

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**

**AVALIAÇÃO DA EFETIVIDADE DO
SÍTIO DA RECEITA FEDERAL NA INTERNET:
UM REFERENCIAL PARA PRÁTICAS DE E-GOV**

DISSERTAÇÃO DE MESTRADO

Alexandre Rampelotto

Santa Maria, RS, Brasil

2013

**AVALIAÇÃO DA EFETIVIDADE DO
SÍTIO DA RECEITA FEDERAL NA INTERNET:
UM REFERENCIAL PARA PRÁTICAS DE E-GOV**

Alexandre Rampelotto

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado em Gestão de Organizações Públicas do Programa de Pós-Graduação em Administração, Linha de Pesquisa Sistemas de Gestão e Estruturas, da Universidade Federal de Santa Maria, como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Gestão de Organizações Públicas

Orientador: Prof. Dr. Mauri Leodir Löbler

Santa Maria, RS, Brasil

2013

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

Rampelotto, Alexandre

Avaliação da efetividade do sítio da Receita Federal na Internet: um referencial para práticas de e-Gov (versão digital) / Alexandre Rampelotto.-2013.

241 p.; 30cm

Orientador: Mauri Leodir Löbler

Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa Maria, Centro de Ciências Sociais e Humanas, Programa de Pós-Graduação em Administração, RS, 2013

1. Avaliação de sítios 2. Governo eletrônico 3. e-Gov I. Löbler, Mauri Leodir II. Título.

**Universidade Federal de Santa Maria
Centro de Ciências Sociais e Humanas
Programa de Pós-Graduação em Administração**

A Comissão Examinadora, abaixo assinada,
aprova a Dissertação de Mestrado

**AVALIAÇÃO DA EFETIVIDADE DO
SÍTIO DA RECEITA FEDERAL NA INTERNET:
UM REFERENCIAL PARA PRÁTICAS DE E-GOV**

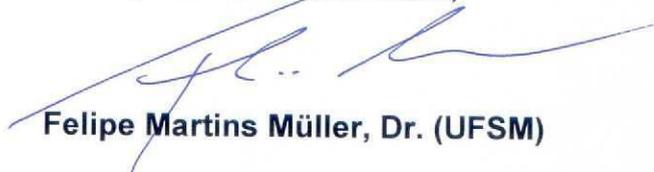
elaborada por
Alexandre Rampelotto

como requisito parcial para a obtenção do grau de
Mestre em Gestão de Organizações Públicas

Comissão Examinadora



Mauri Leodir Löbler, Dr. (UFSM)
(Presidente/Orientador)



Felipe Martins Müller, Dr. (UFSM)



Breno Augusto Diniz Pereira, Dr. (UFSM)

Santa Maria, 07 de fevereiro de 2013

DEDICATÓRIA

*À Miracy e Alcili (in memoriam), por
mostrarem o caminho.*

*À Ana Paula, Bernardo e Germano,
razões de seguir no caminho.*

AGRADECIMENTOS

A participação neste curso, que culmina com a Dissertação ora apresentada, envolveu muito esforço e dedicação para conciliar o estudo com as responsabilidades no trabalho e com a família, de modo que não poderia de deixar de agradecer àqueles que contribuíram nessa etapa de minha permanente caminhada na busca do conhecimento. Com a fé em Deus, a quem sempre dou graças por tudo o que recebo ou preciso enfrentar, agradeço a minha esposa e filhos pelo incentivo e compreensão nos momentos em que o estudo os privou de minha presença. Agradeço também:

Ao Dr. Paulo Renato Silva da Paz, Superintendente da Receita Federal do Brasil na 10ª Região Fiscal, pela compreensão da importância da capacitação para os servidores do órgão e o apoio para viabilizar a participação neste curso.

Ao orientador, Professor Dr. Mauri Leodir Löbler, por mostrar o caminho para a realização de um trabalho científico, sempre objetivo e claro nas suas colocações, com profissionalismo e disponibilidade permanente para orientar.

Aos professores e servidores do Programa de Pós-Graduação em Administração e membros da comissão examinadora, pela contribuição na construção do conhecimento científico.

À Monize Sâmara Vicentini, por ajudar a compreender os caminhos da Análise Fatorial.

À Fenacon e ao Dr. Zulmir Breda, presidente do CRC-RS, pelo apoio na divulgação da pesquisa e distribuição do questionário *online*.

Aos chefes e servidores das unidades de atendimento da Receita Federal, pelo apoio na distribuição dos questionários presenciais.

Aos Avaliadores, entrevistados, participantes dos pré-testes e respondentes dos questionários, pela disponibilidade em participar desta pesquisa.

Aos colegas de curso, por compartilhar as angústias que envolveram as incertezas da primeira turma.

Aos meus colegas de trabalho, pelo incentivo e compreensão nos momentos em que o acúmulo de tarefas possa ter afetado nossa relação.

À Universidade Federal de Santa Maria e ao Programa de Pós-Graduação em Administração, pela oportunidade de aprendizagem.

Enfim, a todos que contribuíram para a realização deste trabalho, muito obrigado!

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Unidades Locais da Receita Federal por Região Fiscal	45
Tabela 2 – Estatísticas de Acesso ao Sítio da Receita Federal	51
Tabela 3 – Atendimento Presencial x Atendimento no Portal e-CAC em Dez. 2010 ..	52
Tabela 4 – Atendimento Presencial: Comparativo 2009-2011	53
Tabela 5 – Indicadores e Métricas para Avaliação de e-Serviços	60
Tabela 6 – Número de Inscritos no CPF e CNPJ por Região Fiscal	71
Tabela 7 – Profissionais Ativos nos Conselhos Regionais de Contabilidade	75
Tabela 8 – Construtos e Variáveis do Questionário <i>Online</i>	84
Tabela 9 – Teste de Esfericidade de Bartlett e Medida de Adequação da Amostra ...	87
Tabela 10 – Variância Total Explicada	88
Tabela 11 – Matriz de Cargas Fatoriais > 0,40	89
Tabela 12 – Comunalidades.....	90
Tabela 13 – Teste de Esfericidade de Bartlett e KMO (3ª rodada).....	93
Tabela 14 – Variância Total Explicada (3ª rodada)	93
Tabela 15 – Matriz de Cargas Fatoriais > 0,40 e Comunalidades (3ª rodada)	94
Tabela 16 – Consistência Interna: <i>Alfa de Cronbach</i>	96
Tabela 17 – Abrangência das <i>Surveys</i>	107
Tabela 18 – Perfil dos Respondentes (<i>Surveys</i>)	107
Tabela 19 – Teste de Esfericidade de Bartlett e Medida de Adequação da Amostra .	112
Tabela 20 – Matriz de Cargas Fatoriais > 0,40 e Comunalidades.....	112
Tabela 21 – Construtos e Variáveis	113
Tabela 22 – Distribuição de Frequência Pontual: Questionário <i>Online</i>	114
Tabela 23 – Análise de Assimetria	115
Tabela 24 – Média, Desvio-Padrão e Teste ANOVA.....	117
Tabela 25 – Distribuição de Frequência Pontual: Questionário Presencial.....	119
Tabela 26 – Dados do Atendimento da Receita Federal: 2011 e 2012	121
Tabela 27 – Serviços mais Procurados no Atendimento Presencial	124
Tabela 28 – Serviços mais Procurados no Portal e-CAC	125
Tabela 29 – Relação atendimentos/Atendentes	128
Tabela 30 – Nota de Avaliação Geral do Sítio da Receita Federal	148

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Quatro Fases do e-Gov.....	31
Figura 2 – Organograma da Receita Federal.....	43
Figura 3 – Unidades Descentralizadas da Receita Federal – Regiões Fiscais	45
Figura 4 – <i>Home-Page</i> do Imposto de Renda 1996.....	47
Figura 5 – Página da Receita Federal na <i>Internet</i> em 1997.....	48
Figura 6 – Linha do Tempo: Os Primeiros 10 Anos da Receita Federal na <i>Internet</i> ...	50
Figura 7 – Projetos Concomitantes	68
Figura 8 – Construtos para Avaliação de e-Serviços	78
Figura 9 – Síntese e Tipologia dos Questionários.....	80
Figura 10 – Construtos e Variáveis do Questionário <i>Online</i> Validado.....	98
Figura 11 – Dados das Entrevistas	101
Figura 12 – Síntese do Modelo	104
Figura 13 – Visão Geral do Atendimento	127
Figura 14 – Aproveitamento Geral de Atendentes	127
Figura 15 – Comunicado de Indisponibilidade de Serviços.....	130
Figura 16 – Página Inicial do Sítio da Receita Federal.....	132
Figura 17 – Busca no Sítio da Receita Federal.....	134
Figura 18 – Busca no Sistema <i>Google</i>	135
Figura 19 – <i>Lay-out</i> da Nova Página Inicial do Sítio da Receita Federal	137
Figura 20 – Lista de Serviços: Nova Configuração	138
Figura 21 – Avaliação de Acessibilidade do Sítio da Receita Federal.....	144
Figura 22 – Pesquisa de Satisfação da Receita Federal.....	146
Figura 23 – Acesso à Informação na Receita Federal	147
Figura 24 – Comparativo de Resultados: Médias do Questionário <i>Online</i>	153
Figura 25 - Comparativo de Resultados: Questionário Presencial.....	154
Figura 26 – Síntese dos Dados Qualitativos	158
Figura 27 – Análise Comparativa de Dados.....	159

LISTA DE APÊNDICES

Apêndice A – Consolidação dos Pareceres dos Especialistas.....	173
Apêndice B – Questionário para Usuários do Sítio	178
Apêndice C – Questionário para Usuários do Atendimento Presencial.....	182
Apêndice D – Roteiro para Entrevista com Técnicos da Receita Federal	184
Apêndice E – Pré-Teste dos Questionários: Declaração dos Respondentes.....	186
Apêndice F – Questionário Online Validado.....	188
Apêndice G – Questionário Presencial Validado.....	194
Apêndice H – Lista de Serviços da Receita Federal	196

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1 – Resumo das Respostas: Coleta de Dados com Servidores.....	213
Anexo 2 – Divulgação da Pesquisa no Site da Fenacon.....	226
Anexo 3 – Divulgação: Fenacon Notícias.....	227
Anexo 4 – Resumo das Respostas: Questionário <i>Online</i>	228
Anexo 5 – Resumo das Respostas: Questionário Presencial	238

LISTA DE SIGLAS

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas
AFC – Análise Fatorial Confirmatória
AFE – Análise Fatorial Exploratória
ALF – Alfândega da Receita Federal do Brasil
ANOVA – Análise de Variância
ARPANET – *Advanced Research Projects Agency Network*
ASES – Avaliador e Simulador de Acessibilidade de Sítios
ASCOM – Assessoria de Comunicação Social
ARF – Agência da Receita Federal do Brasil
CAC – Centro de Atendimento ao Contribuinte
CEGOV – Centro de Estudos Internacionais sobre Governo
CFC – Conselho Federal de Contabilidade
CGI – Comitê Gestor da *Internet* no Brasil
CMS – Sistema de Gerenciamento de Conteúdo
CND – Certidão Negativa de Débitos
CNPJ – Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica
COAEF – Coordenação-Geral de Atendimento e Educação Fiscal
COANA – Coordenação-Geral de Administração Aduaneira
COATE – Coordenação de Atendimento
COTEC – Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação
CPF – Cadastro de Pessoas Físicas
CRC – Conselho Regional de Contabilidade
DAPRE – Divisão de Atendimento Presencial
DEFIS – Delegacia Especial da Receita Federal do Brasil de Fiscalização
DEINF – Delegacia Especial da Receita Federal do Brasil de Instituições Financeiras
DERAT – Delegacia Especial da Receita Federal do Brasil de Administração Tributária
DGE – Departamento de Governo Eletrônico
DIADI – Divisão de Atendimento a Distância
DIPAT – Divisão de Projetos de Atendimento
DIRF – Declaração do Imposto de Renda na Fonte
DITER – Divisão de Atendimento por Terceiros
DIVIC – Divisão de Interação com o Cidadão
DRF – Delegacia da Receita Federal do Brasil
DRJ – Delegacia da Receita Federal do Brasil de Julgamento
e-CAC – Centro Virtual de Atendimento ao Contribuinte
e-MAG – Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico

e-MAIL – *Eletronic Mail* ou Correio Eletrônico
e-PING – Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico
e-PWG – Padrões *Web* em Governo Eletrônico
G2G – Governo para Governo
GOV.BR – Programa de Governo Eletrônico Brasileiro
FENACON – Federação Nacional das Empresas de Serviços Contábeis e das Empresas de Assessoramento, Perícias, Informações e Pesquisas
ICP-Brasil – Infra-Estrutura de Chaves Públicas Brasileira
IQUES – Índice de Qualidade de e-Serviços Governamentais
IRF – Inspeção da Receita Federal do Brasil
IRPF – Imposto de Renda da Pessoa Física
ISO – Organização Internacional para Padronização
KMO – Medida de Adequação da Amostra Kaiser-Meyer-Olkin
LEFIS – Laboratório Interdisciplinar de Ensino de Filosofia e Sociologia
MPOG – Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão
OECD – Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico
ONU – Organização das Nações Unidas
PF – Pessoa Física
PGFN – Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional
PJ – Pessoa Jurídica
RF – Região Fiscal
RFB – Secretariat da Receita Federal do Brasil
SAGA – Sistema Nacional de Apoio ao Gerenciamento do Atendimento
SERPRO – Serviço Federal de Processamento de Dados
SISCOMEX – Sistema Integrado de Comércio Exterior
SLTI – Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação
SPED – Sistema Público de Escrituração Digital
SPSS – *Statistical Package for the Social Sciences for Windows*
SRRF – Superintendência Regional da Receita Federal do Brasil
SUARA – Subsecretaria de Arrecadação e Atendimento
SUCOR – Subsecretaria de Gestão Corporativa
TI – Tecnologia da Informação
TICs – Novas Tecnologias da Informação e Comunicação
UFRGS – Universidade Federal do Rio Grande do Sul
UFSM – Universidade Federal de Santa Maria
WEB – *World Wide Web*

RESUMO

Dissertação de Mestrado
Programa de Pós-Graduação em Administração
Universidade Federal de Santa Maria

AVALIAÇÃO DA EFETIVIDADE DO SÍTIO DA RECEITA FEDERAL NA INTERNET: UM REFERENCIAL PARA PRÁTICAS DE E-GOV

Autor: Alexandre Rampelotto

Orientador: Prof. Dr. Mauri Leodir Löbler

Data e local da defesa: Santa Maria, 7 de fevereiro de 2013

Esta dissertação apresenta o tema e-Gov, sua introdução como política pública no Brasil e utilização como instrumento de interação com os cidadãos. Tendo como fundamentação teórica, estudos sobre governo eletrônico e referenciais para avaliação de sítios e portais governamentais, objetivou avaliar a efetividade do sítio da Receita Federal na prestação de informações e serviços aos cidadãos. As referências à Receita Federal como um destaque na utilização das novas tecnologias da informação e comunicação se traduzem no elevado número de atendimentos *online* efetuados, contrastando com o significativo número de atendimentos presenciais para serviços que estão disponíveis para serem executados através da *Internet*, apontados por estatísticas do órgão. Constatações que justificam a escolha da Receita Federal como objeto de estudo e caracterizam o presente trabalho como estudo de caso. Através de um modelo multimétodo, foi validado um instrumento avaliativo e reaplicado na população alvo para, efetivamente, avaliar o sítio da Receita Federal conforme proposto no objetivo geral do trabalho. Paralelamente, outro instrumento foi validado e aplicado durante o atendimento presencial para encontrar motivações à busca dessa forma de atendimento. Foi traçado um perfil dos usuários das informações e serviços e identificados os fatores que contribuem para a efetividade do sítio ou que conduzem o cidadão a procurar atendimento presencial para obter informações e serviços que também podem ser realizados através da *Internet*. A operacionalização da pesquisa, de caráter descritivo, num primeiro momento, contempla uma abordagem de natureza qualitativa, para contextualizar e especificar o tema e-Gov e discernir o contexto de sua aplicação como instrumento de interação com o cidadão pela Receita Federal, delineando-se por meio de análise documental e entrevistas com técnicos do órgão. Num segundo momento, a pesquisa assume uma abordagem de natureza quantitativa, utilizando os instrumentos para o levantamento com usuários dos serviços através da *Internet* e do atendimento presencial. A análise de dados compreende a ligação de abordagens qualitativas e quantitativas através de triangulação concomitante, avaliando os construtos maturidade, disponibilidade, facilidade de uso, confiabilidade e acessibilidade e transparência. Os dados e evidências coletados indicam que a confiabilidade e a disponibilidade contribuem diretamente para a efetividade do sítio. A facilidade de uso, embora em menor grau, também pode ser destacada como um atributo que afeta positivamente, ao menos na percepção dos usuários. O construto acessibilidade e transparência apresenta o menor índice de avaliação, e embora não tenha afetado diretamente a efetividade, demonstra que o órgão precisa aprofundar as práticas de e-Gov nesse aspecto. A maturidade é o construto que limita a efetividade e que conduz o cidadão a buscar atendimento presencial. De maneira geral, confirmam-se as menções à Receita Federal como referência em matéria de e-Gov no Brasil, mas há um longo caminho a ser percorrido para que a utilização dessas ferramentas se consolide e produza os benefícios oriundos de toda a sua potencialidade.

Palavras-chave: Avaliação de Sítios. Governo Eletrônico. e-Gov

ABSTRACT

Dissertation
Postgraduate Program in Administration
Federal University of Santa Maria

EVALUATION OF THE EFFECTIVENESS OF THE FEDERAL REVENUE WEBSITE: A REFERENCE FOR E-GOV PRACTICES

Author: Alexandre Rampelotto

Advisor: Prof. Dr. Mauri Leodir Löbler

Date and place of the defense: Santa Maria, February 7, 2013

This dissertation introduces the topic e-Gov, its introduction as public policy in Brazil and use as an instrument for interaction with citizens. With theoretical studies on electronic government and key points for the evaluation of government websites and portals, this work aimed to evaluate the effectiveness of the Federal Revenue website in information and services supply to citizens. References to the Federal Revenue of Brazil as a major agency in the use of new information and communication technologies result in a high number of online consultations conducted, contrasting with the significant number of face-to-face consultations for services that are available at Internet, pointed out by statistics on agency. Findings justifying the choice of the Federal Revenue as an object of study and characterize this work as a case study. Through a multimethod model an evaluation instrument was validated, and reapplied in the researched population to effectively evaluate the Federal Revenue website as proposed in the main objective of this work. At the same time, another instrument was validated and applied during the face-to-face service to find reasons to search this way. Was traced a profile of users of information and services and identified the factors that contribute to the effectiveness of the website or that lead people to this demand service to information and services that can also be carried out at internet. The operationalization of the research, with a descriptive character, at first, include a qualitative approach, to contextualize and specify the theme e-Gov and discern the context of your application as a tool for interaction with citizens by Federal Revenue, outlining through documentary analyze and interviews with technical of the agency. After, the research gets a quantitative approach, using the instruments to survey with users of services through the Internet and face-to-face support. The data analysis includes the linking of qualitative and quantitative approaches through concomitant triangulation, assessing constructs maturity, availability, ease of use, reliability and accessibility and clearness. The evidences point to that reliability and availability contribute directly to the effectiveness of the website. The ease of use, although to a lesser extent, can also be deployed as an attribute that affects positively, at least in the perception of users. The construct accessibility and transparency denotes the lowest valuation, and even though not affected directly the efficiency, demonstrates that this agency needs to deepen the e-Gov practices in this aspect. Maturity is the construct that limits the effectiveness and leads citizens to search face-to-face services. In general, the entries to the Federal Revenue as an importance in e-Gov in Brazil are confirmed, but there is a long way for the use of these tools to consolidate and produce the benefits from all its potentiality.

Keywords: Evaluation of websites. Electronic Government. E-Gov

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	16
1.1 Contexto do Estudo e Justificativas	20
1.2 Tema e Problema de Pesquisa	24
1.3 Objetivos	25
1.3.1 Objetivo Geral	26
1.3.2 Objetivos Específicos	26
1.4 Estruturação do Trabalho	27
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	28
2.1 Governo Eletrônico: Antecedentes e Contextualização	28
2.2 Governo Eletrônico como Estratégia de Gestão	32
2.3 Governo Eletrônico no Brasil	36
2.4 Estrutura da Receita Federal	41
2.5 Governo Eletrônico na Receita Federal	46
2.6 Referencial para Avaliação de Sítios e Portais Governamentais	54
3 MÉTODO	66
3.1 Tipo de Pesquisa	66
3.2 Delineamento da Pesquisa	69
3.3 População e Amostra	71
3.4 Construção e Validação de Instrumentos para Coleta de Dados	76
3.4.1 Construção dos Instrumentos	77
3.4.2 Avaliação por Especialistas	80
3.4.3 Pré-teste dos Questionários	81
3.4.4 Validação Estatística do Questionário <i>Online</i>	83
3.5 Modelo de Coleta de Dados e Evidências	98
3.5.1 Análise Documental	99
3.5.2 Entrevistas com Técnicos da Receita Federal (focadas)	100
3.5.3 Levantamento Formal (<i>Survey</i>) com Usuários do Sítio	102
3.5.4 Levantamento Formal (<i>Survey</i>) com Usuários do Atendimento Presencial ...	103
3.6 Síntese do Modelo	104
4 ANÁLISE DE DADOS E EVIDÊNCIAS	105
4.1 Resultado das <i>Surveys</i>	106
4.2 Confirmação da Análise Fatorial Exploratória	111
4.3 Avaliação da Efetividade do Sítio da Receita Federal na <i>Internet</i>	114
4.3.1 Maturidade	120
4.3.2 Disponibilidade	129
4.3.3 Facilidade de Uso	131
4.3.4 Confiabilidade	139
4.3.5 Acessibilidade e Transparência	142
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	149
REFERÊNCIAS	164

1 INTRODUÇÃO

O surgimento das Novas Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) ampliou as possibilidades de desenvolvimento e adequação de processos, e a sua aplicação no setor público ampara a exigência de qualificação dos serviços e de eficiência nas organizações (SOBREIRA NETTO, 2007). Nos últimos anos, há uma preocupação constante dos administradores, na busca de ferramentas que forneçam respostas às demandas da sociedade na transição em que as administrações passam a fazer uso intensivo da tecnologia como instrumento para o planejamento estratégico e inovação.

Inicialmente, utilizadas como elemento de apoio aos processos internos, a partir da década de noventa se intensificou a aplicação das TICs para a disponibilização de informações e serviços através da rede mundial de computadores, conhecida como *Internet*. Constante que tem marcado as estratégias de um modelo que se convencionou chamar de Governo Eletrônico, ou simplesmente e-Gov.

Diante de tais perspectivas, o e-Gov surge como um instrumento de modernização que, apoiado numa nova visão do uso das tecnologias para a prestação de serviços públicos, avança para além da simples automação das rotinas de trabalho, e permite mudar a maneira como a administração pública alcança seus objetivos para cumprimento do papel do Estado. Nesse aspecto, incluem-se a melhoria dos processos internos, eficiência administrativa e governança, elaboração e monitoramento das políticas públicas, integração entre governos e entre governos e cidadãos, aumento da transparência, participação democrática e controle social (DINIZ et al., 2009).

A visão ampla dos potenciais do e-Gov também é apresentada por Criado et al. (2002), quando identificam a possibilidade de uma ruptura com a administração pública burocrática, através da incorporação das dimensões de prestação de serviços, de ampliação da democracia e de dinamização dos processos de elaboração de políticas públicas, permitindo maior participação popular e estimulando o diálogo entre cidadãos e administração pública.

No Brasil, a política oficial de e-Gov passou a ser delineada com a edição do Livro Verde, pelo Ministério da Ciência e Tecnologia. Lançada em setembro de 2000,

essa obra contém as metas para colocar em prática o Programa Sociedade da Informação e constitui uma súmula consolidada de possíveis aplicações das novas tecnologias¹.

Originado de um documento elaborado pelo Grupo de Implantação do Programa, composto por representantes do Governo, da iniciativa privada e do setor acadêmico, o livro contempla um conjunto de ações para impulsionar a Sociedade da Informação no Brasil. Compreendendo temas relacionados à ampliação do acesso às tecnologias, meios de conectividade, formação de recursos humanos, incentivo à pesquisa e desenvolvimento, comércio eletrônico e novas aplicações, objetivou ser um marco para divulgação e debate para abrir caminho à definição das linhas políticas e ações estratégicas a serem implementadas.

Desde então, como é peculiar nessa área, foi marcante a evolução das TICs e a sua utilização como ferramenta de apoio às ações de e-Gov. Na mesma proporção evoluiu a *Internet*, passando a fazer parte da rotina das pessoas, de tal forma que a análise de padrões de uso assume importância significativa ao desenvolvimento e sucesso de sítios ou portais² de informações e serviços.

A referida preocupação é corroborada por estudos, indicando que muitos sítios governamentais ainda são utilizados, sobretudo, como um quadro de avisos eletrônico para divulgar informações, ressentindo-se de uma maior interatividade. Na prática, as relações estabelecem-se fundamentalmente do governo para o cidadão, sendo o governo emissor e a sociedade, ao que tudo indica, um receptor passivo (PINHO, 2008). A relativa incipiência do uso de aplicações baseadas na *Internet* para atendimento aos cidadãos faz com que diversos benefícios que poderiam atingir segmentos mais amplos da sociedade tenham alcance reduzido em relação ao seu potencial (VAZ, 2007).

Freire et al. (2009) destacam que o atendimento aos critérios de acessibilidade em sítios de órgãos públicos ainda não é satisfatório, sendo necessário propor políticas públicas mais efetivas que garantam o acesso universal

¹ Palavras do Embaixador Ronaldo Mota Sardenberg, então Ministro de Estado da Ciência e Tecnologia, na apresentação do livro Sociedade da informação no Brasil: Livro Verde (2000).

² O sítio ou *site* compreende um conjunto de páginas com formato de hipertexto, acessíveis através da *Internet*, considerando-se que o conjunto de todos os sítios integra a *World Wide Web*, ou simplesmente *Web*. Portais, por sua vez, são sítios que congregam conteúdos, informações e serviços em um único local. Para os objetivos deste trabalho sítio e portal serão tratados como sinônimos, compreendendo o ambiente na *Internet* que a administração pública utiliza para disponibilizar suas informações e serviços aos cidadãos.

do cidadão brasileiro ao conteúdo da *Web*, referências coerentes com as constatações de Capella (2010), quando aponta as exclusões social e digital como desafios a serem superados à plena utilização dos potenciais do e-Gov pela sociedade.

De fato, constatações como essas e as apresentadas por Cunha et al. (2008) são reveladoras: apesar da presença de órgãos públicos na *Web* desde 1995, e de toda a experiência acumulada no desenvolvimento de prestação eletrônica de serviços aos cidadãos, ainda se desconhece quem são os visitantes dos sítios governamentais, quem são os usuários dos serviços e as razões que os remetem a tal forma de atendimento, em substituição ao atendimento presencial. Às mesmas constatações pode-se adicionar o desconhecimento dos fatores que conduzem o cidadão a um processo inverso, ou seja, à busca de atendimento presencial para um serviço que também está disponível através da *Internet*.

Nesse contexto, destaca-se o resultado do Projeto Padrões Brasil e-Gov do Programa de Governo Eletrônico do Governo Federal³, coordenado pelo Departamento de Governo Eletrônico (DGE), órgão da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI) que integra a estrutura do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG). Esse projeto tem por objetivo apresentar recomendações de boas práticas na área digital, com vistas a aprimorar a comunicação, o fornecimento de informações e a prestação de serviços por meios eletrônicos pelos órgãos do Governo Federal. A padronização dos ambientes, além de possibilitar a mensuração de resultados, acelera o processo de adaptação e migração para tecnologias mais modernas e, ainda, aumenta a qualidade da comunicação com os cidadãos (BRASIL, 2010b).

Na prática, trata-se de introduzir conceitos de interoperabilidade e usabilidade no debate acerca do desenvolvimento e manutenção de sítios de governo eletrônico, e fornecer subsídios para testes de avaliação de sua efetividade. A interoperabilidade compreende um conjunto mínimo de premissas, políticas e especificações técnicas envolvendo a utilização das TICs para o desenvolvimento de sistemas de informação, de modo a permitir a interação entre os Poderes, esferas de governo e sociedade em geral. É considerada “condição vital para o provimento de

³ Disponível em <www.governoeletronico.gov.br>

serviços de qualidade, tornando-se premissa para governos em todo o mundo, como fundamento para os conceitos de governo eletrônico” (BRASIL, 2011a, p. 6). A usabilidade, por sua vez, é um atributo de qualidade relacionado à facilidade de uso de algo, que assegure ao cidadão utilizar o sítio ou portal de e-Gov e que este funcione de acordo com suas expectativas, independente de suas condições de acessibilidade (NIELSEN e LORANGER, 2007).

O Projeto Padrões Brasil e-Gov surge em 2004, num momento em que se percebe a ausência de iniciativas de avaliação ou mecanismos de mensuração de seu desempenho quanto à conveniência para a sociedade. Fato que motivou a criação de um modelo com “Indicadores e Métricas para Avaliação de e-Serviços”, cujo objetivo é avaliar a qualidade dos serviços públicos prestados por meios eletrônicos, de acordo com a conveniência para o cidadão (BRASIL, 2007), ou seja, atender suas expectativas e necessidades, e a utilização dos e-Serviços ocorrer de forma plena e satisfatória.

Em 2009, através de uma parceria entre o DGE e o Centro de Estudos Internacionais sobre Governo (CEGOV), da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), buscou-se ampliar as ferramentas de avaliação de governo eletrônico, com foco na qualidade do serviço prestado, criando-se o “Índice de Qualidade de e-Serviços (IQUES)” que contempla grupos de indicadores relacionados ao e-Atendimento, Facilidade de Uso e Confiabilidade. Essa metodologia “procurou sintetizar algumas das dimensões mais importantes no desempenho da Administração Pública na prestação de serviços públicos centrados no cidadão” (CEPIK et al., 2009).

Observa-se, portanto, que a política oficial de e-Gov do Governo Federal está procurando “transformar a relação do governo com a sociedade e promover interatividade com cidadãos, empresas e órgãos governamentais”, ao passo que melhora o processo de democratização do país, dinamiza os serviços públicos e proporciona uma administração pública mais eficiente (GOV.BR, [20--]).

Por outro lado, uma pesquisa sobre o uso das TICs, realizada pelo Comitê Gestor da *Internet* no Brasil em 2010, indica que “a principal forma de acesso aos serviços públicos é a presencial, com a preferência de atendimento presencial por 60% dos indivíduos” (BARBOSA, 2010). Constatação que demonstra ainda um longo caminho para que o uso do e-Gov se consolide e produza os benefícios oriundos de toda a sua potencialidade.

Depara-se, desse modo, com um fenômeno contemporâneo, cujo estudo de experiências de sucesso poderá servir de referência para práticas de e-Gov como estratégia de gestão. Nesse aspecto, alguns órgãos governamentais já apresentam um cenário promissor, como é o caso da Secretaria da Receita Federal do Brasil (Receita Federal) que, em seu mapa estratégico do período 2008-2011, incluiu a intensificação do atendimento eletrônico entre os processos internos. Posição que permanece nas definições para o período 2012-2015 (BRASIL, 2012c), já que aprimorar e ampliar os serviços prestados à sociedade passa a ser o foco na área de atendimento. A Receita Federal integra o contexto de estudo desta pesquisa que será tratado na próxima seção.

1.1 Contexto do Estudo e Justificativas

O advento da *Internet* no Brasil representou uma revolução na informática das esferas públicas (CHAIN et al., 2004) e inaugurou uma fase na qual o fornecimento de informações e a prestação de serviços *online* passaram a nortear as práticas de e-Gov, abrindo caminhos para uma administração pública transparente e eficaz, em condições de interagir diretamente com os cidadãos.

Introduzida no Brasil em 1988, primeiramente na comunidade científica, a *Internet* se consolidou e ganhou impulso com a edição de uma portaria conjunta do Ministério das Comunicações e do Ministério da Ciência e Tecnologia, criando a figura do provedor de acesso privado, fato que liberou a operação comercial da rede no Brasil (CHAIN et al., 2004). De forma concomitante, aumentou no Brasil a quantidade de sites de órgãos do Governo Federal na rede e levou o país a um patamar de destaque nas Américas no campo das informações governamentais na *Internet* (BRASIL, 2000).

O aumento expressivo do número de brasileiros que usam a *Internet*, aliado ao crescimento de sua abrangência nos domicílios e empresas, tem contribuído para um novo cenário econômico e social, criando condições para que governos, empresas e cidadãos, cada vez mais, interajam por meio de ambientes virtuais. Na prática, as tecnologias da informação e comunicação oportunizam aos cidadãos serviços que antes eram prestados exclusivamente de forma presencial, por meio de

canais digitais, configurando rapidez, eficiência e aproximação da relação Estado-sociedade (BARBOSA, 2010).

Nessa transição, Rodrigues e Ortigoso (2010) destacam o papel do governo na disponibilização de espaços virtuais, para que sejam produzidos conteúdos a toda a sociedade em aplicativos *online* ou portais governamentais. Disponibilizar ao cidadão um ambiente virtual e acessível, sem limitação temporal e geográfica, passou a ser ação em destaque nas estratégias políticas e nos planos de governo, pois,

estamos na era da informação, das redes sociais e da web 2.0, onde os indivíduos buscam comodidade e conveniência, querem participar ativamente nos processos das organizações empresariais e sociais, buscam contribuir e mudar o rumo dos acontecimentos da história (RODRIGUES e ORTIGOSO, 2010, p. 110).

Ferreira (2009) observa que a administração pública está buscando soluções para os problemas de ineficiência e ineficácia no atendimento, trazendo o cidadão para o centro das suas atenções e preocupações. A intensificação da utilização das TICs possibilita as mudanças do modelo administrativo, em função das expectativas crescentes da sociedade por serviços públicos de qualidade e por uma aproximação entre o Estado e o cidadão.

No âmbito do governo brasileiro, o sítio do Ministério da Fazenda foi inaugurado em outubro de 1995. Desde então, a Receita Federal figura na rede. Inicialmente, essa presença se dá apenas através de uma página de informações dentro do próprio sítio do Ministério. Entretanto, o expressivo sucesso da *home page* do Imposto de Renda de 1996 levou a Receita Federal, a partir de setembro daquele ano, a participar de forma autônoma com a criação do sítio da Receita Federal na *Internet*⁴. Em março de 1997, um projeto pioneiro da Receita Federal surpreendeu o Brasil e o mundo: tratava-se do lançamento do *Receitanet*, programa que possibilitou aos cidadãos encaminharem suas declarações através da *Internet* (BRASIL, 1997).

Nos anos seguintes, a Receita Federal sempre procurou agregar novas funcionalidades ao sítio e introduzir serviços cada vez mais interativos, passando a ser considerada referência em matéria de e-Gov no Brasil por autores como Diniz et

⁴ Disponível para acesso em <www.receita.fazenda.gov.br>.

al. (2009), que destacam a simplificação do processo de declaração de ajuste anual do Imposto de Renda como exemplos de iniciativas de sucesso na adoção de recursos tecnológicos para inovação. Da mesma forma, Coelho (2001), que identifica o ambiente *Internet* como o instrumento chave para que a Receita Federal se transformasse em um referencial de qualidade e eficiência na prestação de serviços públicos.

Desse modo, ações voltadas para a intensificação do atendimento eletrônico passaram a integrar o planejamento estratégico da Receita Federal, na busca do objetivo de “promover o atendimento de excelência à sociedade”, ampliando o acesso e a disponibilização de informações e serviços ao contribuinte por meio da utilização massiva das TICs (BRASIL, 2003).

Atualmente, a principal forma de interação da Receita Federal na prestação de serviços aos cidadãos se dá através do Centro Virtual de Atendimento ao Contribuinte (Portal e-CAC). Instituído em 12 de dezembro de 2005, com a edição da Instrução Normativa da Secretaria da Receita Federal número 580⁵, em substituição ao “Receita 222”⁶, o Portal e-CAC tem por principal objetivo propiciar o atendimento de forma interativa, através da *Internet*. O acesso ao Portal ocorre por meio da página inicial do sítio da Receita Federal, disponível no endereço eletrônico <<http://www.receita.fazenda.gov.br>>, com a utilização de certificados digitais válidos, emitidos por Autoridades Certificadoras integrantes da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil)⁷ ou código de acesso gerado no próprio sítio⁸ (BRASIL, 2010a).

As estatísticas de acesso ao sítio da Receita Federal demonstram o crescimento vertiginoso dessa forma de interação entre administração pública e cidadãos. No ano de 2000, foram registrados 571 milhões de *hits*⁹. Em 2005, esse

⁵ O funcionamento do Portal e-CAC, atualmente, é regulamentado pela Instrução Normativa da Receita Federal do Brasil número 1.077, de 29 de outubro de 2010 (BRASIL, 2010a). O endereço eletrônico para *login* está disponível em <<https://cav.receita.fazenda.gov.br/eCAC/publico/login.aspx>>.

⁶ O “Receita 222” foi criado através da Instrução Normativa de mesmo número, de 2002, e foi o precursor da atual forma de atendimento utilizada no Portal e-CAC.

⁷ Informações sobre emissão, renovação e revogação de Certificados Digitais estão disponíveis em <<http://www.receita.fazenda.gov.br/atendvirtual/Orientacoes/orientacoesgerais.htm>>.

⁸ Informações sobre geração do código de acesso ao Portal e-CAC estão disponíveis em <<http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaFisicaeJuridica/SitFisCodigoAcesso/Orientacoes.htm>>.

⁹ O número de *hits* representa a quantidade de requisições de arquivos aos servidores do sítio. Esses arquivos podem ser páginas *HTML*, imagens ou *scripts*, de modo que a exibição de uma página completa pode gerar vários *hits*.

número atingiu 9,8 bilhões e, em 2010, 76 bilhões de *hits*. Somente em dezembro de 2010 foram identificados 155,6 milhões de *page views*¹⁰ e 7,6 milhões de visitantes únicos.

Da mesma forma, através do Portal e-CAC, os acessos a serviços têm se intensificado, desde seu lançamento em dezembro de 2005. Naquele mês, foram registrados 851 mil acessos ao Portal, número que, no mesmo mês de 2010, atingiu 42,3 milhões, totalizando aproximadamente 939 milhões de acessos ao Portal em 2010. Nesse ano, o percentual de atendimentos através do Portal e-CAC representou 70,4% do total global de atendimentos da Receita Federal no Brasil.

No entanto, mesmo em uma organização que se encontra em avançado estágio de utilização de ferramentas de e-Gov, ainda constata-se, através das estatísticas do atendimento presencial, que muitos cidadãos buscam essa forma de atendimento a serviços que estão disponíveis na *Internet*. Para se ter uma ideia dessa dimensão, um atendimento considerado básico como a emissão do comprovante de inscrição no Cadastro da Pessoa Física (CPF), disponível no Portal e-CAC, foi realizado de forma presencial por 1,12 milhões de cidadãos nos três primeiros trimestres de 2012, representando 7,11% do total de serviços prestados nas unidades de atendimento da Receita Federal no período. No ano de 2011, houve uma média mensal de 1,7 milhões de atendimentos presenciais pela Receita Federal em todo o Brasil. Números que se repetiram nos três primeiros trimestres de 2012.

Além dessas considerações, não se deve esquecer as referências já mencionadas acerca de pesquisas que indicam carência de interatividade em sítios e portais governamentais (PINHO, 2008), incipiência do uso de aplicações baseadas na *Internet* para o atendimento aos cidadãos (VAZ, 2007), falta de acessibilidade (FREIRE et al., 2009), exclusões social e digital, como desafios a serem superados (CAPELLA, 2010) e o desconhecimento do perfil dos usuários (CUNHA et al., 2008).

O exposto justifica a escolha da Receita Federal como parâmetro para desenvolvimento desta pesquisa, denotando a relevância e a atualidade do tema e a contribuição para instrumentalizar as administrações públicas, na busca da

¹⁰ *Page views* é a quantidade de páginas visitadas no sítio, considerado um indicador mais adequado para análises estatísticas de acesso aos sítios que o número de *hits*.

promoção do desenvolvimento institucional, por meio de uma prática profissional alicerçada nas TICs e no aumento da eficiência de seus processos.

Maior significância assume o estudo se forem consideradas as estatísticas apresentadas anteriormente, cujos resultados apontam para um aumento progressivo das operações realizadas por meios eletrônicos e os avanços permanentes dos recursos tecnológicos que possibilitam, a cada momento, o surgimento de novos instrumentos e serviços para utilização por qualquer indivíduo, sem limitações temporais e espaciais.

Complementarmente, considera-se o cenário positivo para o uso de serviços públicos pela *Internet*, identificado em recente pesquisa do Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI). Constatou-se que mais da metade dos entrevistados mostrou-se disposta a escolher a *Internet* como forma de acessar serviços de governo em uma próxima vez que tivesse necessidade (BARBOSA, 2010).

1.2 Tema e Problema de Pesquisa

As constatações apresentadas na seção anterior conduzem a uma reflexão quanto ao paradoxo que envolve o fato de uma instituição com políticas intensivas de aplicação das TICs, para o relacionamento com os cidadãos através da *Internet*, ainda manter um número significativo de atendimentos presenciais, fato que delimita o tema na análise da efetividade do sítio da Receita Federal.

Essa análise sob as perspectivas da problemática apresentada demandou, inicialmente, um aprofundamento do estudo das bases conceituais que indicou o estágio atual do conhecimento acerca do tema, a partir dos antecedentes que marcaram o surgimento das práticas de e-Gov, sua introdução como política pública no Brasil e a forma como a Receita Federal se vale das mesmas para disponibilização de informações e prestação de serviços¹¹ através da *Internet*.

¹¹ Embora em alguns momentos o texto se refira apenas a “serviços”, o objeto de estudo compreende esse tema de forma ampla, incluindo informações e serviços disponibilizados através do sítio da Receita Federal na *Internet*. Essa referência é importante por se constatar que alguns autores referenciados utilizam “prestação de serviços” em um contexto que também compreende a disponibilização de informações.

A análise dos padrões definidos pelo Programa de Governo Eletrônico do Governo Federal e dos Indicadores e Métricas para Avaliação de e-Serviços serviram de parâmetro para construir os alicerces teóricos do método utilizado nesta pesquisa, com vistas a identificar os fatores que contribuem para a efetividade do sítio da Receita Federal e os fatores que conduzem um cidadão a recorrer ao atendimento presencial para buscar informações ou serviços que também podem ser realizados através da Internet.

Gil (2010b) considera que um problema é testável cientificamente quando suas variáveis podem ser observadas ou manipuladas, devendo, para tanto, ser apresentado de forma clara e precisa para a devida solução. Destaca, entretanto, que o tema por si só, muitas vezes, não constitui um problema, razão pela qual sugere a sua delimitação na forma de questões a serem respondidas (GIL, 2010a). Com essa perspectiva, apresenta-se a questão que dimensiona o que se estudou:

O sítio da Receita Federal na *Internet* é efetivo na prestação de informações e serviços aos cidadãos?

Observa-se que o problema não está centrado na avaliação pontual das informações e serviços disponibilizados de forma *online*, mas na avaliação do sítio da Receita Federal como ferramenta de e-Gov, ou, mais especificamente, se a sua utilização como instrumento de interação Estado-sociedade na prestação de informações e serviços está sendo efetiva e relevante nas estratégias de gestão do atendimento.

A resposta a essa questão envolveu a definição do modelo de investigação proposto, cuja descrição será disponibilizada no capítulo dedicado à metodologia, de modo a atingir os objetivos identificados na sequência.

1.3 Objetivos

Apresentado o problema de pesquisa, contextualizado o tema, demonstrada a relevância da mesma no panorama atual do e-Gov no Brasil e a necessidade de estudos que avaliem a efetividade dos sítios e portais governamentais como instrumentos de interação com o cidadão, Gil (2010a) recomenda a identificação

precisa dos objetivos, de modo a esclarecer adequadamente os resultados esperados. Nesse sentido, a pesquisa teve seus procedimentos orientados pelos seguintes objetivos:

1.3.1 Objetivo Geral

O objetivo geral desta pesquisa foi avaliar a efetividade do sítio da Receita Federal na prestação de informações e serviços aos cidadãos.

1.3.2 Objetivos Específicos

Para que o objetivo geral fosse atingido, os seguintes objetivos específicos foram definidos:

- a) Criar instrumentos que possibilitem avaliar a efetividade do sítio da Receita Federal na prestação de informações e serviços aos cidadãos;
- b) Identificar os fatores que contribuem para a efetividade do sítio;
- c) Identificar os fatores que conduzem o cidadão a procurar atendimento presencial para buscar informações ou serviços que também estão disponíveis através da *Internet*.

Interpretar esses fatores, considerando-se os dados apresentados que indicam a relevância das experiências da Receita Federal no cenário brasileiro de e-Gov, servirá para orientar novas práticas gerenciais no próprio órgão e em outras instituições que utilizam a *Internet* para interação com os cidadãos. Atendendo, dessa forma, a proposta do Mestrado Profissional, no sentido de aplicar os conhecimentos técnico-científicos adquiridos ao longo do curso na realidade da organização, possibilitando mudanças que vão além do espaço ocupacional de trabalho e revertam em benefícios à sociedade.

1.4 Estruturação do Trabalho

Os objetivos propostos neste trabalho, com características de estudo de caso, foram buscados através de uma pesquisa multimétodo¹², com caráter descritivo. Quanto à natureza dos dados, num primeiro momento, a pesquisa contemplou uma abordagem qualitativa, delineando-se através de análise documental e entrevistas com técnicos das áreas de atendimento, tecnologia e comunicação social do órgão. Num segundo momento, assumiu uma abordagem de natureza quantitativa, delineando-se através de levantamentos formais (*Surveys*) com profissionais da área da contabilidade.

O trabalho foi estruturado partindo da fundamentação teórica (Capítulo 2), que apresenta o e-Gov, seus antecedentes e sua utilização como estratégia de gestão; contextualiza a instituição investigada e a forma como utiliza ferramentas de e-Gov para interação com os cidadãos; e descreve o referencial que ampara o modelo multimétodo de avaliação da efetividade do sítio da Receita Federal na *Internet*.

Na sequência, o Capítulo 3 detalha o método utilizado para a consecução dos objetivos, compreendendo a classificação e delineamento da pesquisa, a definição da população alvo e amostra, a construção e validação de instrumentos para coleta de dados e o respectivo modelo para sua operacionalização.

O Capítulo 4 trata da análise dos dados e evidências, segundo o procedimento de métodos mistos concomitantes de Creswell (2010), cuja discussão é apresentada no capítulo 5, destinado às considerações finais.

¹² Também identificadas como pesquisas mistas ou pesquisas de métodos mistos.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este capítulo tem por objetivo apresentar as bases conceituais que indicam o estágio atual do conhecimento acerca do tema, a partir dos antecedentes que marcaram o surgimento do e-Gov, sua introdução como política pública no Brasil, e as perspectivas de aplicação para as administrações públicas como instrumento de Gestão.

Na sequência, será contextualizado teoricamente o problema de pesquisa, dentro do ambiente de estudo, com a abrangência da organização pesquisada e a forma e amplitude com que as TICs são atualmente utilizadas na prestação de informações e serviços aos cidadãos, através da *Internet*.

Por fim, será apresentado o modelo de avaliação do DGE e os parâmetros que foram utilizados para a sua ampliação, de modo a contemplar os pontos de vista de técnicos da Receita Federal, usuários de serviços de e-Gov e usuários da forma presencial de atendimento para esses mesmos serviços. Com isso, construir os alicerces teóricos para o modelo multimétodo de avaliação da efetividade do sítio da Receita Federal na *Internet* utilizado nesta pesquisa.

2.1 Governo Eletrônico: Antecedentes e Contextualização

Embora não seja objetivo desta pesquisa aprofundar o estudo dos antecedentes que marcaram o avanço das TICs até a *Internet*, não se pode deixar de mencionar a sua contribuição para o surgimento do e-Gov como instrumento que propiciou essa forma revolucionária de relacionamento entre governo e cidadãos. Relação consolidada de forma clara por Medeiros e Guimarães (2004, p. 50), ao identificarem que a presença governamental na *Web* e a utilização das técnicas de informática e comunicações têm a intenção de “tornar o aparato administrativo menos aparente de forma presencial, mas, ao mesmo tempo, mais próximo do cidadão e mais eficiente na realização de seus objetivos”.

O que se deseja, preliminarmente, é identificar os principais fenômenos tecnológicos que passaram a exercer influência e provocar o que Medeiros e

Guimarães (2004) identificam como mudança na abordagem da gestão pública, considerando que,

o planejamento de ações de governo eletrônico é economicamente necessário, socialmente justo e politicamente consistente com os objetivos do governo federal e da grande maioria dos governos estaduais e municipais do Brasil. O movimento, nesse sentido, não surgiu do acaso: acontecimentos o precederam e tendências o confirmaram (CHAIN et al., 2004, p. 3).

Atividades como assistir à televisão, falar ao telefone, realizar transações bancárias e compras pela *Internet*, trocar mensagens, pesquisar, enfim, interagir de maneira ampla com qualquer cidadão, sem limitações de tempo e espaço, são atividades cotidianas e rotineiras. Adaptar-se foi tão rápido que nem se percebeu, de forma clara, a nova era: a era da Sociedade da Informação (BRASIL, 2000).

De forma sintética, Zugman (2006) apresenta um apanhado histórico dos principais antecedentes do e-Gov, partindo do lançamento do primeiro satélite artificial em 1957 pela União Soviética e do surgimento imediato, nos Estados Unidos, da agência de projetos de pesquisas avançadas, precursora do projeto *ARPANET* (*Advanced Research Projects Agency Network*), que congregava o desejo de pesquisadores de compartilhar informações de forma rápida e eficaz. O ano de 1972 marca o surgimento do primeiro aplicativo de correio eletrônico, conhecido a partir de então por *e-mail* (*electronic mail*). “A partir disso, o prefixo *e-* passou a ser utilizado com o significado de tornar algo eletrônico”, diz Zugman (2006, p. 38).

O processo de globalização desencadeado com grande ênfase a partir da década de 80 ocasionou uma crescente mobilidade de pessoas, bens e serviços, fatores que propiciaram o desenvolvimento da indústria de componentes de informática e, conseqüentemente, a redução de seus custos. Na mesma proporção, os avanços na área de telecomunicações contribuíram significativamente para o crescimento vertiginoso da *Internet* a partir da década de 90, instrumento fundamental para o desenvolvimento de projetos de e-Gov que privilegiam a interação das administrações públicas com os cidadãos. Efetivamente, três fenômenos estão na origem dessas transformações, conforme indicado em Brasil (2000): a) convergência da base tecnológica; b) dinâmica da indústria; e c) crescimento da *Internet*.

A convergência da base tecnológica refere-se à unificação da forma de representação e processamento das informações: o formato digital. Esse fator,

aliado à dinâmica da indústria no desenvolvimento de novas tecnologias, que permitiu a popularização dos computadores, deu origem ao terceiro fator: o crescimento e disseminação da *Internet* em níveis inimagináveis há poucas décadas (BRASIL, 2000).

Considera-se que governo eletrônico teve início como movimento mundial a partir do lançamento do primeiro *browser*, que permitiu uma navegação de forma simples e fácil pela *Web*. Trata-se do *Mosaic*, lançado em agosto de 1993 (CHAIN et al., 2004).

Ao examinar a utilização das TICs no âmbito das administrações públicas, Diniz (2005) apresenta três momentos históricos distintos: o primeiro momento iniciou na década de 70 e perdurou até 1992. Com foco na gestão interna, envolveu a utilização das primeiras aplicações de computadores para dar suporte aos processos internos das organizações e substituir as operações manuais por procedimentos informatizados. O segundo momento compreendeu o período de 1993 a 1998, e caracterizou-se pelo apoio à prestação de serviços e informações aos usuários de serviços públicos, embora ainda fundamentado na existência de unidades físicas de atendimento. O terceiro momento aconteceu a partir de 1999, coincidindo com a expansão das tecnologias baseadas na *Internet*, possibilitando que as informações e serviços sejam prestados de forma interativa com os cidadãos, sem limitações de espaço e tempo (CAPELLA, 2010)

No entanto, por mais que o e-Gov esteja intimamente ligado às TICs, Pinho et al. (2005) criticam as definições que normalmente avaliam o e-Gov, exclusivamente sob o aspecto técnico, sem considerar as inúmeras possibilidades de interação entre governo e cidadãos. Os autores identificam duas categorias de definição de governo eletrônico: “restrita e ampliada”. A primeira compreende as iniciativas que envolvem basicamente a oferta de informações e serviços aos cidadãos por meios eletrônicos. Já a segunda considera o cidadão como protagonista nas interações, através da participação ativa nos processos, decisões e controle das ações governamentais.

Esses tipos de relacionamento de e-Gov são abordados com algumas semelhanças na literatura, para demonstrar o estágio em que se encontram os sítios e portais das instituições governamentais, destacando-se o “*Gartner’s four phases of e-government model*”, apresentado por Braum e Maio (2000). O modelo proposto pelos autores fornece um quadro de referência para o posicionamento de iniciativas

de e-Gov, compreendendo quatro fases em graus progressivos de maturidade. Essas fases são identificadas como: presença, interação, transação e transformação, conforme demonstrado na Figura 1.

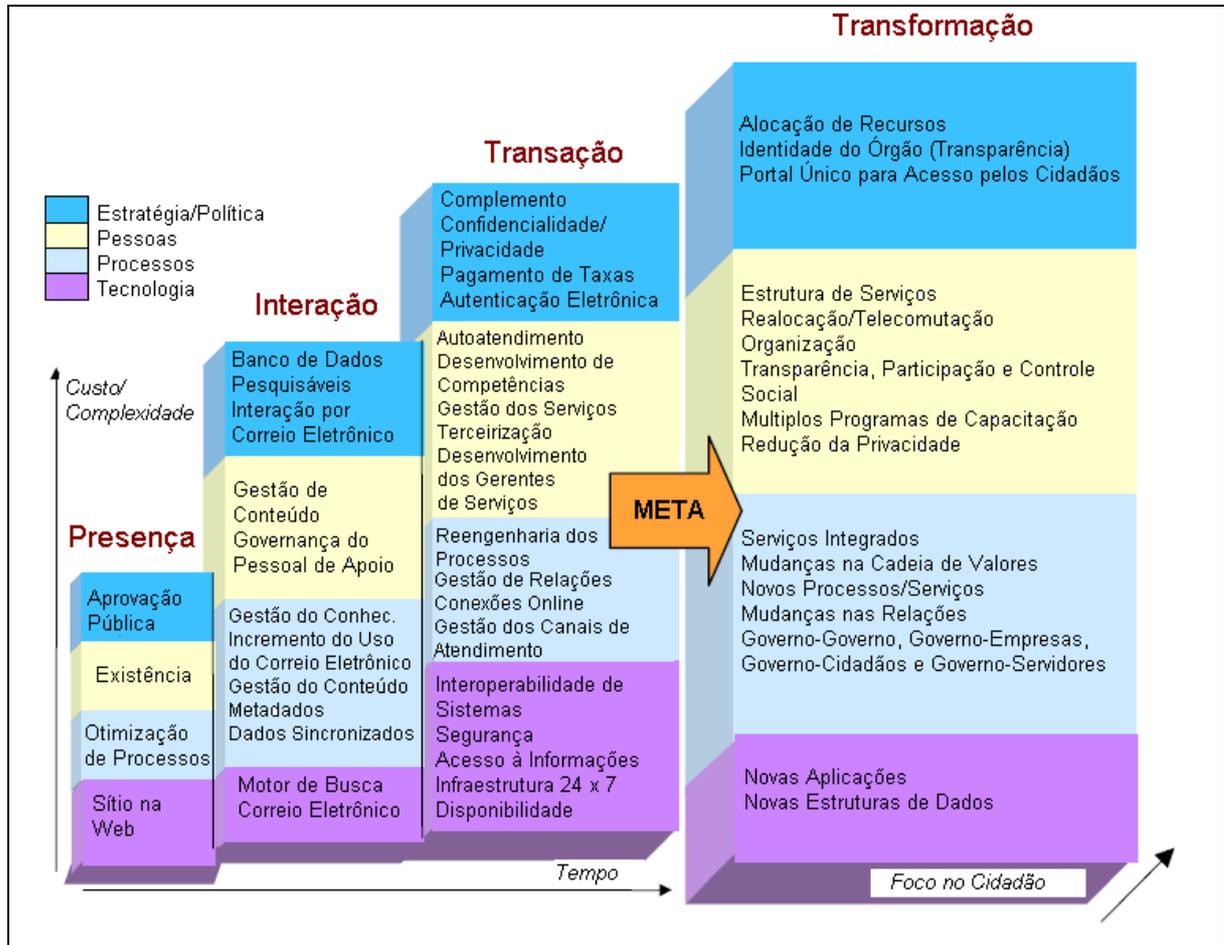


Figura 1 – Quatro Fases do e-Gov

Fonte: Tradução livre de Braum e Maio (2000)

A fase de presença caracteriza-se pelos primeiros passos de uma organização na *Web*, quando já dispõe de um endereço eletrônico, apresenta informações institucionais e, eventualmente, disponibiliza documentos oficiais de interesse dos cidadãos. A segunda fase, de interação, já oferece alguns recursos para pesquisas básicas e algumas formas iniciais de interação com os cidadãos, como o *download* de formulários e contatos via *e-mail*.

A terceira fase, identificada como transação, indica que o órgão já atingiu um nível de maturidade em e-Gov que permite o complemento ou substituição dos canais tradicionais de atendimento pelos e-Serviços. Nela, os cidadãos são capazes de conduzir e concluir tarefas *online*, e é considerado pelos autores como o alvo mais imediato para as iniciativas de e-Gov, principalmente, pelos benefícios de disponibilidade durante 24 horas nos 7 dias da semana.

A quarta fase compreenderia um avançado estágio de amadurecimento das administrações públicas, que passariam a se valer das práticas de e-Gov como instrumentos de transformação das relações cidadão-governo-cidadão, atingindo um estágio de total transparência e democratização dessas relações. De acordo com Braum e Maio (2000), nesta fase, haveria um único ponto de contato para os cidadãos, com novos métodos de relacionamento e participação efetiva através de práticas como o voto eletrônico ou *e-referendo*.

O caráter de interesse neste trabalho são as oportunidades que as TICs propiciam às administrações públicas como estratégia de Gestão, em especial, na forma de interação com os cidadãos, através da prestação de informações e de serviços por meio de sítios na *Internet*, naqueles relacionamentos que Jóia e Cavalcante (2004, p. 31) consideram como “citizen-to-government e government-to-citizen”, ou seja, a interação cidadão-governo-cidadão. No modelo proposto por Braum e Maio (2000), compreenderia a fase de transação.

2.2 Governo Eletrônico como Estratégia de Gestão

Partindo do conceito de Estado como ente juridicamente organizado e obediente às suas próprias leis, Meirelles (2010, p. 65) define Administração Pública como “todo o aparelhamento do Estado preordenado à realização de serviços, visando à satisfação das necessidades coletivas”, cujos fins “resumem-se num único objetivo: o bem comum da coletividade administrada”, razão pela qual toda atividade do administrador público deve ser orientada para tal objetivo.

Ao analisar a Gestão do Conhecimento no setor público, Steil et al. (2008) lembram que as organizações públicas possuem objetivos que, substancialmente, as diferenciam das organizações privadas tradicionais: enquanto estas visam o lucro e geração de riquezas para seus acionistas, aquelas “tem como meta a contínua

busca pela efetividade da ação pública para o alcance dos objetivos da sociedade e para a inserção do País na economia mundial” (STEIL et al., 2008, p. 160). O atingimento dessa meta passou a exigir das administrações públicas atitudes proativas, voltadas a uma gestão eficiente e responsável dos recursos, conforme destaca Sobreira Netto (2007), ao mencionar que,

a sociedade brasileira vem acompanhando, nessas últimas duas décadas, discussões e mudanças conceituais significativas no verdadeiro papel dos governos e na sua forma de atuação. Junto à reforma do Estado, deflagrada pelas formulações e iniciativas já descritas na introdução deste trabalho, rediscutiu-se a reorganização do aparelho de Estado, como uma espécie de reinvenção da máquina do governo, associada a uma necessidade de desburocratização da vida do cidadão e do trabalho do próprio funcionário público (SOBREIRA NETTO, 2007, p. 36).

Um novo modelo de administração pública é identificado por Braga et al. (2008), cujos princípios orientadores são a responsabilização, transparência e participação, e o principal desafio da gestão pública contemporânea, de acordo com Pereira (2007),

é promover o desenvolvimento econômico e social sustentável, num ambiente de rápidas e profundas mudanças. Esse desafio impõe às administrações públicas a necessidade de repensar a questão da governança e do modelo de gestão pública, ao mesmo tempo em que exige mecanismos inovadores de relacionamento com a sociedade (PEREIRA, 2007, p. vii).

O novo paradigma passa pelo estudo e aplicação das TICs como impulso à modernização da administração pública, e o seu domínio possibilita às organizações soluções mais ágeis e coerentes com a nova realidade (ALBERTIN, 2002). De fato, a evolução tecnológica que se processou nos últimos anos faz com que não se conceba, atualmente, uma administração pública eficiente e eficaz sem a aplicação intensiva das TICs (FERREIRA, 2009).

A visão estratégica das TICs ocorre quando a sua utilização passa a ser o diferencial competitivo da organização,

sendo a base para os processos transacionais e de decisão, com agilidade e flexibilidade. A tecnologia é utilizada para mudanças de processos, visando ao atingimento dos objetivos organizacionais ou o aproveitamento de novas oportunidades (ALBERTIN, 2002, p. 39).

É o que vem ocorrendo gradativamente com Governos e organizações governamentais provedoras de serviços públicos. Apesar de existirem barreiras tecnológicas a serem superadas para integração plena de sistemas ao ambiente *Web*, já existe uma grande variedade de informações e serviços oferecidos aos cidadãos através da *Internet*. “A tendência é a desburocratização de processos para disponibilização de todos os serviços em formato digital no ambiente web” (RODRIGUES e ORTIGOSO, 2010, p. 111).

Cepik e Canabarro (2010, p. 14) analisam o processo de evolução da utilização da Tecnologia da Informação (TI) nos Estados contemporâneos, cujos avanços permitiram, através da conjugação de práticas consagradas no setor privado com a realidade política e multissetorial do setor público, que a TI se tornasse “elemento fundamental e transformador da organização pública, deixando de ser objeto apenas de *gestão* para ser objeto de *governança*”.

Nesse aspecto, a governança vai além da automatização, eficiência e gerência dos processos internos da organização, pois foca a utilização da TI envolvendo atores externos ao processo, cuja interação deve ser coordenada e cooperada.

A governança de TI compreende o desenvolvimento de um plano estratégico que avalie a natureza do impacto organizacional do uso de novas tecnologias, determine o treinamento de recursos humanos e alinhe os recursos de TI aos objetivos institucionais do órgão (e da administração), bem como proteja e relacione os interesses de atores internos e externos à organização (CEPIK e CANABARRO, 2010, p. 15).

No setor público, a governança de TI envolve um processo mais amplo e com relevante papel nos processos de transformação e reforma da administração vivenciados, principalmente, a partir da década de 90. Iniciado com o Novo Gerencialismo Público, propondo um modelo com ênfase na eficiência administrativa e reforma das estruturas burocráticas da administração pública, e passando pela Administração Pública Societal, que propõe ampliar a participação da sociedade nas definições políticas e no controle das ações da administração pública, chega-se ao que Cepik e Canabarro (2010) identificam como Governança da Era Digital, assim entendida como,

um conjunto complexo de mudanças, no sentido de um governo mais ágil e focado no usuário, abrindo a possibilidade de que cidadãos e empresas facilmente orientem e monitorem o processamento de suas próprias demandas e solicitações junto à administração através do emprego das TIC (CEPIK e CANABARRO, 2010, p. 23).

Estratégias com vistas à simplificação administrativa já vêm sendo estudadas no âmbito da Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Econômico (OECD), como instrumento para a redução da sobrecarga burocrática. Entre as ferramentas que objetivam melhorar a gestão de exigências por informações por parte do governo, destaca-se o uso crescente das TICs em plataformas de serviços em rede, em substituição à criação de instalações físicas, integrando-se à agenda maior da política de e-Gov em muitos países. Nesse sentido, um aspecto importante é a capacidade das TICs de transformar estruturas e procedimentos governamentais para racionalizar as informações, independente da forma e local em que os serviços são prestados (OECD, 2007).

Mello e Slomski (2010, p. 378) relacionam a aplicação das TICs como uma tendência emergente para “reinventar o funcionamento do governo”, aproximando este dos cidadãos por meio de serviços *online* e da participação da sociedade na gestão, de modo que,

os administradores e os servidores públicos que aceitaram o desafio de enfrentar as antigas estruturas burocráticas, o departamentalismo e o corporativismo e buscam implantar políticas e metodologias que viabilizem uma administração moderna voltada aos interesses dos cidadãos encontraram uma oportunidade para reavivar as suas convicções e reforçar as suas posições - a visão de uma Era da Informação, em que todos anseiam pela ‘revolução’ que pode advir com o uso intensivo das novas TIC (COELHO, 2001, p. 126).

O papel do gestor público é identificar as oportunidades que as TICs possibilitam para a adoção de novos modelos de gestão, inovando e racionalizando processos por meio da disponibilização crescente de informações e serviços para os cidadãos através da *Internet*, ao mesmo tempo em que a administração se abre para a participação e controle social, estimulando o exercício pleno da cidadania.

A análise das vertentes e do estágio das práticas de e-Gov no Brasil, tratada na seção seguinte, servirá para introduzir os fundamentos do caso sob análise, ou seja, o Governo Eletrônico na Receita Federal.

2.3 Governo Eletrônico no Brasil

A aplicação e o desenvolvimento das TICs no âmbito governamental brasileiro na década de 80 foram marcados pela atuação das empresas públicas de processamento de dados, tal como o Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO), além de diversas empresas no âmbito dos estados (TAKAHASHI, 2004). Da mesma forma como aconteceu na área privada, cujo desenvolvimento tecnológico foi encabeçado pelo setor financeiro (DINIZ et al. 2009). No entanto, somente na década de 90 é que se intensificou a utilização dessas tecnologias como estratégias de e-Gov, especialmente aquelas voltadas à *Internet* (CUNHA et al., 2008).

Diniz et al. (2009, p. 26-27) destacam a crise fiscal dos anos 80, bem como o esgotamento do modelo de gestão burocrática e do modo de intervenção estatal como fatores determinantes à intensificação das iniciativas de reforma e modernização do Estado. A partir da década de 90, o ponto central foi a busca da eficiência na administração pública e a orientação dos serviços ao cidadão, fatos que conduziram à utilização intensiva das TICs “como elemento viabilizador de um novo modelo de gestão pública”: o e-Gov.

Chaim (2004, p. 34) afirma que, desde 1993, de alguma forma, órgãos do governo brasileiro já estavam inseridos na *Internet*, mas considera “o ponto de partida para a elaboração de uma política sistemática de e-governo” a implantação do chamado Programa Sociedade da Informação no Brasil através do Decreto nº 3.294 de 15 de dezembro de 1999, cujo objetivo, sintetizado em seu artigo primeiro é “viabilizar a nova geração da Internet e suas aplicações em benefício da sociedade brasileira”.

Esse dispositivo, juntamente com o Decreto Presidencial de 3 de abril de 2000, que instituiu o Grupo de Trabalho Interministerial para examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as novas formas eletrônicas de interação, pode ser considerado o marco legislativo do e-Gov no Brasil. O Grupo, por sua vez, teve os membros designados através da Portaria da Casa Civil da Presidência número 23, de 12 de maio do mesmo ano, e suas ações foram concentradas em sete grandes linhas: mercado, trabalho e oportunidades; universalização de serviços para a cidadania; educação na sociedade da

informação; conteúdos e identidade cultural; governo ao alcance de todos; pesquisa e desenvolvimento, tecnologias-chave e aplicações; e infraestrutura avançada e novos serviços (BRASIL, 2000).

O programa Sociedade da Informação teve por principal objetivo “fomentar o uso intensivo de tecnologias da informação e comunicação em todos os setores e atividades da sociedade”, com vistas a estimular o desenvolvimento econômico e social do País (TAKAHASHI, 2004, p. 87). Configurou-se, dessa forma, como um programa de concepção e integração de ações, já que buscou contribuir, de forma efetiva, para a construção de uma sociedade mais justa, à sustentabilidade de um padrão de desenvolvimento e à efetiva participação social (BRASIL, 2000).

A linha de ação do Programa que se associa ao objetivo da presente pesquisa e está diretamente relacionada ao tema e-Gov resultou das proposições do Grupo encarregado do tema identificado como “Governo ao alcance de todos”. O referido projeto visou à promoção da informatização da administração pública e do uso de padrões nos seus sistemas e aplicativos, a concepção e o incentivo às aplicações em serviços de governo. Com destaque à disseminação de informações e ao fomento à capacitação em gestão de TICs na administração pública (BRASIL, 2000).

De forma sintética, essa linha de ação objetivou a informatização das operações e serviços do governo e a conseqüente aproximação do cidadão, identificando relações envolvendo governos, governos e entidades externas e governos e cidadão. Esta última relação corresponde às ações de prestação ou recebimento de informações e serviços ao cidadão via meios eletrônicos como os *Websites* (BRASIL, 2000).

Entre as diretrizes apresentadas no contexto do Governo ao alcance de todos, destaca-se a necessidade de gerar padrões técnicos para aplicações governamentais, de modo a assegurar a interoperabilidade e integração. Essa orientação se concretizou através de projetos desenvolvidos no âmbito do Programa de Governo Eletrônico Brasileiro (Gov.br), destacando-se os projetos Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico (e-PING) e Padrões *Web* em Governo Eletrônico (e-PWG) ou Padrões Brasil e-Gov, que, por sua vez, conduziram à criação dos Indicadores e Métricas para Avaliação de e-Serviços.

Juntamente com a consolidação da política oficial de e-Gov, iniciou-se uma intensa expansão de práticas dessa natureza, embora ainda fruto de iniciativas

descentralizadas e descoordenadas de desenvolvimento que podem ser atribuídas à autonomia dos órgãos da administração pública e ao maior ou menor grau de investimentos em TICs.

Diniz et al. (2009), ao estudarem a história do e-Gov no Brasil, descrevem fatores que influenciaram no processo de construção do Programa de Governo Eletrônico e que não foram identificados através da análise documental. Neste estudo os autores constatam que

o programa se tornou viável por influência de uma iniciativa anterior, até então não claramente mencionada na literatura, o *'bug do milênio'*. Toda a mobilização feita para saneamento do *'bug'* acabou por promover as estruturas necessárias para que a SLTI assumisse o papel de coordenadora junto aos demais atores (DINIZ et al., 2009, p. 45).

Trata-se de uma observação relevante, ao passo que mostra a existência de outros fatores, não exclusivamente tecnológicos, que podem ser determinantes para os avanços de projetos na esfera pública e que denotam a importância de uma articulação integrada aos diversos atores envolvidos no âmbito governamental.

No mesmo sentido, Vaz (2007) propõe um referencial teórico-conceitual à análise e avaliação de portais municipais para atendimento ao cidadão, considerando a existência de três dimensões interdependentes que devem ser analisadas nesse processo: a dimensão tecnológica envolve a aplicação das TICs no desenvolvimento dos portais, enquanto a dimensão organizacional traz o entendimento de como a administração utiliza as ferramentas tecnológicas para compor o seu sistema de atendimento ao cidadão. Por fim, a dimensão política compreende o portal como um meio de interação entre a administração e o cidadão.

O fato é que “o e-Gov é um fenômeno recente e que a compreensão sobre o desenvolvimento da política de governo eletrônico no Brasil ainda é bastante limitada, em função dos poucos estudos mais aprofundados na área”, diz Capella (2010, p. 12). Destacando ainda que a simplificação no acesso do cidadão às informações e serviços, muitas vezes, é incompatível com a complexidade das estruturas organizacionais.

O uso da imagem digital é apresentado por Silva (2012, p. 2) como forma de garantir “uma interação do cidadão com o Estado, com as empresas ou entre elas, sem os entraves do papel”, instrumento característico das organizações burocráticas, rompendo barreiras físicas e temporais e introduzindo novos elementos

para se repensar a forma de trabalho. “Com o tempo, o conceito de atividade se sobrepõe ao conceito da estrutura administrativa, pouco importando quem está fazendo a atividade” (SILVA, 2012, p. 11). No que se refere ao escopo desta pesquisa, o autor destaca que “se houver uma forma de substituir o papel e a assinatura convencional, será eliminado o maior motivo do atendimento ao público na forma presencial” (SILVA, 2012, p. 29).

Nesse contexto de aplicação das TICs em práticas de e-Gov, Mello e Slomski (2010, p. 378) apresentam o termo “governança eletrônica” como “uma tendência emergente para reinventar o funcionamento do governo, especialmente, na oferta de serviços públicos e a participação cidadã na gestão, de maneira on-line”, revelando uma escassez de recursos que sugerem a necessidade de um número maior de pesquisas na área.

Pinho (2008) identifica que os portais governamentais ainda se ressentem de uma maior interatividade. No entanto, reconhece que o processo de e-Gov ainda está em construção, que seu avanço depende de mudanças na cultura política da nação e que pesquisas mais aprofundadas são necessárias para tal compreensão. No Brasil, essa construção vem sendo coordenada e articulada pelo DGE.

A estrutura do Programa de Governo Eletrônico Brasileiro (GOV.BR, [20--]) compreende um Comitê Executivo responsável pela formulação de políticas, diretrizes, coordenação e articulação das ações de implantação do Governo Eletrônico, voltado para a prestação de serviços e informações ao cidadão. A referida estrutura conta ainda com oito Comitês Técnicos, cuja finalidade é coordenar e articular o planejamento e a implantação de projetos e ações nas respectivas áreas de competência: Implementação do *Software* Livre, Inclusão Digital, Integração de Sistemas, Sistema Legados e Licenças de *Software*, Gestão de Sítios e Serviços *Online*, Governo para Governo (G2G) e Gestão de Conhecimento e Informação Estratégica.

As atribuições de Secretaria-Executiva são exercidas pelo MPOG, que garante o apoio técnico-administrativo necessário ao funcionamento do Comitê por meio da SLTI. O Decreto nº 7.675, de 20 de janeiro de 2012, que aprova a estrutura regimental do MPOG, estabelece em seu artigo 31 as competências da SLTI, compreendendo, entre outras, a função de propor políticas, planejar, coordenar, supervisionar e orientar normativamente as atividades de governo eletrônico, relacionadas à disponibilização de serviços eletrônicos e boas práticas, além da

gestão do Programa Governo Eletrônico. Integrando a estrutura da SLTI está o DGE. As competências desse Departamento estão definidas no artigo 35 do mesmo Decreto, nos seguintes termos (BRASIL, 2012b):

Art. 35. Ao Departamento de Governo Eletrônico compete:

- I - coordenar, disciplinar e articular a implantação de ações integradas de governo eletrônico na administração pública federal;
- II - promover atividades relacionadas à integração da prestação de serviços públicos por meios eletrônicos na administração pública federal;
- III - estimular a digitalização de serviços públicos eletrônicos e a ampliação do nível de sofisticação tecnológica dos serviços disponibilizados;
- IV - definir e publicar padrões e melhores práticas de uso da internet, inclusive de redes sociais, para melhoria da gestão e disponibilização de conteúdos públicos digitais; e
- V - sistematizar e disseminar informações relacionadas às ações de governo eletrônico da administração pública federal (BRASIL, 2012).

Observa-se, portanto, que a atuação do Programa de Governo Eletrônico Brasileiro está concentrada, principalmente, nas seguintes áreas (SANTOS, 2009):

- a) Diretrizes e normas para implementação de portais, serviços e outros conteúdos eletrônicos;
- b) Avaliação de serviços eletrônicos para verificar a conveniência para o cidadão;
- c) Estudos e diagnósticos na área de Governo Eletrônico com ênfase em portais;
- d) Gestão de Portais e disponibilização de informações e serviços eletrônicos.

Diversas normas e orientações são periodicamente editadas no âmbito desse projeto, destacando-se, para os objetivos deste trabalho, a Resolução do Comitê Executivo do Governo Eletrônico número 7, de 29 de julho de 2002, que estabelece regras e diretrizes para os sítios na *Internet* da Administração Pública Federal (BRASIL, 2002a). No capítulo dedicado ao controle e monitoramento dos sítios, a disposição contida no inciso II do artigo 7º, alinha-se perfeitamente aos objetivos referidos, ao prever que:

Art. 7º Os órgãos e entidades da Administração Pública Federal, quanto ao desempenho e controle estatístico dos sítios sob sua responsabilidade, deverão:

(...)

- II - estabelecer procedimentos para a realização de pesquisas on-line sobre a qualidade dos serviços e informações prestadas, bem como da satisfação dos usuários; (BRASIL, 2002a).

Brasil (2009a) sugere que pesquisas dessa natureza sejam realizadas ao final da execução de um serviço, do mesmo modo que pesquisas de campo para verificar as necessidades dos cidadãos que não acessam o sitio. No entanto, as iniciativas nesse sentido ainda são incipientes nos órgãos públicos brasileiros.

2.4 Estrutura da Receita Federal

A Receita Federal é o órgão da estrutura do Ministério da Fazenda responsável pela administração dos tributos de competência da União, inclusive os previdenciários, e aqueles incidentes sobre o comércio exterior, abrangendo parte significativa das contribuições sociais do País. Auxilia, também, o Poder Executivo Federal na formulação da política tributária brasileira, além de trabalhar para prevenir e combater a sonegação fiscal, o contrabando, o descaminho, a pirataria, a fraude comercial, o tráfico de drogas e de animais em extinção e outros atos ilícitos relacionados ao comércio internacional.

A finalidade da Receita Federal está disciplinada no artigo 1º do Anexo à Portaria do Ministério da Fazenda número 203, de 14 de maio de 2012, diploma legal que aprova o Regimento Interno da Receita Federal (BRASIL, 2012a), nos seguintes termos:

Art. 1º A Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB, órgão específico singular, diretamente subordinado ao Ministro da Fazenda, tem por finalidade:

I - planejar, coordenar, supervisionar, executar, controlar e avaliar as atividades de administração tributária federal e aduaneira, inclusive as relativas às contribuições sociais destinadas ao financiamento da seguridade social e às contribuições devidas a terceiros, assim entendidas outras entidades e fundos, na forma da legislação em vigor;

II - propor medidas de aperfeiçoamento e regulamentação e a consolidação da legislação tributária federal;

III - interpretar e aplicar a legislação tributária, aduaneira, de custeio previdenciário e correlata, editando os atos normativos e as instruções necessárias à sua execução;

IV - estabelecer obrigações tributárias acessórias, inclusive disciplinar a entrega de declarações;

V - preparar e julgar, em primeira instância, processos administrativos de determinação e exigência de créditos tributários e de reconhecimento de direitos creditórios, relativos aos tributos por ela administrados;

VI - preparar e julgar, em instância única, processos administrativos de aplicação de pena de perdimento de mercadorias e valores e de multa a

transportador de passageiros ou de carga em viagem doméstica ou internacional que transportar mercadoria sujeita à pena de perdimento;

VII - acompanhar a execução das políticas tributária e aduaneira e estudar seus efeitos sociais e econômicos;

VIII - planejar, dirigir, supervisionar, orientar, coordenar e executar os serviços de fiscalização, lançamento, cobrança, arrecadação e controle dos tributos e demais receitas da União sob sua administração;

IX - realizar a previsão, o acompanhamento, a análise e o controle das receitas sob sua administração, bem como coordenar e consolidar as previsões das demais receitas federais, para subsidiar a elaboração da proposta orçamentária da União;

X - propor medidas destinadas a compatibilizar a receita a ser arrecadada com os valores previstos na programação financeira federal;

XI - estimar e quantificar a renúncia de receitas administradas e avaliar os efeitos das reduções de alíquotas, das isenções tributárias e dos incentivos ou estímulos fiscais, ressalvada a competência de outros órgãos que também tratam da matéria;

XII - promover atividades de cooperação e integração entre as administrações tributárias do País, entre o fisco e o contribuinte, e de educação fiscal, bem assim preparar e divulgar informações tributárias e aduaneiras;

XIII - realizar estudos para subsidiar a formulação da política tributária e estabelecer política de informações econômico-fiscais e implementar sistemática de coleta, tratamento e divulgação dessas informações;

XIV - celebrar convênios com órgãos e entidades da administração pública e entidades de direito público ou privado, para permuta de informações, racionalização de atividades, desenvolvimento de sistemas compartilhados e realização de operações conjuntas;

XV - gerir o Fundo Especial de Desenvolvimento e Aperfeiçoamento das Atividades de Fiscalização - FUNDAF, a que se refere o Decreto-Lei nº 1.437, de 17 de dezembro de 1975;

XVI - negociar e participar da implementação de acordos, tratados e convênios internacionais pertinentes à matéria tributária e aduaneira;

XVII - dirigir, supervisionar, orientar, coordenar e executar os serviços de administração, fiscalização e controle aduaneiros, inclusive no que diz respeito a alfandegamento de áreas e recintos;

XVIII - dirigir, supervisionar, orientar, coordenar e executar o controle do valor aduaneiro e de preços de transferência de mercadorias importadas ou exportadas, ressalvadas as competências do Comitê Brasileiro de Nomenclatura;

XIX - dirigir, supervisionar, orientar, coordenar e executar as atividades relacionadas com nomenclatura, classificação fiscal e econômica e origem de mercadorias, inclusive representando o País em reuniões internacionais sobre a matéria;

XX - planejar, coordenar e realizar as atividades de repressão ao contrabando, ao descaminho, à contrafação e pirataria e ao tráfico ilícito de entorpecentes e de drogas afins, e à lavagem e ocultação de bens, direitos e valores, observada a competência específica de outros órgãos;

XXI - administrar, controlar, avaliar e normatizar o Sistema Integrado de Comércio Exterior - SISCOMEX, ressalvadas as competências de outros órgãos;

XXII - articular-se com órgãos, entidades e organismos nacionais, internacionais e estrangeiros que atuem no campo econômico-tributário, econômico-previdenciário e de comércio exterior, para realização de estudos, conferências técnicas, congressos e eventos semelhantes;

XXIII - elaborar proposta de atualização do plano de custeio da seguridade social, em articulação com os demais órgãos envolvidos;

XXIV - orientar, supervisionar e coordenar as atividades de produção e disseminação de informações estratégicas na área de sua competência, em especial as destinadas ao gerenciamento de riscos ou à utilização por órgãos e entidades participantes de operações conjuntas, visando à qualidade e fidedignidade das informações, à prevenção e ao combate às fraudes e práticas delituosas, no âmbito da administração tributária federal e aduaneira; e XXV - realizar e disseminar estudos e estatísticas econômico-tributários e relativos à matéria de comércio exterior, em estreita colaboração com a Secretaria de Política Econômica e com a Secretaria de Acompanhamento Econômico, visando aprimorar os estudos e as políticas públicas a seu cargo. (BRASIL, 2012a)

A estrutura da Receita Federal compreende Unidades Centrais e Unidades Descentralizadas distribuídas em Regiões Fiscais (RF). Com algumas exceções pontuais relacionadas no Anexo I do Regimento Interno (BRASIL, 2012a), as Unidades Centrais são localizadas em Brasília (DF) e compreendem o núcleo estratégico do órgão, conforme demonstrado na Figura 2.

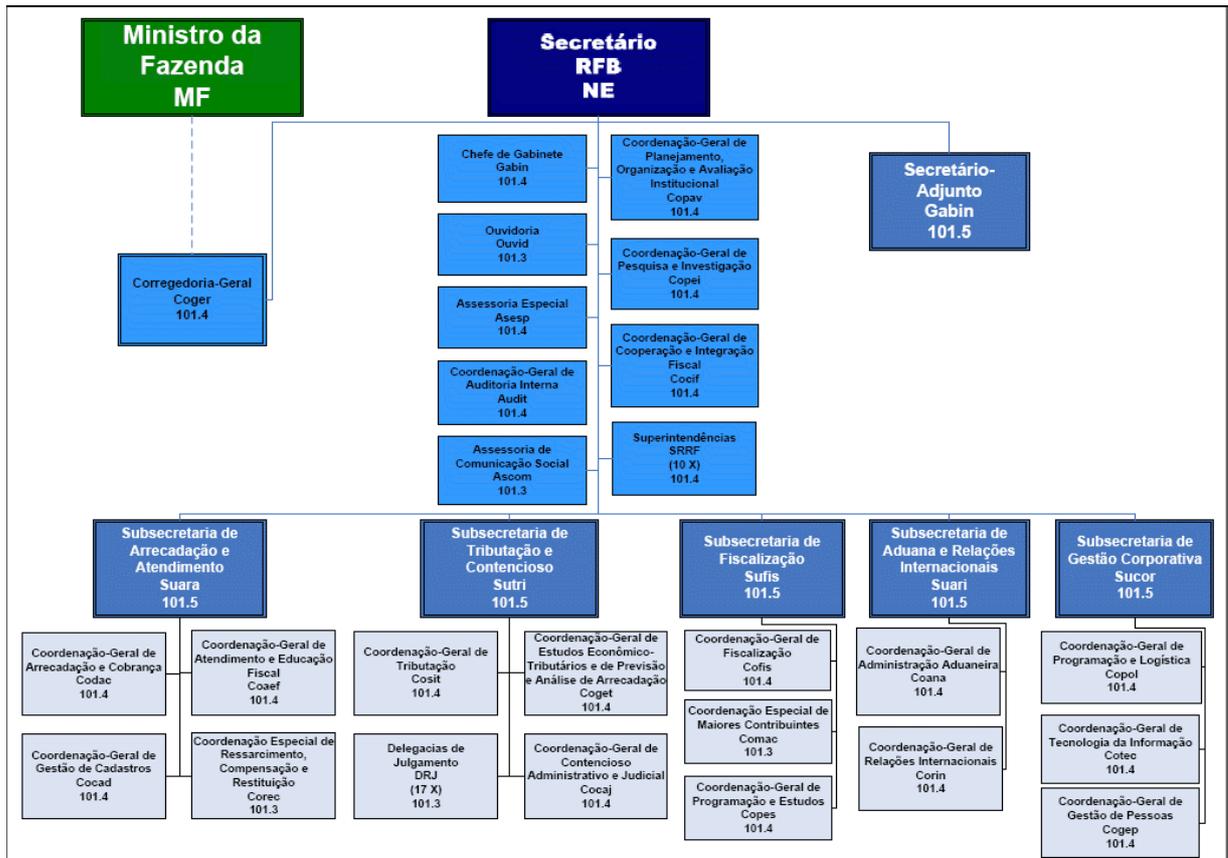


Figura 2 – Organograma da Receita Federal

Fonte: RECEITA FEDERAL. Disponível em <<http://www.receita.fazenda.gov.br/SRF/Estrutura/organograma.htm>>

O núcleo estratégico é integrado pelas Unidades de Assessoramento Direto ao Secretário da Receita Federal e pelas Unidades de Atividades Específicas, consubstanciadas em cinco Subsecretarias, divididas de acordo com sua área de especialização: Arrecadação e Atendimento; Tributação e Contencioso; Fiscalização; Aduana e Relações Internacionais; e Gestão Corporativa.

O planejamento, coordenação e supervisão das atividades de atendimento presencial e a distância é competência da Subsecretaria de Arrecadação e Atendimento (SUARA). Especificamente em relação ao atendimento ao cidadão, destaca-se, na estrutura da SUARA, a Coordenação-Geral de Atendimento e Educação Fiscal (COAEF), que tem a ela vinculada a Coordenação de Atendimento (COATE). Esta Coordenação, por sua vez, é responsável por quatro Divisões: Divisão de Atendimento Presencial (DAPRE); Divisão de Atendimento a Distância (DIADI); Divisão de Atendimento por Terceiros (DITER); e Divisão de Projetos de Atendimento (DIPAT). As competências dessas unidades estão apresentadas no artigo 65 do Regimento (BRASIL, 2012a), nos seguintes termos:

Art. 65. À Coordenação-Geral de Atendimento e Educação Fiscal - Coaef compete gerenciar as atividades relacionadas ao atendimento ao cidadão, à educação fiscal e à memória institucional.

Art. 66. À Coordenação de Atendimento - Coate compete administrar e supervisionar as atividades pertinentes à Divisão de Atendimento Presencial - Dapre, à Divisão de Atendimento a Distância - Diadi, à Divisão de Atendimento por Terceiros - Diter e à Divisão de Projetos de Atendimento - Dipat.

Art. 67. À Divisão de Atendimento Presencial - Dapre compete gerenciar o atendimento ao cidadão na modalidade presencial, prestado nas Unidades da RFB.

Art. 68. À Divisão de Atendimento a Distância - Diadi compete gerenciar o atendimento ao cidadão na modalidade a distância, prestado diretamente pela RFB, administrar e atualizar os serviços relacionados às informações e aos dados divulgados no sítio da RFB e no Portal e-CAC.

Art. 69. À Divisão de Atendimento por Terceiros - Diter compete gerenciar o atendimento ao cidadão prestado por terceiros em todas as suas modalidades.

Art. 70. À Divisão de Projetos de Atendimento - Dipat compete estudar e propor programas, estratégias e ações de melhoria e evolução do atendimento, de sistemas de atendimento e elaborar cursos a distância de interesse da Coaef. (BRASIL, 2012a).

As Unidades Descentralizadas da Receita Federal, distribuídas por todo o território nacional, subdividem-se em dez Regiões Fiscais, jurisdicionadas pelas respectivas Superintendências da Receita Federal do Brasil (SRRF), conforme demonstrado na Figura 3:

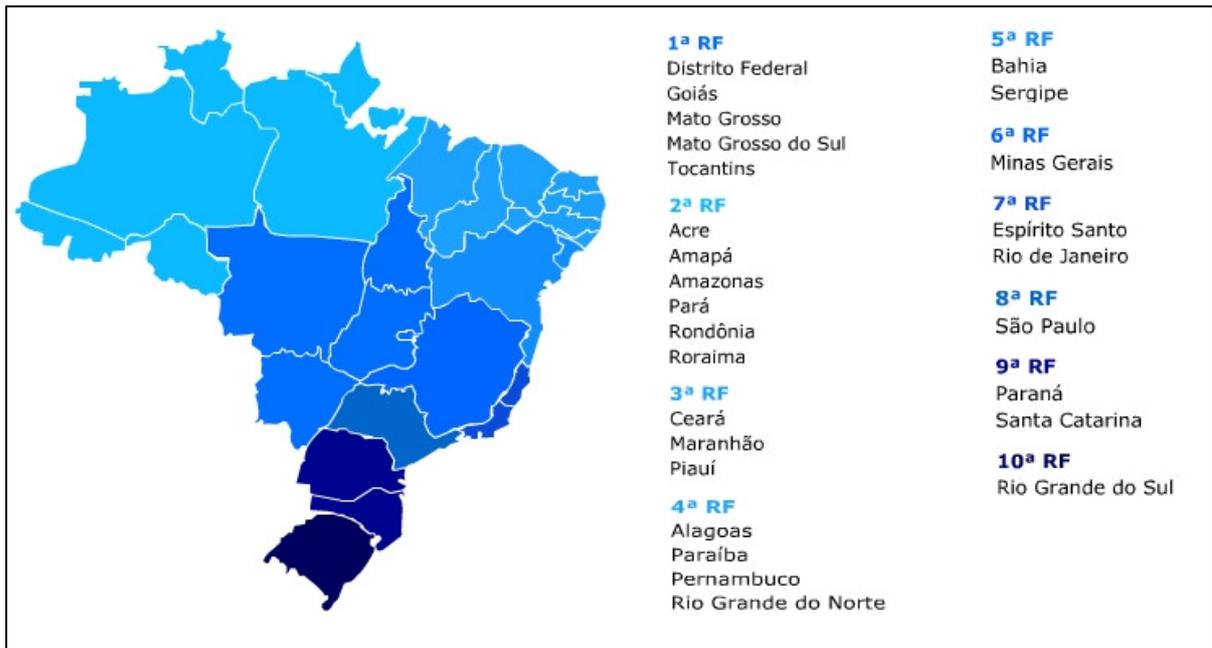


Figura 3 – Unidades Descentralizadas da Receita Federal – Regiões Fiscais

Fonte: RECEITA FEDERAL. Disponível em <<http://www.receita.fazenda.gov.br/SRF/UnidadesDescentralizadas/estrutura.htm>>

Nas dez Regiões Fiscais existem projeções das respectivas áreas de atividade das Unidades Centrais, concentradas nas Superintendências (Divisões), além das Unidades Locais apresentadas na Tabela 1:

Tabela 1 – Unidades Locais da Receita Federal por Região Fiscal

Tipo	1ª RF	2ª RF	3ª RF	4ª RF	5ª RF	6ª RF	7ª RF	8ª RF	9ª RF	10ª RF	DRJ	Total
ALF	1	4	4	2	2		4	4	3	2		26
ARF	33	23	34	31	33	41	21	64	43	39		362
DEFIS								1				1
DEINF								1				1
DEMAC						1	1	1				3
DERAT								1				1
DRF	7	9	7	7	6	12	8	21	11	9		97
DRJ											17	17
IRF	6	15		6	3	1	1	2	10	12		56
SRRF	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		10
Total	48	52	46	47	45	56	36	96	68	63	17	574

Fonte: Elaborada pelo Autor com base em RECEITA FEDERAL. Disponível em <<http://www.receita.fazenda.gov.br/SRF/UnidadesDescentralizadas/estrutura.htm>>

Nas unidades locais é que se desenvolvem, mais especificamente, as atividades de interação com o cidadão, especialmente, na modalidade presencial. Sob a gerência da Divisão de Interação com o Cidadão das Superintendências (DIVIC), essa atividade é responsabilidade das Delegacias da Receita Federal do Brasil (DRF), Alfândegas da Receita Federal do Brasil (ALF) e Inspetorias da Receita Federal do Brasil (IRF), além das Delegacias Especializadas na sua respectiva área de atuação. Nessas unidades, a execução das atividades de atendimento se processa nos Centros de Atendimento ao Contribuinte (CAC) e Agências da Receita Federal do Brasil (ARF), conforme definido nos artigos 231 e 232 do Regimento Interno (BRASIL, 2012a).

O atendimento *online*, por sua vez, tem sua responsabilidade regimentalmente atribuída à DIADI. No entanto, em última instância, a Portaria RFB nº 11.314, de 28 de novembro de 2007, confere a gerência do sítio à Assessoria de Comunicação Social (ASCOM), em conjunto com a Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação (COTEC); e distribui a responsabilidade pelo provimento dos conteúdos de acordo com a área de competência de cada unidade da Receita Federal.

2.5 Governo Eletrônico na Receita Federal

No processo de construção do e-Gov no Brasil, a Receita Federal se insere de forma inovadora e, em alguns aspectos, inédita para instituições dessa natureza, aproveitando as oportunidades que as TICs oferecem para incrementar a eficiência de seus processos, em especial, a interação com os cidadãos. Destacam-se a grande variedade de serviços já disponíveis através do Portal e-CAC, o pioneirismo na entrega de Declarações através da Internet, o controle da arrecadação, os processos eletrônicos e o Sistema Público de Escrituração Digital desenvolvido em parceria com as Administrações Tributárias Estaduais e Municipais, projeto que deverá nortear o cumprimento das obrigações tributárias nos próximos anos.

De acordo com Brasil (1997), em outubro de 1995, é inaugurado o sítio do Ministério da Fazenda na *Internet*. A Receita Federal, como órgão integrante de sua estrutura, disponibilizou algumas informações basicamente direcionadas a pessoas jurídicas. Em março de 1996, é criada, ainda dentro do próprio sítio do Ministério, a

“home page do Imposto de Renda de 1996”, cuja apresentação inicial está demonstrada na Figura 4¹³.

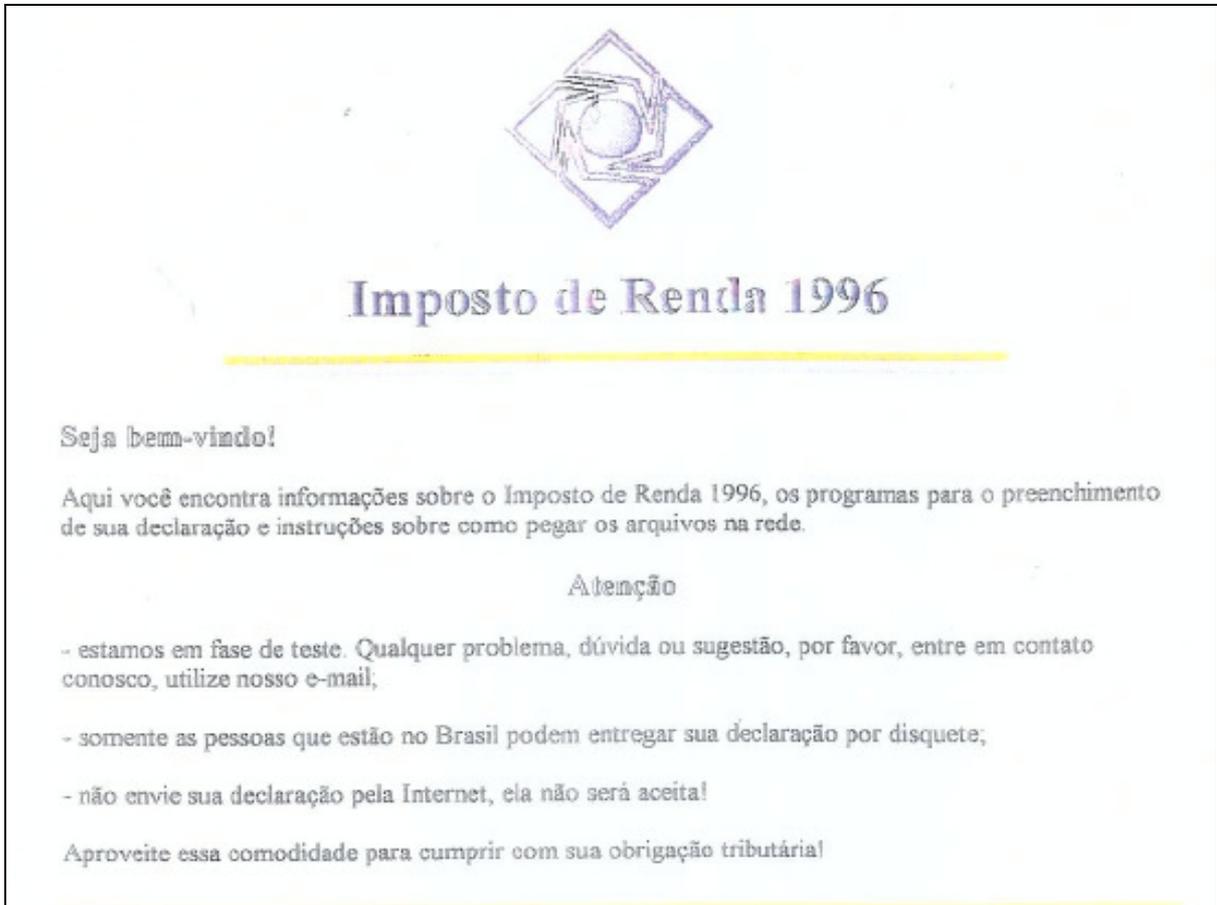


Figura 4 – *Home-Page* do Imposto de Renda 1996

Fonte: Brasil (1997)

O sucesso dessas iniciativas deixou evidente que a Receita Federal necessitava de um espaço próprio na *Web* para desenvolver toda sua potencialidade. Em setembro de 1996, é inaugurado o endereço <www.receita.fazenda.gov.br> na *Internet*, o ambiente tecnológico é transferido para uma máquina exclusiva e a Receita Federal passa a atuar de forma autônoma na

¹³ Por se tratar de tratar de documento digitalizado a partir de cópia reprográfica, a resolução das Figuras 4 e 5 ficou comprometida.

Web, “agregando novos serviços ao ‘site’ sempre em função da demanda dos contribuintes, o que tornava os serviços cada vez mais interativos”. A demanda também motivou a disponibilização de consulta à restituição do Imposto de Renda Pessoa Física de 1996 em outubro do mesmo ano. Com a nova funcionalidade, o número de acessos ao sítio passou de aproximadamente 5 mil em setembro para 34,6 mil logo após sua disponibilização. Em fevereiro de 1997, a média diária era de aproximadamente 8 mil acessos (BRASIL, 1997, p. 3-4).



SECRETARIA DA RECEITA FEDERAL

TOP INTERNET

- [Restituição 1997](#)
- [Empresas Inaptas no CGC](#) **NOVO**
- [Pagamento da sexta e última quota do Imposto de Renda Pessoa Física 1997](#) **NOVO**
- [ITR](#)
- [Imposto de Renda Pessoa Física](#) **NOVO**
- [Imposto de Renda Pessoa Jurídica](#)
- [Programas Imposto de Renda - 1997](#)
- [Receita Net - entrega da declaração via Internet](#)
- [SIMPLES](#)
- [Bagagem, SISCOMEX, Importação, Admissão e Exportação Temporária](#)
- [Pagamento de Tributos e Contribuições](#) **NOVO**
- [IPI - Imposto sobre Produtos Industrializados](#)
- [Declaração de Contribuições e Tributos Federais - DCTF](#)
- [Imposto de Renda e Contribuição Social - Preços de Transferência](#)
- [IOF](#)
- [CPMF](#)
- [Leilões](#)











[arrecadação](#) | [legislação](#) | [informações institucionais](#) | [atendimento ao público](#) | [notícias](#)
[SRF](#) | [download](#) | [e-mail](#) | [outros órgãos do Governo](#) | [Ministério da Fazenda](#)

Você é nosso visitante número

1015191

desde 19 de Setembro de 1996.

A Secretaria da Receita Federal agradece sua visita.

Brasil EM AÇÃO

E TEMPO DE BRASIL

Data da última atualização: 01/09/97

Figura 5 – Página da Receita Federal na *Internet* em 1997

Fonte: Brasil (1997)

Foi considerado estratégico para o sucesso dessa experiência inicial da Receita Federal na *Web* o fato do processo ter se originado na área de comunicação social do órgão, demonstrando a consciência de que “se tratava de uma nova e poderosa mídia, um novo veículo de comunicação institucional, e não apenas mais uma inovação tecnológica” (BRASIL, 1997, p. 5).

Situação semelhante é percebida por Capella (2010, p. 8), ao analisar a recente experiência do governo federal em sua política de e-Gov. Trata-se do lançamento do Portal Brasil por iniciativa da Secretaria de Comunicação Social, cuja concepção pressupõe a tecnologia como um “suporte para a comunicação, esta sim definida como objetivo final de um portal”. Com essa visão, os portais são tratados como estratégia de comunicação e não uma ação exclusiva de informática.

Contribuiu, também, para o sucesso da experiência, a qualidade e a confiabilidade dos serviços oferecidos de forma *online*, cujo objetivo foi simplificar a vida dos contribuintes e, conseqüentemente, reduzir o fluxo de pessoas nas unidades da Receita Federal. A adesão foi tão significativa que, no ano de 2005, até o final do mês de setembro, já haviam sido entregues mais de 38 milhões de Declarações do Imposto de Renda via *Internet*. No mesmo período, foram registradas cerca de 200 milhões de visitas à página principal do sítio do órgão (SOUZA JÚNIOR, 2005).

Na Figura 6, adotando o modelo de “linha do tempo”, são demonstrados os fatos marcantes da caminhada da Receita Federal nos primeiros 10 anos do órgão na *Web*. A apresentação demonstra que a oferta crescente de serviços disponibilizados aos cidadãos através da *Internet* é uma meta buscada desde o início.

Uma característica sempre presente na história da Receita Federal é a promoção de ações para melhorar o atendimento ao cidadão. A modernização de suas unidades, a capacitação de seus servidores, o investimento em infra-estrutura, a construção de parcerias nos setores público e privado e a utilização da internet como um ambiente para a prestação de serviços e informações, são exemplos claros dessa postura (BRASIL, 2006).

Foi uma década inteira utilizando a internet para fornecer informações e serviços aos contribuintes, que, além do dever legal de cumprir com as obrigações

tributárias, também têm direito à prestação de serviços de qualidade por parte do Estado (BRASIL, 2006).

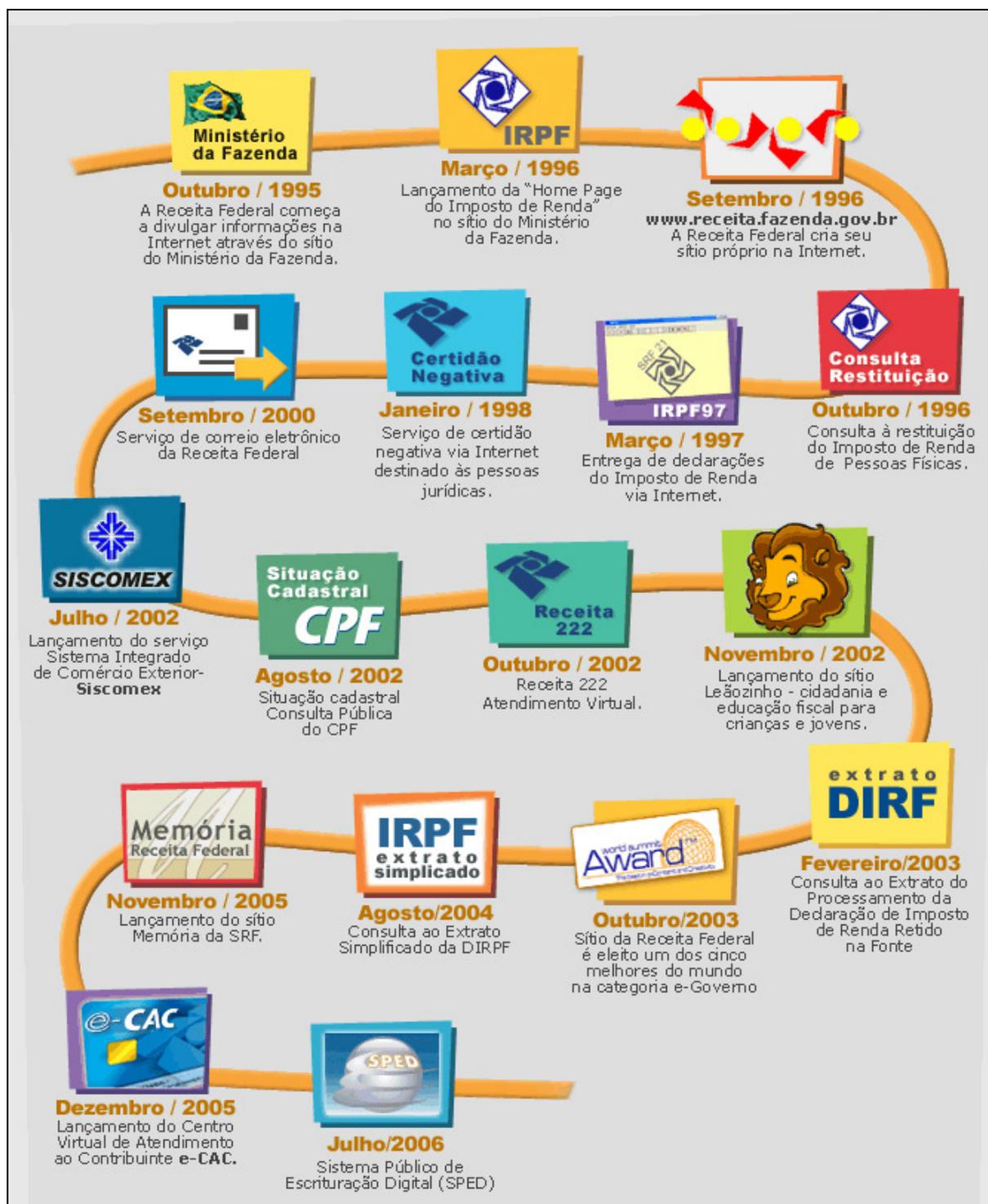


Figura 6 – Linha do Tempo: Os Primeiros 10 Anos da Receita Federal na *Internet*

Fonte: BRASIL (2006)

Nos anos que se seguiram, a Receita Federal sempre procurou agregar novas facilidades ao sítio e introduzir serviços cada vez mais interativos, passando a ser considerada referência em matéria de e-Gov no Brasil. “São bem conhecidos os casos da Receita Federal, com a simplificação do processo de declaração de ajuste anual do IR”, comentam Diniz et al. (2009, p. 35); e a consolidação da proposta de e-Gov da Receita Federal é comprovada através de estatísticas de acesso ao sítio, as quais demonstram um crescimento significativo dessa forma de interação com os cidadãos, conforme se observa na Tabela 2.

Tabela 2 – Estatísticas de Acesso ao Sítio da Receita Federal

Acessos/Ano	2000	2005	2010
Hits do Sítio	571.359.801	9.828.699.512	75.996.304.827
Download de Programas	2.692.456	16.444.246	20.309.451

Fonte: Elaborada pelo autor com base em Estatísticas da Receita

No mês de dezembro de 2010, foram registrados 155,6 milhões de *page views* e 7,6 milhões de visitantes únicos ao sítio da Receita Federal. São números robustos que contribuem, para que se tenha percepção da importância estratégica das práticas de e-Gov dentro do órgão, e para “promover o fortalecimento do poder e da autonomia do cidadão, empresas e organizações” (GASPAR et al., 2008, p. 1).

A contínua evolução dessa forma de atendimento impôs à Receita Federal um novo desafio: “a disponibilização na internet de serviços que, em virtude do sigilo fiscal, necessitam de identificação inequívoca de seus usuários” (A CHAVE, 2003, p. 37). Para tanto, a Receita Federal disponibiliza seu Centro Virtual de Atendimento ao Contribuinte, conhecido como Portal e-CAC, cuja utilização requer a criação de um Código de Acesso ou Certificação Digital conferida por Autoridades Certificadoras integrantes da infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil).

O Portal e-CAC encontra-se em operação desde dezembro de 2005 e pode ser considerado o principal instrumento para prestação de serviços ao cidadão pela

Receita Federal, através da *Internet*. No mês de lançamento, foram registrados 851 mil acessos ao Portal, números que se intensificaram gradativamente e atingiram 42,3 milhões em dezembro de 2010. Os 939 milhões de acessos durante o ano de 2010 fizeram com que o percentual de atendimento, através do Portal e-CAC, representassem 70,4% do total global de atendimentos da Receita Federal no final desse ano, conforme dados apresentados na Tabela 3.

Tabela 3 – Atendimento Presencial x Atendimento no Portal e-CAC em Dez. 2010

RF ¹⁴	Presencial	e-CAC	Total	% e-CAC
1 ^a	136.205	313.455	449.660	69,71%
2 ^a	66.340	134.820	201.160	67,02%
3 ^a	70.049	134.693	204.742	65,79%
4 ^a	101.931	182.460	284.391	64,16%
5 ^a	84.245	155.466	239.711	64,86%
6 ^a	120.842	327.234	448.076	73,03%
7 ^a	164.662	438.359	603.021	72,69%
8 ^a	444.925	1.154.808	1.599.733	72,19%
9 ^a	137.480	337.996	475.476	71,09%
10 ^a	107.765	231.946	339.711	68,28%
Brasil	1.434.444	3.411.237	4.845.681	70,40%

Fonte: Elaborada pelo Autor com base em Estatísticas da Receita

Em 2011, o índice de representatividade do atendimento via Portal e-CAC atingiu o percentual acumulado de 75,8%. No entanto, os dados da Tabela 3 demonstram que, apesar do avançado estágio de utilização de ferramentas de e-Gov para prestação de serviços através da *Internet*, muitos cidadãos buscam o atendimento presencial, inclusive para serviços que também estão disponíveis de forma *online*. Um serviço básico como a emissão do comprovante de inscrição no Cadastro da Pessoa Física (CPF), que pode ser executado através do Portal e-CAC, foi responsável por 6,93% do total de serviços prestados presencialmente nesse ano, de acordo com dados estatísticos da Receita Federal. O total de atendimentos presenciais atingiu o montante de 20,08 milhões em 2011.

¹⁴ A Receita Federal está estruturada regionalmente em dez Regiões Fiscais (RF), conforme demonstrado na seção 2.4.

Barbosa (2010) apresenta uma série de fatores limitadores ao uso efetivo do e-Gov que podem, de alguma forma, explicar a situação, destacando que a barreira para o uso efetivo mais citada na pesquisa é a preocupação com a segurança dos dados dos usuários. Por outro lado, entre os não usuários de e-Gov, a principal barreira identificada é a preferência pelo atendimento de forma presencial. Essas constatações, resultado de uma ampla pesquisa sobre o uso das TICs no Brasil, juntamente com outros fatores identificados, são importantes referências para o desenvolvimento de pesquisas que buscam coletar dados diretamente com os usuários dos serviços *online*, conforme desenvolvido neste trabalho.

A Tabela 4 demonstra o volume de atendimentos presenciais nas unidades da Receita Federal nos anos de 2009 a 2011, percebendo-se que há certa estabilidade nos números nesse período.

Tabela 4 – Atendimento Presencial: Comparativo 2009-2011

Mês/Ano	2009	2010	2011
Janeiro	1.545.868	1.478.242	1.497.030
Fevereiro	1.376.568	1.394.775	1.591.595
Março	1.795.919	2.025.289	1.656.259
Abril	1.675.377	1.791.593	1.692.399
Maio	1.642.908	1.840.246	1.871.195
Junho	1.660.770	2.014.410	1.764.144
Julho	1.710.512	1.900.353	1.703.771
Agosto	1.689.252	1.786.761	1.924.027
Setembro	1.790.064	1.708.663	1.761.086
Outubro	1.711.463	1.441.938	1.548.734
Novembro	1.808.910	1.474.957	1.590.001
Dezembro	1.493.567	1.435.581	1.486.545
Total	19.901.178	20.292.808	20.086.786

Fonte: Elaborada pelo Autor com base em dados do SAGA

Apesar dessas constatações, não é possível negar os avanços já alcançados, afinal, um órgão público que consegue atingir o percentual de 75,8% de atendimentos através de seu Portal de serviços *online* merece ter suas experiências

avaliadas através de pesquisas, objetivando identificar os fatores que contribuem para essa efetividade, assim como os fatores que ainda levam parcela dos usuários a buscarem atendimento de forma presencial.

Destaca-se que, com a consolidação do e-Processo na Receita Federal a partir de 2010, abre-se caminho para a gradual substituição do papel pela imagem nas rotinas e processos de trabalho do órgão, permitindo adotar tecnologias que favoreçam uma maior interatividade entre o órgão e a sociedade, e eliminar um dos principais fatores que faz com que o cidadão necessite buscar atendimento presencial: o papel (SILVA, 2012, p. 3; 20; 29).

O cidadão comparece a uma fila de órgão público por dois motivos básicos: requerer um direito ou se defender de um dever que lhe foi imposto. Na maioria das vezes, ambos os casos acontecem da mesma forma: entrega um papel assinado identificando-se como tal (SILVA, 2012, p. 29).

Em face do exposto, o estudo desenvolvido poderá servir de referência para práticas de e-Gov como instrumento de interação com os cidadãos por outros órgãos públicos com sítios na *Internet*. Especialmente, considerando-se que um dos objetivos específicos deste trabalho foi criar instrumentos para avaliar a efetividade do sítio da Receita Federal na prestação de informações e serviços aos cidadãos. A próxima seção apresenta os fundamentos utilizados na construção dos referidos instrumentos¹⁵.

2.6 Referencial para Avaliação de Sítios e Portais Governamentais

O Projeto Padrões Brasil e-Gov foi desenvolvido pelo Programa de Governo Eletrônico do Governo Federal e deu origem à Cartilha de Usabilidade, incluindo recomendações de práticas que objetivam aprimorar a comunicação e a interação entre governo e cidadãos, através de sítios na *Internet*, com base em técnicas que assegurem a facilidade de uso desses instrumentos, conhecida na literatura como usabilidade (BRASIL, 2010b).

¹⁵ Os objetivos específicos estão descritos na seção 1.3.2.

A adoção dos Padrões Brasil e-GOV traz vantagens na gestão de sítios, como a garantia do nível de qualidade, pois possibilita a mensuração de resultados. Fornece também requisitos para a correta contratação da equipe responsável por desenvolver o sítio, diminui o tempo, o custo de desenvolvimento e manutenção das páginas. Além disso, a padronização desses ambientes acelera o processo de adaptação e migração para tecnologias mais modernas, e ainda aumenta a qualidade da comunicação com a sociedade (BRASIL, 2010b, p. 6)

Nielsen e Loranger (2007, p. xvi) definem a usabilidade como “um atributo de qualidade relacionado à facilidade de uso de algo”, destacando a facilidade de aprendizado, eficiência na utilização, baixo nível de erros e satisfação dos usuários. Atributos que também aparecem na norma NBR 9241-11 (ABNT, 2002), ao definir usabilidade como a “medida na qual um produto pode ser usado por usuários específicos para alcançar objetivos específicos com eficácia, eficiência e satisfação em um contexto específico de uso”. Esse preceito, por sua vez, foi baseado na norma ISO 9241-11, cuja definição de usabilidade é referenciada por Dias (2006) para apontar uma evolução do conceito, ao priorizar o ponto de vista do usuário e o ambiente físico e social em que o produto é utilizado.

No que se refere ao contexto do Projeto Padrões Brasil e-Gov, o objetivo da aplicação da usabilidade na avaliação de sítios de órgãos governamentais é propiciar que os cidadãos encontrem, de maneira simples, o que estão buscando e se sintam estimulados a utilizar essa forma de interação sempre que quiserem ou necessitarem (BRASIL, 2010b). Nesse aspecto, ao considerar a facilidade de uso, a usabilidade distingue-se da acessibilidade, conceito que abrange a possibilidade de qualquer usuário, independente de fatores físicos, geográficos, tecnológicos ou qualquer outro, compreender e interagir com o conteúdo disponibilizado através da *Internet* (FREIRE et al., 2009). No entanto, as duas são disciplinas complementares e “é mais provável que um sítio com boa acessibilidade terá uma boa usabilidade, assim como um sítio com boa usabilidade será mais acessível” (BRASIL, 2010b, p. 10). O governo brasileiro apresentou seu Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (e-MAG) em Brasil (2011b).

Os testes aplicados por Nielsen e Loranger (2007, p. xvi-xvii), desde 1994, com base em técnicas observacionais delineadas através do acompanhamento de pessoas realizando tarefas reais, conduziram à identificação de inúmeros problemas de usabilidade e diretrizes para evitá-los e, em particular, descobrir “o que os usuários realmente fazem, não o que eles dizem fazer”, ou seja, identificar como as

peças utilizam a *Web*. Uma importante constatação de Nielsen e Loranger (2007, p. 22) é que “usuários da *Web* são extremamente impacientes”, o que significa que o fato de não encontrarem a informação que estão buscando pode conduzi-los a abandonar o sítio para nunca mais voltarem e, como consequência, procurar a forma presencial de atendimento em uma unidade física do órgão (BRASIL, 2010b).

Via de regra, as pessoas exploram as páginas sem uma leitura atenta, seguindo a intuição e navegando de forma aleatória. Estão em busca de um objetivo, independente do caminho para alcançá-lo e sem se preocupar com a forma de funcionamento do sítio. Nessa exploração, desejam qualidade e credibilidade do conteúdo, estar no controle do que ocorre no sítio e receber as informações que buscam.

As constatações foram consideradas pela equipe do DGE para estabelecer as diretrizes de usabilidade em governo eletrônico, levando em conta que, diferente de uma empresa comercial ou prestadora de serviços de natureza privada, as administrações públicas, ao disponibilizarem serviços através da *Internet*, não visam um público específico e definido, pois a natureza pública dos serviços implica em que todos os cidadãos compreendidos em sua área de abrangência são potenciais usuários dos serviços.

O foco do desenvolvimento de ferramentas de e-Gov deve ser sempre o cidadão. Para tanto, deve-se procurar conhecer, entender e trabalhar com os potenciais usuários, avaliar seu perfil, contexto de utilização e as razões que os levam a utilizar um sítio governamental (BRASIL, 2010b).

Sob essa perspectiva, para um estudo de avaliação de sítios de prestação de informações e serviços aos cidadãos ser considerado completo, deve compreender o ponto de vista de seus usuários. Ainda, no contexto dos objetivos desta pesquisa, considerar, também, o ponto de vista de quem não utiliza o sítio para interação com o órgão público, ou seja, os usuários do atendimento presencial, especialmente se as informações ou serviços buscados estão disponíveis de forma *online*.

Na Cartilha de Usabilidade são propostas sete diretrizes¹⁶ baseadas na observação concreta de problemas comuns nas páginas de instituições públicas no

¹⁶ Na cartilha de usabilidade as orientações para desenvolvimento de um sítio são denominadas diretrizes, embora outras nomenclaturas também sejam mencionadas na literatura com o mesmo significado. O termo “heurística” é utilizado por Nielsen e Loranger (2007) e Dias (2006).

Brasil: contexto e navegação; carga de informação; autonomia; erros; desenho; redação; e consistência e familiaridade. São referências importantes a serem utilizadas como ponto de partida para o desenvolvimento e avaliação de sítios na *Internet* (BRASIL, 2010b).

No que se refere ao contexto e navegação, deve-se 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. Mesmo que o usuário utilize um portal de busca para encontrar determinada informação ou serviço, ao acessar a página terá melhores condições de orientação (BRASIL, 2007).

A carga de informação compreende todos os elementos da interface, inclusive, detalhes decorativos, cuja escolha e definição deve ocorrer de forma consciente e compatível com a capacidade de absorção pelo ser humano (BRASIL, 2007). Essa diretriz está intimamente relacionada com o desenho esteticamente agradável do sítio, assim como uma redação clara e de fácil compreensão. De acordo com Nielsen e Loranger (2007, p. 32), os usuários gastam pouco tempo na página inicial do sítio, de modo que todas as mensagens devem ser extremamente simples e diretas. “Somente 23% dos usuários rolam a *homepage* durante suas visitas iniciais, e um número menor ainda rolou a página nas visitas subsequentes”, dizem esses autores.

A autonomia, por sua vez, implica em evitar recursos que interfiram no controle de navegação pelo cidadão, como a desabilitação de funcionalidades presentes nos navegadores, de modo que o usuário tenha autonomia na utilização do sítio. Deve-se ter consciência que o cidadão pode não compreender como executar determinado comando necessário para acessar um serviço, sendo que eventuais erros devem ser reversíveis, e qualquer falha ou indisponibilidade prevista deve ser amplamente divulgada e esclarecida pelo órgão (BRASIL, 2010b).

O desenho da página está relacionado à carga de informação, conforme comentado anteriormente, destacando-se que o principal objetivo do *design* na comunicação é transmitir informações (NIELSEN e LORANGER, 2007), e um bom desenho impactará significativamente a usabilidade do sítio. O mesmo acontece com a redação, cujo texto deve ser diagramado para facilitar o entendimento das informações considerando-se a heterogeneidade que normalmente caracterizam usuários de serviços de e-Gov.

Por fim, a consistência e familiaridade estão relacionadas ao padrão e uniformidade, pois o desempenho do usuário de um e-Serviço melhora se os comandos forem “compatíveis com as suas características psicológicas, culturais e técnicas e quando os procedimentos e as tarefas são organizados de acordo com as expectativas e costume dos cidadãos”, diz Brasil (2010b, p. 28).

Observa-se, portanto, que a definição de padrões para sítios e portais governamentais está relacionada à afirmação de Brasil (2009a, p. 6) de que é “responsabilidade da administração pública oferecer ao cidadão a melhor experiência possível de acesso ao governo eletrônico, respeitando-se as particularidades da população atingida”.

A avaliação constante da eficácia do sítio é indicada para aferir o atendimento das necessidades dos usuários. Brasil (2009a) recomenda o uso de ferramentas de análise estatística, buscando as fragilidades do sítio e a avaliação criteriosa do que é relatado pelos cidadãos através dos meios de interação como o Fale Conosco.

Rover et al. (2010) avaliaram portais e sítios de governo eletrônico no Brasil, com base nos referenciais e critérios apresentados na Cartilha de Usabilidade do DGE. Utilizando, para essa efetivação, o “questionário Fase 2 do projeto mundial *International Electronic Government Observatory*, desenvolvido no âmbito da rede LEFIS (*Legal Framework for the Information Society*)”, cuja coordenação está a cargo do Professor Dr. Fernando Galindo Ayuda, da Universidade de Zaragoza, na Espanha. Destaca-se entre os resultados desse trabalho a constatação de que os projetos de e-Gov pesquisados estão em um estágio de maturidade ainda inicial, indicando para estudos futuros o aprofundamento das avaliações dos sítios e portais brasileiros.

Park (2007) destaca os fortes investimentos em e-Gov na área pública como fator incentivador de pesquisas na área de Sistemas da Informação, com destaque àquelas que buscam esclarecer como mensurar o sucesso dessas iniciativas. De fato, constatam-se diversos projetos de governo eletrônicos em vigor ou em andamento, objetivando melhores práticas na prestação de serviços. Para medir o sucesso de tais esforços, necessita-se de um instrumento que capture o que os cidadãos esperam dessa forma de prestação de serviços (Park, 2007, p. 11). A relevância de estudos que objetivam avaliar os fatores críticos de sucesso e os novos desafios do e-Gov, segundo Santos et al. (2010, p. 2), “decorre dos

benefícios do potencial dessa ferramenta como fator de promoção da cidadania no Brasil".

O atual estágio de e-Gov, centrado na prestação de serviços a partir da *Internet*, e as possibilidades propiciadas pelas TICs para utilização dessas ferramentas, passam a introduzir novos aspectos nas avaliações de portais, contemplando temas como usabilidade, acessibilidade, participação e controle social. Vaz (2007, p. 5) identifica que novas categorias de avaliação surgem com destaque, considerando as novas tendências de configuração dos portais, tais como:

o nível de profundidade da cobertura dos processos pelas aplicações disponíveis, os padrões de utilização e os correspondentes recursos de personalização, a integração aos sistemas e bases de dados da organização, a capacidade de interação com usuários e trabalho colaborativo, os recursos de segurança e a infraestrutura de equipamentos, dispositivos de comunicação e programas para garantir a disponibilidade (VAZ, 2007, p. 4-5).

A abordagem conceitual do tema demonstrou que qualquer iniciativa nessa área não pode desconsiderar a importância de conciliar os interesses dos órgãos com as necessidades dos cidadãos. Da mesma forma, a maneira de identificar o alinhamento de um e-Serviço com as necessidades de um usuário, de modo a permitir a sua constante evolução, é através de processos de avaliação permanente (BRASIL, 2007).

Com esse propósito é que foi desenvolvido o projeto Indicadores e Métricas para Avaliação de e-Serviços. Coordenado pelo DGE, ele objetiva "avaliar a qualidade dos serviços públicos prestados por meios eletrônicos de acordo com a conveniência para o cidadão" (Brasil, 2007, p. 8), considerando em seu desenvolvimento aspectos relacionados à facilidade de uso, comunicabilidade, multiplicidade de acesso, disponibilidade, acessibilidade, transparência e confiabilidade.

O Projeto compreendeu, inicialmente, uma pesquisa documental estruturada com vistas a identificar avaliações da mesma natureza em âmbito nacional e internacional. A partir de então, ocorreram eventos visando subsídios e contribuições de especialistas na área de indicadores de avaliação de serviços públicos. As informações coletadas foram consolidadas internamente no DGE, para identificar os parâmetros e variáveis a serem considerados no projeto para a construção dos indicadores e métricas (BRASIL, 2007).

A metodologia proposta foi apresentada em diversos eventos relacionados à área de tecnologia da informação na administração pública, culminando com um Seminário Ibero-americano, em parceria com a Escola Nacional de Administração Pública, em cooperação com a *Escuela Iberoamericana de Gobierno y Políticas Públicas*, da Espanha.

A partir dessas experiências, foi construído o primeiro conjunto de parâmetros, variáveis e critérios de avaliação de e-Serviços. Para a construção final e validação do modelo, foi aplicada uma avaliação-piloto, compreendendo vinte e um serviços nas três esferas de governo, cujo resultado apresentou a versão final dos Indicadores e Métricas para Avaliação de e-Serviços (BRASIL, 2007) demonstrado na Tabela 5.

Tabela 5 – Indicadores e Métricas para Avaliação de e-Serviços

Indicadores	Medida	Pontos
1. Maturidade do serviço prestado eletronicamente	(Escala)	12,50
Informação	S/N	4,00
Interação	S/N	8,00
Transação	S/N	12,50
2. Comunicabilidade		12,50
Meios de Contato		
Correio eletrônico das instituições envolvidas	S/N	1,75
Telefone das instituições envolvidas	S/N	1,75
Endereço das instituições envolvidas	S/N	1,75
Informação sobre prazo para atendimento dos contatos	S/N	1,75
Ajuda		
Existência de FAQ	S/N	1,75
Existência de ajuda <i>online</i>	S/N	2,00
Existência de ajuda por telefone	S/N	1,75
3. Multiplicidade de Acesso		12,5
Tipos de acesso		
SMS	S/N	4,17
Quiosques ou PCs de acesso público	S/N	4,17
Intermediação presencial a serviços eletrônicos	S/N	4,17
Call center/Contact center (com serviços fixos ou móveis)	S/N	4,17
Outros meios	S/N	4,17
4. Acessibilidade		12,50
Acesso às pessoas portadoras de deficiência	(Escala)	
Presença de selo ou indicação de acessibilidade	S/N	3,00
Presença de selo ou indicação de acessibilidade Nível "A"	S/N	5,00
Presença de selo ou indicação de acessibilidade Nível "AA"	S/N	9,00
Presença de selo ou indicação de acessibilidade Nível "AAA"	S/N	12,50

Indicadores	Medida	Pontos
5. Disponibilidade		12,50
Peso da Página	(Escala)	
Até 50 Kb	S/N	6,50
Entre 50 Kb e 70 Kb	S/N	3,00
Mais de 70 Kb	S/N	0,00
Prontidão 24 x 7	S/N	6,00
6. Facilidade de uso		12,50
Linguagem compreensível	S/N	3,00
Navegabilidade		
Presença de mapa do sítio ou portal	S/N	0,875
Presença de motor de busca	S/N	0,875
Presença de barra de estado ou “migalha de pão”	S/N	0,875
Acesso à informação/serviço em até três cliques	S/N	0,875
Acesso à informação/serviço de forma fácil e intuitiva	S/N	0,875
Existência de uniformidade/padrão de apresentação e formatos	S/N	0,875
Formas de Seleção do serviço		
Linha da Vida	S/N	1,00
Público-alvo	S/N	1,00
Áreas de Interesse	S/N	1,00
Ordem Alfabética	S/N	1,00
Órgão responsável	S/N	1,00
Pró-atividade	S/N	3,00
7. Confiabilidade		12,50
Presença de informações sobre segurança	S/N	4,00
Presença de informações sobre política de privacidade	S/N	4,00
Presença de informações sobre atualização do conteúdo	S/N	4,50
8. Transparência		12,50
Indicação do responsável pelos atos administrativos	S/N	4,00
Acompanhamento da situação/status do serviço	S/N	4,00
Ítem quando não se aplica “Acompanhamento da situação/status do serviço”	S/N	4,00
Divulgação de indicadores de satisfação	S/N	4,50

Fonte: Elaborada pelo Autor com base em Brasil (2007, p. 21)

Os indicadores apresentados integram a base conceitual dos instrumentos construídos para a avaliação do sítio da Receita Federal, de modo que a sua compreensão adequada configura-se em passo importante do desenvolvimento deste estudo, especialmente, em face do rigor científico que se infligiu na sua construção. Serão comentados a seguir cada um dos oito indicadores propostos pelo Programa de Governo Eletrônico brasileiro, complementando as referências apresentadas nas seções antecedentes.

De acordo com Santos et al. (2010), os resultados da avaliação de projetos de TICs aplicados aos governos, realizada pela Organização das Nações Unidas

(ONU), em que a posição do Brasil no ranque internacional caiu da 18ª posição, ocupada em 2001, para a 61ª posição, em 2010, indicam a necessidade de estratégias que possibilitem a evolução das ações de e-Gov para atingir níveis mais avançados, especialmente, no primeiro indicador do modelo. A Maturidade do serviço prestado eletronicamente visa avaliar o estágio em que se encontra o órgão investigado, considerando-se as três primeiras fases do modelo apresentado pelo *Gartner's Group*, já referenciado na seção 2.1: presença, interação e transação. Para relembrar, a primeira situação contempla o estágio inicial de um órgão na *Internet* para disponibilizar informações básicas sobre o órgão. Na segunda fase, há um princípio de interação, como disponibilização de formulários para *download*, consultas *online* a informações e contatos por *e-mail*. No estágio transacional, já ocorre uma substituição do atendimento presencial, através da prestação de serviços de forma interativa, ou seja, “a construção de aplicações *self-service* para o público acessar *online*”, na definição de Braum e Maio (2000).

A Comunicabilidade, segundo indicador do modelo, “Busca valorizar a receptividade e a abertura do Estado à influência e participação dos cidadãos” (BRASIL, 2007, p. 14), oferecendo meios de contato que permitem a interação direta com o cidadão, para ele ser ouvido e receber o retorno satisfatório às demandas. Ao passo que a multiplicidade de acesso, terceiro indicador, compreende a existência de formas diversas de interação eletrônica disponibilizada para contato do cidadão com o órgão, envolvendo o próprio serviço, esclarecimento de dúvidas, envio de críticas, sugestões ou qualquer forma de contato com o responsável pelo serviço.

De uma forma geral, preocupa os resultados de um estudo desenvolvido com vistas a identificar a presença de práticas de e-Gov como instrumento de aperfeiçoamento das relações institucionais, envolvendo os órgãos que integram a estrutura da Administração Federal Direta. Os resultados apresentaram um baixo nível de respostas, já que “apenas 50% dos órgãos contatados responderam em um prazo considerado satisfatório”. Destacando-se, ainda, que muitas respostas são extremamente formais e não são redigidas com um formato que permita ao cidadão perceber que sua demanda está sendo tratada de modo particular (RAMPELOTTO e ALVES, 2011).

Freire et al. (2009) destacam que o atendimento aos critérios de acessibilidade em sítios de órgãos públicos ainda não é satisfatório, sendo

necessário propor políticas públicas mais efetivas para garantir o acesso universal do cidadão brasileiro ao conteúdo da *Web*. Referências coerentes com as constatações de Capella (2010) quando aponta a exclusão social e a digital como desafios a serem superados à plena utilização dos potenciais do e-Gov pela sociedade. Nesse aspecto, a avaliação da acessibilidade, quarto indicador do modelo, compreende a existência de indicadores ou informações específicas que determinem o seu grau (BRASIL, 2007). Ressaltando-se que acessibilidade é um conceito que abrange a possibilidade de qualquer usuário, independente de fatores físicos, geográficos, tecnológicos ou qualquer outro, compreender e interagir com o conteúdo disponibilizado através da *Internet* (FREIRE et al., 2009).

A disponibilidade, por sua vez, avança além da simples presença do serviço na forma eletrônica em um sítio ou portal na *Internet*, já que compreende a possibilidade do cidadão usufruir dessa forma de interação no momento em que lhe for mais conveniente, sem interrupções ou restrições relacionadas com a velocidade de carregamento das páginas (BRASIL, 2007).

As diretrizes de usabilidade em governo eletrônico implicam em orientações para o desenvolvimento do sítio, tendo como foco o cidadão, e envolvem contexto e navegação, carga e informação, autonomia, erros, desenho, redação, consistência e familiaridade, enfim, estabelecer parâmetros para facilitar o acesso aos serviços e informações disponibilizados através da *Internet*, ou seja, a facilidade de uso do serviço. Estes tópicos, que integram o sexto indicador, já foram abordados com propriedade no início desta seção.

Pesquisa recente do Comitê Gestor da *Internet* no Brasil sobre o uso das TICs no Brasil indica que a preocupação com a proteção e a segurança dos dados é a barreira para o uso efetivo de ferramentas de e-Gov mais citada pelos entrevistados, com 39% de concordância (BARBOSA, 2010). 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).

Finalmente, as práticas de e-Gov, “por facilitarem a interação com os cidadãos, também podem contribuir para a promoção da democratização, permitindo maior transparência e *accountability* dos governos”, são constatações de Prado (2009, p. 15)

que definem a relevância e a importância da presença de um indicador para avaliar o nível de controle social que um órgão permite ao cidadão exercer através desses instrumentos. Essa visão demonstra que o e-Gov deve promover o acesso e a consolidação dos direitos da cidadania, entre eles, o direito à informação, de ser ouvido pelo governo e de fornecer subsídios para o exercício do controle social das ações dos agentes públicos (PERSEGONA, 2005).

Algumas premissas foram consideradas na construção dos oito indicadores do modelo apresentado, iniciando pela desvinculação dos indicadores de e-Gov daqueles normalmente reconhecidos como Indicadores da Sociedade da Informação, tais como número de domicílios com computador, condições de conectividade à *Internet*, gênero, faixa etária e nível de renda. A segunda premissa considera como objetivo da avaliação o serviço prestado à sociedade e não as instituições que individual ou coletivamente prestam o serviço.

Por fim, são priorizados aspectos que contribuem à eficiência e efetividade do serviço de e-Gov. A partir dessas premissas, a construção da tabela de indicadores passou por um alinhamento de expectativas de órgãos públicos e de instrumentos testados internacionalmente, de modo a encontrar um caminho de avaliação simples e eficaz e que permitisse uma visão de e-Gov orientada para o cidadão (BRASIL, 2007).

A metodologia utilizada pelo projeto implica em uma coleta de dados efetuada por avaliadores especialmente treinados para esse fim, utilizando-se um questionário estruturado a ser respondido com base em observação direta. O questionário é disponibilizado via *Web* através de uma ferramenta desenvolvida em *software* livre, cujos dados são armazenados e podem ser exportados em formato de texto ou planilhas (BRASIL, 2007). Utilizar avaliadores capacitados é uma característica também observada em outros projetos que objetivam avaliar sítios e portais governamentais.

Vaz (2003) desenvolveu uma pesquisa qualitativa com vistas a analisar a contribuição à cidadania de portais municipais para o atendimento ao cidadão, cuja metodologia compreendeu, em uma de suas etapas, a observação de sítios para coleta de dados. Mello e Slomski (2010) examinaram o índice de governança eletrônica dos Estados brasileiros, com coleta de dados nos respectivos sítios efetuada por um pesquisador com bons conhecimentos de informática e domínio pleno do assunto.

A evolução da acessibilidade dos sítios *Web* dos governos estaduais brasileiros através de amostras coletadas no período de 1996 a 2007, com a utilização de ferramentas automáticas de avaliação, foi pesquisada por Freire et al. (2009). Pinho (2008) investigou o aprofundamento da democracia por meio de processos digitais, examinando portais dos Estados mais desenvolvidos do país e do Distrito Federal, com base em estudo exploratório delineado através de acessos aos portais selecionados.

A avaliação de sítios de e-Gov com base em aspectos técnicos e conhecimento especializado também foi objeto desta pesquisa, especialmente, na parte em que o delineamento compreendeu a coleta de dados através da análise documental e entrevistas com técnicos das áreas de atendimento, tecnologia e comunicação social da Receita Federal.

No entanto, não se deve relevar a importância, para os objetivos deste trabalho, de se conhecer o ponto de vista dos usuários dos serviços disponibilizados no sítio e dos usuários que buscam atendimento presencial para esses mesmos serviços. De certo modo, este é o grande diferencial desta pesquisa, em comparação com outros estudos que tratam de avaliação de experiências de e-Gov.

Por essa razão, os instrumentos construídos com base no modelo analisado têm seu foco nos cidadãos que acessam o sítio da Receita Federal para buscar informações ou realizar serviços de forma *online* e nos cidadãos, integrantes do mesmo grupo, que buscam atendimento presencial para um serviço que também está disponível para ser executado através da Internet.

O modelo de referência apresentado, juntamente com as bases conceituais acerca das TICs e do e-Gov e a contextualização teórica do problema de pesquisa dentro do ambiente de estudo, apresentados neste capítulo, integram o referencial para o modelo multimétodo de avaliação da efetividade do sítio da Receita Federal na *Internet*, cujos procedimentos metodológicos são detalhados na sequência.

3 MÉTODO

Um dos elementos característicos da ciência é a liberdade na escolha dos métodos a serem aplicados no desenvolvimento de um trabalho científico (VENTURA, 2000). Especificamente, falando na pesquisa em administração, Hair et al. (2005) ressaltam o seu dinamismo, razão pela qual os pesquisadores estão constantemente estudando novas questões com novos instrumentos, com fronteiras virtualmente ilimitadas. No entanto, para um conhecimento ser considerado científico é necessário identificar o caminho utilizado para chegar a um determinado objetivo, ou seja, o conjunto de procedimentos intelectuais e técnicos adotados para atingi-lo (GIL, 2010b). Nesse sentido, este capítulo apresenta os procedimentos metodológicos que foram utilizados para o desenvolvimento da presente pesquisa.

3.1 Tipo de Pesquisa

Os objetivos de avaliar o sítio da Receita Federal na *Internet* na prestação de informações e serviços aos cidadãos e identificar os fatores que contribuem para a sua efetividade, bem como os fatores que conduzem o cidadão a procurar atendimento presencial para um serviço também disponível para ser prestado através da *Internet*, foram buscados através de uma pesquisa multimétodo com caráter descritivo.

De acordo com Gil (2010b, p. 28), “as pesquisas desse tipo têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno”, enquadrando-se nessa classificação “a maioria das que são realizadas com objetivos profissionais” (GIL, 2010a, p. 27). Entre os exemplos de pesquisa com caráter descritivo, Gil (2010b) destaca aquelas que se propõem a estudar o nível de atendimento dos órgãos públicos de uma comunidade, situação que se enquadra perfeitamente nos objetivos propostos neste estudo.

Quanto à natureza dos dados, a pesquisa seguiu uma abordagem qualitativa para investigar o fenômeno dentro de seu contexto e identificar os fatos marcantes da trajetória da Receita Federal na mudança do paradigma centrado no atendimento presencial, para a intensificação do atendimento eletrônico. Foram examinados

documentos e avaliadas as percepções de técnicos das áreas de atendimento, tecnologia e comunicação social da Receita Federal em relação ao papel estratégico que a utilização de ferramentas de e-Gov como instrumento de interação com os cidadãos desempenha dentro da instituição, em especial no que se refere à efetividade do sítio da Receita Federal na *Internet*.

Para essa abordagem, o fato de que desde 1993 o pesquisador é servidor público no órgão utilizado como referência para a investigação, tendo vivenciado, portanto, toda a transformação tecnológica processada nesse período, aliado ao seu atual papel de Gestor em uma unidade da Receita Federal, propiciou o contato direto e prolongado com o ambiente e a situação estudada. Dessa forma, de acordo com Godoy (1995a), o pesquisador teve condições de assumir um papel de protagonista na observação, seleção, análise e interpretação dos dados coletados.

Ainda em relação à natureza dos dados, a pesquisa assumiu uma abordagem quantitativa ao buscar mensurar essas mesmas percepções junto aos usuários dos serviços disponibilizados no sítio da Receita Federal na *Internet* e aos usuários desses serviços através do atendimento presencial, ou seja, “o pesquisador vai a campo buscando ‘captar’ o fenômeno em estudo a partir da perspectiva das pessoas nele envolvidas, considerando todos os pontos de vista relevantes” (GODOY, 1995b, p. 21).

Flick (2009) dedica um capítulo de sua obra para falar sobre a triangulação de pesquisa qualitativa e quantitativa, apresentando inicialmente a percepção de Jick (1983, apud FLICK 2009, p. 120) “de que os métodos qualitativos e quantitativos devem ser considerados como campos complementares em vez de rivais”. Creswell (2010) ressalta que a combinação dessas duas abordagens ganhou popularidade por utilizar os pontos fortes das pesquisas quantitativas e qualitativas, forma adequada para se lidar com a complexidade dos problemas levantados pelos pesquisadores das ciências sociais.

Neste trabalho, as pesquisas qualitativas e quantitativas adotaram o planejamento de metodologia mista identificada por Creswell (2003, p. apud FLICK 2009, p. 122), caracterizada por uma conexão das abordagens em todas as fases do processo de pesquisa, com a seguinte definição:

Um estudo com métodos mistos envolve a coleta e análise de dados qualitativos e quantitativos em um único estudo no qual os dados são coletados de forma concorrente e sequencial, recebem uma prioridade e

envolvem a integração dos dados em uma ou mais etapas no processo de pesquisa (CRESWELL et al., 2003, p. 212, apud FLICK, 2009, p. 124).

Não se utilizou esse procedimento unicamente para a validação convergente identificada por Teixeira et al. (2012), no sentido de complementação ou com o intuito de aumentar a validade e a confiabilidade da pesquisa. O que se buscou com o procedimento misto foi adequar a coleta de dados à proposta da pesquisa, que, além da visão e percepção dos técnicos das áreas de tecnologia, atendimento e comunicação social da Receita Federal, pretendeu considerar o ponto de vista dos usuários das informações e serviços prestados pelo órgão investigado. Tanto de forma *online* como presencial, estabelecendo uma conversação entre duas visões da realidade e do conhecimento científico acerca do tema. Desse modo, foi utilizado o procedimento de métodos mistos concomitantes retratado na Figura 7.

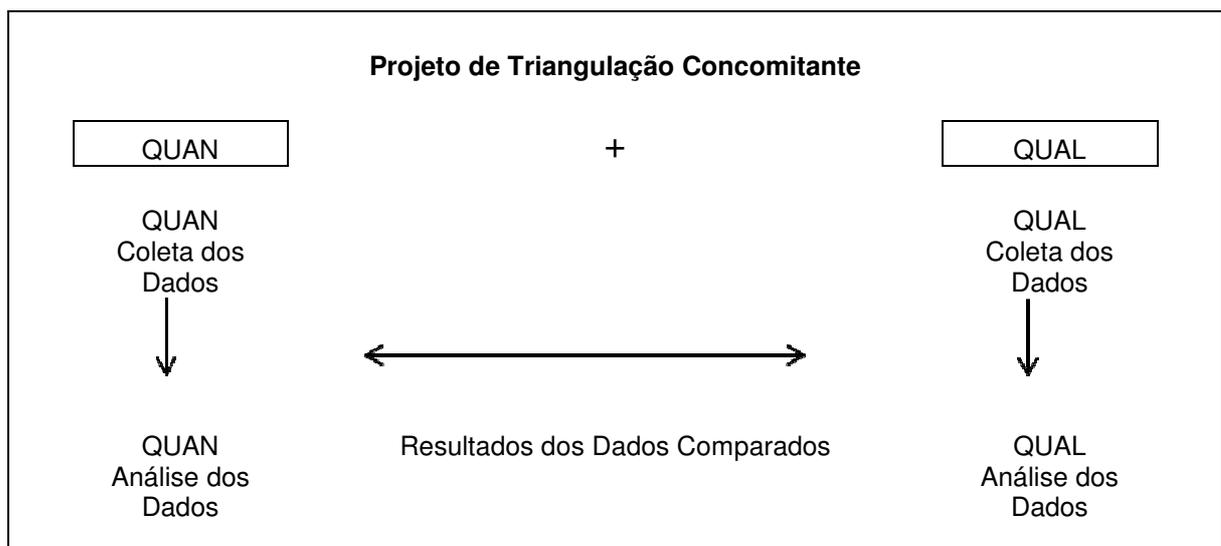


Figura 7 – Projetos Concomitantes

Fonte: Adaptada de Creswell (2010, p. 247)

Creswell (2010, p. 39) define métodos mistos concomitantes como “aqueles em que o pesquisador converge ou mistura dados quantitativos e qualitativos para realizar uma análise abrangente do problema de pesquisa”. Coletando, ao mesmo tempo, os dados quantitativos e qualitativos, formando dois bancos de dados que foram comparados para determinar se há convergência, diferenças ou combinação.

3.2 Delineamento da Pesquisa

Gil (2010b, p. 49) ressalta que a formulação do problema integra o marco teórico ou sistema conceitual da pesquisa, fatos já abordados na seção 1.2. A partir de então, o trabalho de investigação assume o caráter de um sistema coordenado e coerente de proposições que levarão o problema a assumir o significado científico. O confronto da visão teórica do problema com os dados da realidade se dará através do delineamento da pesquisa, ou seja, a sua diagramação quanto à previsão de análise e interpretação de dados.

O modelo proposto compreendeu um estudo de caso, pois a experiência da Receita Federal com práticas de e-Gov como instrumento de interação com os cidadãos foi referência para a investigação de um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto, sobre o qual o pesquisador tem pouco ou nenhum controle (YIN, 2001, p. 32). O fato da experiência da Receita Federal com práticas de e-Gov ser citada por autores como exemplo de sucesso (COELHO, 2001 e DINIZ et al., 2009), o pioneirismo em determinadas ações de e-Gov, do mesmo modo que as estatísticas que indicam o avançado estágio do órgão nessa área, justificam essa escolha.

Estratégia preferida dos pesquisadores que buscam responder às investigações de fatores que levam à ocorrência de certos fenômenos, Godoy (1995b) refere que o estudo de caso é preferido quando há pouca possibilidade de controle sobre os eventos estudados e envolve um fenômeno atual, cuja análise dentro de um contexto da vida real é considerada fundamental para compreendê-lo.

Yin (2001, p. 26), ao citar um programa de governo como objeto de uma hipotética pesquisa, afirma que se o pesquisador precisasse saber “como” ou “por que” o programa teve ou não sucesso, teria que se dirigir para o estudo de caso ou para um experimento de campo. Adequando-se o problema da presente pesquisa a essa terminologia, é possível verificar a aplicabilidade do estudo de caso quando o que se está procurando identificar é “como/por que o sítio da Receita Federal é/não é efetivo”.

Ou seja, com o estudo de caso da experiência da Receita Federal na *Internet* pretendeu-se identificar os fatores que contribuem para a efetividade do sítio na prestação de serviços aos cidadãos, bem como os fatores que conduzem o cidadão a procurar atendimento presencial para um serviço que também está disponível para

ser prestado de forma *online*, considerando-se o referencial teórico que fundamenta a política oficial de e-Gov apresentada em Brasil (2007, 2010b). Com esse enfoque, e tendo em vista o objetivo profissional da investigação¹⁷, esta pesquisa configura-se em um estudo de caso único “que pode significar uma importante contribuição à base de conhecimento e à construção da teoria” sobre e-Gov (YIN, 2001, p. 62). Além de proporcionar um enfoque científico à solução de problemas, para a implementação de novas práticas gerenciais e operacionais, e contribuir para o processo de modernização da gestão, com o consequente fortalecimento da imagem da organização pública perante a sociedade (UFSM, 2010).

De acordo com Gil (2009, p. 6), “o estudo de caso pode ser considerado um delineamento em que são utilizados diversos métodos ou técnicas de coleta de dados, como por exemplo, a observação, a entrevista e a análise de documentos”. Essa característica fica presente nesta pesquisa, pois o e-Gov é um fenômeno contemporâneo que foi avaliado detalhadamente, com a utilização de múltiplos procedimentos de coleta de dados, objetivando, de acordo com Gil (2009), conferir credibilidade aos resultados, garantir profundidade ao estudo e a inserção do caso em seu contexto. De forma mais específica, determinar se há convergência, diferenças ou alguma combinação entre os dados coletados (CRESWELL, 2010), numa “conversação paradigmática” que considere igualmente relevantes os dados coletados de forma quantitativa e qualitativa (TEIXEIRA et al., 2012, p. 212).

Considerando-se, ainda, a abordagem mista ou multimétodo desta pesquisa, as técnicas utilizadas para a coleta de dados compreenderam, basicamente:

- a) análise documental;
- b) entrevistas focais com técnicos da Receita Federal;
- c) levantamento formal (*Survey*) com usuários dos serviços disponibilizados no sítio da Receita Federal na *Internet*; e
- d) levantamento formal (*Survey*) com usuários desses mesmos serviços através das unidades de atendimento presencial do órgão.

¹⁷ O Mestrado Profissional em Gestão de Organizações Públicas do Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal de Santa Maria pretende “qualificar os profissionais da área pública capacitando-os para promover melhorias e inovações nos sistemas, processos, procedimentos e práticas cotidianas das organizações públicas (...)”. Disponível em <http://w3.ufsm.br/ppga/info_pro.html>. Acesso em 6 jan. 2013.

Antes de passar para a descrição dos procedimentos que envolveram cada uma dessas etapas, que compõem o Modelo de Coleta de Dados e Evidências, apresentado na seção 3.5, deve-se ter presente que um dos objetivos da pesquisa foi criar instrumentos que possibilitassem avaliar a efetividade do sítio da Receita Federal na prestação de informações e serviços aos cidadãos. Especialmente, considerando-se que a coleta de dados compreendeu as duas *Survey* mencionadas nas alíneas “c” e “d”.

Dessa forma, duas fases da pesquisa que antecederam a coleta de dados serão demonstradas na sequência: a primeira compreende os critérios utilizados para definição da população alvo e amostra de usuários que responderam às *Surveys*, e para escolha dos técnicos da Receita Federal entrevistados. Na sequência, serão descritas as etapas que envolveram a criação dos instrumentos utilizados para a coleta de dados quantitativos junto aos cidadãos usuários do sítio e do atendimento presencial da Receita Federal.

3.3 População e Amostra

O universo da população usuária dos serviços disponíveis no sítio da Receita Federal pode ser estimado com base no número de cidadãos e empresas inscritas nos cadastros de Pessoas Físicas e Pessoas Jurídicas (CPF e CNPJ), posto que todos, em tese, são potenciais usuários desses serviços. A Tabela 6 consolida essas informações, agrupadas por Região Fiscal, com base em dados divulgados pela Receita Federal em 2010. Lembrando que a composição das Regiões Fiscais está demonstrada na Figura 3.

Tabela 6 – Número de Inscritos no CPF e CNPJ por Região Fiscal

RF	Total de CPF	Total de CNPJ
1 ^a	11.012.633	1.040.278
2 ^a	8.254.431	465.038
3 ^a	11.188.782	604.989
4 ^a	12.539.467	665.380
5 ^a	10.421.779	653.769

RF	Total de CPF	Total de CNPJ
6ª	14.340.631	1.144.209
7ª	14.626.688	1.032.927
8ª	31.710.342	3.415.941
9ª	12.531.043	1.318.510
10ª	8.480.536	964.559
Total	135.106.332	11.305.600

Fonte: Elaborada pelo Autor com base em dados da RECEITA FEDERAL

Considerando-se, ainda, que a Receita Federal é um órgão de abrangência nacional e que suas informações são de interesse, inclusive, de residentes em outros países, especialmente, no que se refere às regras e tratamento tributário dispensado a viajantes ou no comércio internacional, o tamanho da população de potenciais usuários do sítio é praticamente imensurável. Para exemplificar de forma concreta, um dos serviços que a Receita Federal presta é a inscrição no CPF. Este cadastro compreende um banco de dados gerenciados pela Receita Federal que armazena informações cadastrais de contribuintes obrigados à sua inscrição, ou de cidadãos que se inscrevem voluntariamente. Qualquer pessoa pode se inscrever no CPF, não havendo limite de idade, já que recém-nascidos podem ser inscritos; ou de nacionalidade, pois é permitida a inscrição de brasileiros ou estrangeiros, residentes no Brasil ou exterior.

Essa peculiaridade do objeto de estudo demonstra a necessidade de se identificar um grupo de elementos relevantes para a pesquisa, que integram o que Hair et al. (2005, p. 239) denominam “população alvo”. Nesse aspecto, considerando-se os objetivos da pesquisa e o escopo do estudo, o conhecimento, com profundidade, do objeto de análise, é determinante para uma coleta qualificada de dados. Especialmente, em face da grande variedade de informações e serviços que são disponibilizados através do sítio da Receita Federal.

No que se refere à fase qualitativa, os técnicos das áreas de atendimento, tecnologia e comunicação social da Receita Federal preenchem essa característica. A área de atendimento está diretamente relacionada à interação com o cidadão para prestação de informações e serviços. A área tecnológica detém o conhecimento técnico que envolve a infraestrutura de suporte ao sítio. A comunicação social, por sua vez, foi considerada fundamental no início da presença da Receita Federal na

Web (BRASIL, 1997), e seu papel cada vez é mais marcante em face do tratamento dos portais como estratégia de comunicação das organizações.

Não é coincidência, portanto, essas áreas integrarem a força de trabalho de um projeto de aperfeiçoamento do sítio da Receita Federal, cujo propósito é “reformular o sítio da RFB na internet de forma a atender as diretrizes do Governo Federal que tratam de e-Gov e potencializar a sua utilização como ferramenta de divulgação institucional”¹⁸. Dessa forma, definiu-se por entrevistar três integrantes dessa equipe de trabalho, preenchendo o requisito de “informantes-chaves” mencionado por Gil (2009, p. 66), pois a familiaridade com o objeto de estudo permitiu colher informações ricas sobre as nuances que envolvem o tema.

Já na fase quantitativa, que avaliou o ponto de vista do cidadão que utiliza essa forma de interação com a Receita Federal ou que busca atendimento presencial para um serviço que está disponível para ser executado de forma *online*, ficou mais presente a importância de se definir uma população que detenha o conhecimento do tópico de interesse e que estivesse acessível e disponível para a coleta de dados (HAIR et al., 2005).

As formas de acesso às informações e serviços disponíveis no sítio da Receita Federal são classificadas em quatro tipos: público; com senha/número de recibo; com código de acesso; e com certificado digital. Especificamente quanto ao acesso aos serviços disponíveis no Portal e-CAC, pode-se utilizar certificado digital ou código de acesso, ressaltando-se a maior amplitude do número de serviços que podem ser executados com certificado digital.

A Instrução Normativa RFB n° 969, de 21 de outubro de 2009, tornou obrigatória a assinatura digital, efetivada mediante utilização de certificado digital válido, para a apresentação de uma série de declarações e demonstrativos a que estão sujeitas as pessoas jurídicas (BRASIL, 2009b)

Paralelamente, alguns atos normativos foram editados pela Receita Federal objetivando não restringir o atendimento eletrônico em face da exigência de certificação digital, destacando-se a Instrução Normativa RFB n° 823, de 13 de fevereiro de 2008, que permite às pessoas físicas ou jurídicas outorgar poderes a pessoa física ou jurídica, por intermédio de procuração, para utilização, em nome do

¹⁸ Propósito (objetivo) do Projeto de Aperfeiçoamento do Sítio da RFB na Internet, de acordo com o Plano de Projeto.

outorgante, mediante certificado digital, dos serviços disponíveis no Portal e-CAC (BRASIL, 2008)¹⁹.

Além das disposições contidas no Código Civil, que determinam que a escrituração contábil deva ficar sob a responsabilidade de contabilista legalmente habilitado (BRASIL, 2002b), é notório o papel que os profissionais e empresas que atuam nessa área exercem na relação entre as administrações tributárias e as empresas. Esse fato, aliado às iniciativas e atos normativos referidos anteriormente, contribuíram para que esses profissionais passassem a utilizar de forma intensiva o sítio da Receita Federal. Em especial, o atendimento através do portal e-CAC. Constatação comprovada durante os pré-testes dos questionários com vinte profissionais que atuam na área da contabilidade, já que dezesseis responderam que acessam o sítio da Receita Federal na *Internet* muito frequentemente (acesso diário).

Portanto, os profissionais referidos preenchem os requisito de relevância identificado por Hair et al. (2005) por deterem as informações que a pesquisa se propôs a coletar: o conhecimento das informações e serviços prestados pela Receita Federal e a interação constante com o órgão, tanto na forma presencial como *online*.

O Decreto-Lei n° 9.295, de 27 de maio de 1946, reconhece como habilitados para o exercício da profissão contábil os contadores e técnicos em contabilidade, genericamente denominados contabilistas ou profissionais da contabilidade. De acordo com o referido Decreto-Lei os serviços técnico-contábeis podem ser exercidos individualmente ou através de firmas, sociedades, associações, companhias e empresas em geral, desde que tenham profissional registrado na forma da lei como encarregado da parte técnica (BRASIL, 1946).

Dessa forma, a população alvo definida para a coleta dos dados quantitativos compreendeu todos os profissionais e escritórios registrados e ativos no território nacional, de acordo com os registros do Conselho Federal de Contabilidade apresentados na Tabela 7, abrangendo além dos próprios contabilistas, os auxiliares de escritório, estagiários e outros eventuais profissionais que atuam nessas organizações:

¹⁹ Atualmente, a Procuração RFB é regulamentada através da Instrução Normativa RFB n° 944, de 29 de maio de 2009, com as alterações introduzidas pelas Instruções Normativas RFB n° 1.120, de 4 de janeiro de 2011 e 1.146, de 6 de abril de 2011.

Tabela 7 – Profissionais Ativos nos Conselhos Regionais de Contabilidade

Estado	Profissionais			Organizações Contábeis			
	Contador	Técnico	Total	Sociedade	Empresário	Individual	Total
AC	813	400	1.213	31	7	124	162
AL	2.327	1.383	3.710	125	28	596	749
AM	4.135	2.469	6.604	126	34	532	692
AP	913	375	1.288	20	20	123	163
BA	12.767	7.375	20.142	941	199	2.449	3.589
CE	7.029	4.787	11.816	580	219	1.400	2.199
DF	9.196	5.453	14.649	922	202	1.643	2.767
ES	6.385	3.095	9.480	690	180	1.382	2.252
GO	7.439	4.423	11.862	583	141	2.347	3.071
MA	3.529	2.311	5.840	156	81	738	975
MG	26.398	27.042	53.440	3.130	370	2.109	5.609
MS	4.015	2.758	6.773	355	217	922	1.494
MT	7.809	2.416	10.225	371	97	1.246	1.714
PA	7.506	2.397	9.903	206	78	689	973
PB	3.806	2.135	5.941	131	20	891	1.042
PE	6.417	6.455	12.872	483	32	1.608	2.123
PI	3.670	1.427	5.097	128	28	551	707
PR	20.242	10.075	30.317	2.546	383	4.306	7.235
RJ	31.471	21.133	52.604	3.092	244	2.415	5.751
RN	4.256	1.352	5.608	182	56	784	1.022
RO	3.183	1.440	4.623	183	33	342	558
RR	834	257	1.091	30	5	184	219
RS	21.622	15.223	36.845	2.196	302	6.687	9.185
SC	14.044	5.392	19.436	2.052	416	2.158	4.626
SE	2.024	1.413	3.437	138	29	267	434
SP	73.546	60.509	134.055	10.495	1.628	7.542	19.665
TO	2.807	817	3.624	121	39	355	515
Total	288.183	194.312	482.495	30.013	5.088	44.390	79.491

Fonte: Elaborada pelo Autor com base em dados do Sítio do Conselho Federal de Contabilidade (CFC). Disponível em <<http://www3.cfc.org.br/spw/crcs/ConselhoRegionalAtivo.aspx>>. Acesso em 10 jun. 2012

Essas características do universo da população usuária do sítio da Receita Federal e da população alvo da coleta de dados quantitativos, associadas à forma de distribuição dos questionários, conduziram, num primeiro momento, à utilização de uma amostragem reconhecida na literatura como sendo por acessibilidade ou conveniência (GIL, 2010; HAIR et al., 2005). A técnica de amostragem não-probabilística assume essa característica, tendo em vista que a probabilidade de um

elemento da população ser escolhido não é conhecida (HAIR et al., 2005). No entanto, considerando-se que a população alvo é passível de identificação, conforme apresentado na Tabela 7, e que os questionários foram disponibilizados para todos seus integrantes através da *Internet* e correio eletrônico, minimiza-se a tendenciosidade da amostra.

Com isso, atingiu-se um número significativo de integrantes da população alvo em todas as Regiões Fiscais na qual a Receita Federal está estruturada (Figura 3). A abrangência das *Surveys*, descrita detalhadamente na seção 4.1, compreendeu 2.818 questionários: o questionário construído e validado para ser disponibilizado a usuários do sítio foi respondido por 1.236 pessoas. Já o questionário destinado aos usuários do atendimento presencial resultou em 1.582 observações.

3.4 Construção e Validação de Instrumentos para Coleta de Dados

Conforme apresentado no delineamento da pesquisa (seção 3.2), a etapa quantitativa da pesquisa utilizou métodos de *Survey* para a coleta de dados com os indivíduos que integram a população alvo, através da administração de questionários. Um questionário bem elaborado produz informações valiosas, além de contribuir para o avanço do conhecimento, especialmente, em se tratando de uma área ainda carente de pesquisas com maior profundidade e que contemple o ponto de vista dos cidadãos usuários das ferramentas de e-Gov. No entanto, o sucesso do levantamento de dados depende de questões bem formuladas e coerentes com o propósito da pesquisa (VIEIRA, 2009).

Gil (2010b, p. 121) define que a construção de um questionário “consiste basicamente em traduzir objetivos da pesquisa em questões específicas”, de modo que sua construção deve seguir procedimentos técnicos criteriosos. Hair et al. (2005) destacam, entre as atividades que devem ser levadas em consideração em um estudo baseado em questionários, o seu desenvolvimento, a validação e o método pelo qual serão administrados.

As seções seguintes apresentarão cada uma das etapas que compreenderam o desenvolvimento dos questionários para os usuários do sítio (questionário *online*)

e para os usuários do atendimento presencial (questionário presencial)²⁰, desde a construção dos instrumentos, passando pelas etapas de validação prévia, pré-testes, e validação estatística, chegando à versão definitiva dos questionários aplicados na população alvo.

3.4.1 Construção dos Instrumentos

A clareza do problema e dos objetivos é considerado por Hair et al. (2005) pré-requisito para a criação de questionários. O problema de pesquisa, apresentado na seção 1.2, tem seu foco na identificação dos fatores que contribuem para que o sítio da Receita Federal seja efetivo na prestação de informações e serviços aos cidadãos; e dos fatores que conduzem o cidadão a procurar atendimento presencial para um serviço que também está disponível através da *Internet*. Considerando a intenção de contemplar o ponto de vista dos cidadãos usuários do sítio e do atendimento presencial da Receita Federal, a análise quantitativa do problema demandou a criação de instrumentos que permitissem identificar os referidos fatores, proposta que está consubstanciada no primeiro objetivo específico apresentado na seção 1.3.2.

A definição pela utilização de métodos de *Survey* para a coleta de dados na fase quantitativa da pesquisa está relacionada à característica da população alvo, demonstrada na seção 3.3, que compreende um grande número de indivíduos. Esse método, para garantir precisão dos dados, exige bons questionários, assim definidos por Hair et al. (2005):

Um bom questionário é um conjunto predeterminado de perguntas criadas para coletar dados dos respondentes. É um instrumento cientificamente desenvolvido para medir características importantes de indivíduos, empresas, eventos e outros fenômenos (HAIR et al., 2005, p. 159).

Os padrões definidos pelo Programa de Governo Eletrônico do Governo Federal e os Indicadores e Métricas para Avaliação de e-Serviços, apresentados na

²⁰ O questionário que foi aplicado aos usuários do sítio será identificado apenas como “questionário *online*”, enquanto o questionário aplicado aos usuários do atendimento presencial será identificado como “questionário presencial”.

seção 2.6, integram a base conceitual que norteou a construção dos questionários para a coleta de dados, ponderados pelo restante do referencial teórico acerca do tema e-Gov.

O Projeto Padrões Brasil e-Gov foi desenvolvido objetivando garantir o nível de qualidade e mensurar os resultados na gestão de sítios governamentais, aplicando-se conceitos de usabilidade na avaliação, para que os cidadãos se sintam estimulados a utilizar essa forma de interação sempre que quiserem ou necessitarem (BRASIL, 2010b).

Os indicadores que integram este projeto, agrupados em oito construtos conforme demonstrado na Tabela 5, estão listados de forma sintética na Figura 8, juntamente com os principais aspectos abordados em cada item.

Construto	Principais aspectos abordados
Maturidade	Estágio em que se encontra o sítio: informação, interação, ou transação
Comunicabilidade	Meios de contato direto com o cidadão e canais de ajuda
Multiplicidade de acesso	Canais eletrônicos de atendimento além da <i>Internet</i>
Acessibilidade	Acesso de pessoas com necessidades especiais
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
Transparência	Controle social (<i>accountability</i>)

Figura 8 – Construtos para Avaliação de e-Serviços

Fonte: Adaptado pelo Autor com base em Brasil (2007)

O passo seguinte sugerido por Hair et al. (2005) implica em ter atenção com a tipologia do questionário, principalmente, quanto à forma das questões, ordem, redação, agrupamento e extensão. Considerando-se que os questionários se prestariam para uma *Survey* de grande escala, optou-se por perguntas fechadas. De acordo com Gil (2010b), questões fechadas conferem maior uniformidade às respostas e facilitam o processamento, embora possam não compreender todas as

alternativas relevantes. Para tanto, sugere realizar entrevistas antes da construção definitiva das alternativas.

Essa etapa prévia foi realizada em um estudo exploratório, que adaptou o modelo de referência para a condução de entrevistas semiestruturadas, através de um questionário com questões abertas que abordaram cada um dos oito construtos apresentados em Brasil (2007).

Foram entrevistados dois servidores da Receita Federal: um gerente da área de atendimento de uma Delegacia da Receita Federal e um gerente de projetos da área de tecnologia, vinculado à COTEC. Paralelamente, foram entrevistados dois profissionais da contabilidade: um Contador e um Técnico em Contabilidade que diariamente acessam o sítio da Receita Federal e que também recorrem ao atendimento presencial do órgão.

Os resultados permitiram avaliar a percepção dos entrevistados acerca dos construtos investigados e a compreensão dos indicadores que integram o modelo de referência, já que as suas definições foram utilizadas para a redação do instrumento a ser submetido à avaliação de especialistas.

A primeira versão do questionário *online* contemplou cinquenta questões, sendo dez relacionadas ao perfil do respondente, trinta e nove aos construtos do modelo (no formato de afirmações) e uma questão aberta para que o respondente pudesse dar sua opinião sobre o sítio da Receita Federal e/ou sugerir melhorias para essa forma de atendimento (*online*). O questionário presencial, por sua vez, foi formatado inicialmente com doze questões, sendo dez relacionadas ao perfil do respondente, uma questão com vinte e seis alternativas de múltipla escolha relacionadas aos construtos do modelo e uma questão aberta, nos moldes anteriores.

As afirmativas do questionário *online* foram agrupadas de acordo com os construtos apresentados na Figura 8, contemplando os aspectos lá destacados, mensurados através de uma escala intervalar identificada por Hair et al. (2005) como escala de classificação.

As escalas de classificação tipicamente envolvem o uso de afirmações em um questionário acompanhadas de categorias pré-codificadas, uma das quais selecionada pelo respondente para indicar até onde concorda ou discorda de uma determinada afirmação (HAIR et al., 2005, p. 184).

As escalas intervalares são classificadas como métricas ou quantitativas, sendo utilizada para o instrumento construído uma escala tipo Likert de 7 pontos. Esse formato é considerado adequado quando o nível de instrução dos respondentes é razoável (HAIR et al., 2005), situação que se coaduna com a população alvo que respondeu o questionário, tanto na fase de validação, quanto na pesquisa propriamente dita.

Os dois questionários, cuja tipologia está sintetizada na Figura 9, foram submetidos ao primeiro procedimento de validação: a análise por especialistas, conforme demonstrado na seção seguinte.

Tipologia dos Questionários	Questionário Presencial	Questionário <i>Online</i>
Aplicação	Autoadministrados	Autoadministrados
Distribuição	Entrega pessoal	<i>Internet e e-mail</i>
Tipo de questões	Fechadas	Fechadas
Escalas de mensuração		
Perfil do respondente	Ordinal categórica (não-métrica)	Ordinal categórica (não-métrica)
Construtos	Ordinal categórica (não-métrica)	Intervalar de classificação (métrica)
Categorias da escala		
Perfil do respondente	Não se aplica	Não se aplica
Construtos	Não se aplica	Itens de Likert (7 pontos)
Forma de escolha	Forçada	Forçada

Figura 9 – Síntese e Tipologia dos Questionários

Fonte: Elaborada pelo autor com base em Hair et al. (2005)

3.4.2 Avaliação por Especialistas

Hoppen (1996, p. 7) destaca que, quando se utiliza instrumentos de coleta de dados não validados, os mesmos devem ser submetidos à pré-testes e a um conjunto de validações. Nesse aspecto, entende que “um grupo de especialistas pode dar assistência ao pesquisador no desenvolvimento dos enunciados”. A avaliação por especialistas também foi utilizada por Oliveira-Castro (1999) em uma das fases da construção e validação de um instrumento de percepção de suporte

organizacional, assim como por Sanches et al. (2011) para desenvolver e validar instrumento capaz de medir a práxis de gestão de responsabilidade socioambiental por micro e pequenas empresas²¹.

Para operacionalizar essa fase de validação dos dois questionários, foram contatados quatro especialistas²² com atuação na área de sistemas de informação, tecnologia da informação e governo eletrônico. Os especialistas receberam uma cópia do projeto de pesquisa e dos instrumentos para análise e parecer referente a seu conteúdo. Os pareceres recebidos, tabulados conforme apresentado no Apêndice A, indicaram a necessidade de ajustes terminológicos, supressão e/ou inclusão de questões e alterações de redação para facilitar a compreensão pela população alvo. A partir desta etapa, os instrumentos assumiram a configuração apresentada nos Apêndices B e C.

Essas duas primeiras fases podem ser denominadas de validade de conteúdo, pois seguem exatamente o proposto por Hoppen (1996). Essa validação permite verificar se todas as características escolhidas para o construto são levadas em consideração, ou se refletem um conteúdo ou um domínio específico.

3.4.3 Pré-teste dos Questionários

Gil (2010b) refere que o pré-teste de um instrumento de coleta de dados objetiva assegurar sua validade e precisão, evidenciando possíveis falhas na redação que possam ser corrigidas antes da aplicação definitiva. Hair et al. (2005, p. 230) são mais enfáticos ao afirmarem que “nenhum questionário deve ser administrado antes que o pesquisador avalie a provável exatidão e coerência das respostas”, procedimento que pode ser conduzido por meio de um pré-teste com uma amostra de respondentes com características semelhantes à da população

²¹ Sanches et al. (2011) consideram especialista numa determinada área, autores de trabalhos publicados em revistas acadêmicas, apresentados em congressos ou que defenderam dissertação de mestrado ou tese de doutorado, recomendando-se que detenham currículo Lattes.

²² Os currículos dos especialistas que participaram desta etapa de validação estão publicados na Plataforma Lattes do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (Cnpq). Disponíveis em, <<http://lattes.cnpq.br/2607532326321244>>, <<http://lattes.cnpq.br/6569869453308237>>, <<http://lattes.cnpq.br/2770084256076947>> e <<http://lattes.cnpq.br/6482101738421142>>. Acesso em 25 jun. 2012.

alvo. Os autores orientam que a amostra deve ficar entre quatro e trinta indivíduos (GIL, 2010b; HAIR et al., 2005).

Para essa etapa de validação, foram aplicados 10 questionários *online* e 10 questionários presenciais em indivíduos integrantes da população alvo indicada na seção 3.3. Para a aplicação dos questionários *online* foram visitados dois escritórios de contabilidade, sendo que cada um indicou, para participar do pré-teste, cinco profissionais com atuação na área contábil e que utilizam de forma intensiva o sítio da Receita Federal. Os questionários presenciais foram aplicados em uma Delegacia da Receita Federal do Brasil, enquanto os participantes aguardavam para serem atendidos.

Os questionários foram apresentados para serem respondidos sem a intervenção do pesquisador. Ao final, foi registrado o tempo de resposta e avaliada a percepção dos respondentes, quanto à clareza e precisão dos termos, forma e ordem das questões, necessidade de desmembramento, introdução do questionário e compreensão dos objetivos da pesquisa (GIL, 2010b). Os respondentes apresentaram a declaração constante do Apêndice E, informando ter respondido ao pré-teste dos questionários e concordando com sua divulgação nos resultados da pesquisa. Os questionários respondidos integrarão o acervo da pesquisa e ficarão sob a guarda e responsabilidade do pesquisador.

Essa etapa possibilitou identificar questões que necessitaram aperfeiçoamento na redação ou inclusão de observação para esclarecer seu objetivo. Destacando-se, em relação ao questionário *online*, referências à questão 12, que trata da carta de serviços (em face do desconhecimento do assunto); às questões 17 e 18, que tratam de outros canais eletrônicos disponibilizados pela Receita Federal além da *Internet* (compreensão do que seriam “outros canais eletrônicos”); e, às questões 19 a 21, que tratam das condições de acessibilidade física ou tecnológica (desconhecimento por não enfrentar o problema ou não identificar se as questões se referem ao próprio respondente).

As observações anotadas durante a aplicação do questionário presencial indicaram que a questão que trata dos construtos apresentava muitas alternativas, situação que poderia causar confusão na escolha das opções (questão 11). Dar maior ênfase à possibilidade de respostas múltiplas nessa questão, além de esclarecer que o questionário deve ser respondido em relação ao serviço que estava sendo

procurado naquele momento, foram sugestões apresentadas pelos respondentes. Essas sugestões foram contempladas na redação definitiva dos questionários.

O questionário presencial validado está transcrito no Apêndice G, cujas afirmativas da questão 11 foram agrupadas, com base no referencial teórico, de acordo com os respectivos construtos: Maturidade (alternativas h, i, j, k, l); Disponibilidade (alternativas d, e, g); Facilidade de Uso (alternativas q, r, s, t, u, v, w); Confiabilidade (alternativas x, y); e Acessibilidade e Transparência (alternativas a, b, c, f, o, p)²³.

O questionário *online* ainda foi submetido à etapa de validação estatística, descrita na próxima seção, antes de ter definida sua configuração definitiva.

3.4.4 Validação Estatística do Questionário *Online*

Hair et al. (2005, p. 197-198) indicam a aplicação de critérios de avaliação das escalas de mensuração antes de usar os construtos para análise, como forma de garantir a confiabilidade e validade na mensuração do conceito. O questionário será considerado confiável quando sua aplicação repetida resultar em escores coerentes, especialmente, numa escala de itens múltiplos, em que um construto é representado por vários indicadores: “quanto mais forte as correlações, maior a confiabilidade da escala” dizem os autores. A validade da mensuração, por sua vez, compreende identificar se o construto realmente mede o que deve medir, ou seja, a “extensão em que uma medida ou conjunto de medidas representa corretamente o conceito de estudo – o grau em que se está livre de qualquer erro sistemático ou não-aleatório” (HAIR et al., 2009, p. 22).

O questionário *online* desenvolvido no contexto deste trabalho configurou-se no mais importante instrumento à coleta de dados quantitativos para avaliar o ponto de vista do cidadão usuário do sítio da Receita Federal, tendo as questões como múltiplas medidas acerca da efetividade dessa forma de interação. Para analisar de forma simultânea as medidas coletadas existem várias técnicas estatísticas, genericamente identificadas como “análise multivariada”. Hair et al. (2009, p. 23)

²³ As afirmativas “m” e “n” foram descartadas por serem consideradas alheias aos objetivos da pesquisa, já que tratam de outros canais de atendimento eletrônico além da *Internet*.

definem que “qualquer análise simultânea de mais do que duas variáveis pode ser considerada, a princípio, como multivariada”

A definição clara da forma de mensuração por meio de uma escala intervalar de classificação métrica, com itens de Likert de 7 pontos (seção 3.5.1), é destacada por Hair et al. (2009) como fator importante para a definição da técnica multivariada mais aplicável aos dados coletados.

Também, deve-se ter presente que o modelo proposto pela política federal de e-Gov (BRASIL, 2007) contempla diversos indicadores, integrando “escalas múltiplas, nas quais diversas variáveis são reunidas em uma medida composta para representar um conceito” (HAIR et. al., 2009, p. 26).

O modelo de questionário *online* construído (Apêndice B) apresenta oito construtos com variáveis previamente definidas pelo pesquisador, cujos agrupamentos estão consolidados na Tabela 8, embora a efetividade do sítio deva ser mensurada através da análise conjunta de todas as variáveis.

Tabela 8 – Construtos e Variáveis do Questionário *Online*

Construto	Questões do Questionário <i>Online</i>
Maturidade	11, 12, 13 e 14
Comunicabilidade	15 e 16
Multiplicidade de acesso	17 e 18
Acessibilidade	19, 20 e 21
Disponibilidade	22 e 23
Facilidade de uso	24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36 e 37
Confiabilidade	38, 39, 40, 41 e 42
Transparência	43 e 44

Fonte: Elaborada pelo Autor

Para relações de interdependência, envolvendo variáveis múltiplas que devem ser analisadas simultaneamente, os autores recomendam a técnica de Análise Fatorial, assim definida:

Análise fatorial, que inclui análise de componentes principais e análise dos fatores comuns, é uma abordagem estatística que pode ser usada

para analisar inter-relações entre um grande número de variáveis e explicar essas variáveis em termos de suas dimensões inerentes comuns (fatores). O objetivo é encontrar um meio de condensar a informação contida em várias variáveis originais em um conjunto menor de variáveis estatísticas (fatores), com uma perda mínima de informação (HAIR et al., 2009, p. 33).

Hair et al. (2009) dedicam um capítulo de sua obra para descrever a técnica de análise fatorial, cuja construção compreende seis estágios. O ponto de partida está no problema de pesquisa apresentado na seção 1.2 e retomado na seção 3.4.1 que integra este processo de validação. O fato do referencial teórico indicar as variáveis agrupadas em oito construtos poderiam causar uma confusão quanto ao tipo de análise fatorial adequada ao estudo: análise fatorial exploratória (AFE) ou análise fatorial confirmatória (AFC).

Sob a primeira perspectiva, não são estabelecidas restrições sobre a estimação de componentes e sobre o número de construtos, cujo resultado deriva exclusivamente da estatística. A AFC, por sua vez, pressupõe a existência de ideias preconcebidas sobre a estrutura dos dados, cujos fundamentos encontram suporte no referencial teórico ou em pesquisas anteriores (HAIR et al., 2009).

No entanto, deve-se ter presente que o objetivo da pesquisa tratado nesta seção envolveu a construção e validação de um modelo de questionário para coleta de dados. Embora fundamentado em um projeto que objetiva avaliar serviços de e-Gov específicos, 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. Características que levaram à utilização de uma AFE.

Para a execução das tabulações e análises estatísticas foi utilizado o *software Statistical Package for the Social Sciences for Windows* (SPSS).

A análise fatorial objetivou identificar a estrutura de relações entre variáveis pelo exame de suas correlações, identificada pelos autores como “análise fatorial *R*”. O propósito da análise compreendeu, portanto, a obtenção do resumo de dados, ou seja, “dimensões inerentes que, quando interpretadas e compreendidas, descrevem os dados em um número muito menor de conceitos do que as variáveis individuais originais” (HAIR et al., 2009, p. 104-105).

O segundo estágio descrito pelos autores compreende o planejamento da análise fatorial. Tratando-se de uma análise fatorial do tipo R , utilizou-se uma matriz tradicional de correlações entre variáveis, cujo número e propriedades de medida já foram demonstrados na seção 3.4.1.

Ainda nesse estágio, Hair et al. (2009) indicam que o tamanho da amostra para realizar uma análise fatorial deve ser superior a 100 observações, com um mínimo de 5 vezes mais observações que o número de variáveis a serem analisadas, mas consideram mais aceitável uma proporção de 10 para um, salientando que alguns autores chegam a propor um mínimo de 20 casos para cada variável. O questionário *online* avaliado apresentava 34 variáveis relacionadas aos construtos, de modo que, pelo menos 170 observações seriam necessárias para que fosse possível utilizar a técnica da análise fatorial.

Para atingir esse objetivo, além da necessidade de obter respostas qualificadas em face de se tratar de uma etapa de validação, procurou-se buscar uma população alvo que tivesse conhecimento do sítio da Receita Federal com profundidade: os servidores do órgão em todo o território nacional. Com esse procedimento foi possível conseguir um número significativo de respondentes e utilizar a técnica de análise para confirmar ou ajustar a adequação e formação dos construtos propostos no modelo de referência (BRASIL, 2007).

Para aplicação do questionário *online*, o modelo apresentado no Apêndice B foi reproduzido na ferramenta de formulários do *Google Docs*²⁴. Um *link* para acesso, juntamente com um breve relato dos objetivos da pesquisa e o convite para responder ao questionário foi encaminhado via *e-mail* para os dirigentes das unidades da Receita Federal no território nacional, solicitando que o mesmo fosse repassado aos respectivos servidores subordinados administrativamente.

O questionário ficou disponível para receber respostas no período de 1º a 31 de maio de 2012. Nesse período, 950 servidores da Receita Federal responderam às questões, resultando em uma proporção respondentes/variáveis de 27,94, número muito superior às referências mais conservadoras encontradas na literatura

²⁴ Os formulários do Google são ferramentas úteis que ajudam a planejar eventos, enviar uma pesquisa, aplicar testes em alunos ou colher informações de forma direta e fácil. Um formulário do Google é conectado automaticamente a uma planilha com o mesmo título. Quando você envia ou compartilha um formulário, as respostas dos destinatários são coletadas automaticamente nessa planilha. In <<http://support.google.com/docs/bin/answer.py?hl=pt-BR&answer=87809>>. Acesso em 26 jun. 2012.

que trata do assunto (HAIR et al., 2009). A consolidação das respostas está demonstrada no Anexo 1.

O terceiro estágio do planejamento da análise fatorial compreende as suposições da análise fatorial, especialmente quanto à validade conceitual das variáveis. Assunto abordado com destaque na seção 2.6, e considerado no momento da construção dos questionários presencial e *online*, corrobora a validade e adequação do instrumento para ser estudado com análise fatorial. Nessa etapa, Hair et al. (2009, p. 109) definem que o próximo passo é “garantir que as variáveis são suficientemente correlacionadas umas com as outras para produzir fatores representativos”.

Para verificar as correlações entre variáveis utilizou-se o teste de esfericidade de Bartlett, cuja significância deve ser menor que 0,050; e da medida de adequação da amostra Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), cujo índice varia de 0 a 1, conforme Tabela 9. Quanto mais próximo de um maior é a indicação de que a variável é perfeitamente prevista sem erro pelas outras variáveis (HAIR et al., 2009). Os dados coletados apresentaram um grau de significância no teste de Bartlett de 0,000, enquanto a medida de adequação KMO resultou em 0,952, resultados considerados excelentes para fins de utilização da AFE.

Tabela 9 – Teste de Esfericidade de Bartlett e Medida de Adequação da Amostra

Medida de Adequação da Amostra Kaiser-Meyer-Olkin		0,952
Teste de Esfericidade de Bartlett	Aprox. do Qui-Quadrado	16071,451
	DF	561
	Sig.	0,000

Fonte: SPSS

No estágio seguinte, deve-se selecionar o método para extrair os fatores que representam a estrutura das variáveis na análise e determinar o número de fatores a serem mantidos. Considerando-se que se trata de uma AFE, cujo objetivo principal pretendeu resumir a maior parte da informação original a um número mínimo de

fatores, utilizou-se o método de análise de componentes principais, com rotação ortogonal *Varimax*²⁵.

O número de fatores foi estabelecido, considerando-se a variância total explicada, com fatores cujos autovalores são maiores do que 1,0 e em número suficientes para atender um percentual especificado de variância explicada de, pelo menos, 60% (HAIR et al., 2009).

Deve-se destacar que, ao tentar forçar o sistema SPSS a rodar com o critério *a priori* indicado no referencial teórico (BRASIL, 2007), o sétimo e oitavo fatores apresentaram autovalores inferiores a 1,0, razão pela qual os testes foram refeitos sem estabelecer um número determinado de fatores. A variância total explicada resultante está demonstrada na Tabela 10:

Tabela 10 – Variância Total Explicada

Comp.	Autovalores Iniciais			Soma de Extrações de Cargas Quadradas			Soma de Extrações de Cargas Quadradas		
	Total	% de Variância	% Cumul.	Total	% de Variância	% Cumul.	Total	% de Variância	% Cumul.
1	12,286	36,137	36,137	12,286	36,137	36,137	5,777	16,990	16,990
2	2,545	7,486	43,623	2,545	7,486	43,623	3,327	9,786	26,776
3	1,510	4,441	48,064	1,510	4,441	48,064	3,306	9,724	36,500
4	1,264	3,717	51,781	1,264	3,717	51,781	3,180	9,353	45,853
5	1,085	3,192	54,973	1,085	3,192	54,973	2,849	8,378	54,232
6	1,035	3,045	58,018	1,035	3,045	58,018	1,287	3,786	58,018
7	0,975	2,867	60,885						
8	0,893	2,626	63,511						

Fonte: SPSS

O exame da matriz de cargas fatoriais objetiva identificar as cargas significantes de cada variável e permitir destacar aquelas de maior valor absoluto. Hair et al. (2009) consideram significantes para fins de interpretação, em um nível de

²⁵ O critério de rotação *Varimax* objetiva simplificar as colunas da matriz fatorial. Este método maximiza a soma de variâncias de cargas exigidas da matriz fatorial (HAIR et al., 2009).

significância (α) de 0,05, um nível de poder de 80%, e erros-padrão considerados como o dobro daqueles de coeficientes de correlação convencionais, cargas fatoriais de 0,30 para amostras com tamanho de 350. Deve-se destacar que a amostra avaliada contém 950 observações, e que foram consideradas apenas cargas fatoriais superiores a 0,40, conforme demonstrado na Tabela 11.

Examinando a matriz fatorial de cargas para a matriz fatorial não-rotacionada, observou-se uma maximização de cargas no fator 1, além de quatro fatores com apenas uma variável com carga superior a 0,40. Por essa razão, optou-se por aplicar uma rotação ortogonal *Varimax*. A aplicação da referida rotação possibilitou que cada uma das variáveis passasse a ter cargas significantes distribuídas entre os fatores, corrigindo-se a concentração e fazendo com que apenas quatro variáveis apresentassem carga cruzada considerando-se medidas superiores a 0,40, conforme demonstrado na Tabela 11:

Tabela 11 – Matriz de Cargas Fatoriais > 0,40

Variável ²⁶	Fatores					
	1	2	3	4	5	6
11	0,406				0,600	
12					0,591	
13			0,553		0,462	
14					0,499	
15					0,667	
16					0,630	
17						0,796
18						0,614
19		0,451				
20		0,566				
21		0,651				
22			0,681			
23			0,730			
24	0,711					
25	0,757					
26	0,670					
27			0,648			

²⁶ As questões de número 1 a 10 referem-se ao perfil do respondente, razão pela qual as variáveis analisadas iniciam no número 11.

Variável ²⁶	Fatores					
	1	2	3	4	5	6
28	0,495		0,524			
29	0,655					
30	0,730					
31	0,703					
32	0,471		0,443			
33			0,410			
34		0,557				
35	0,642					
36				0,571		
37	0,618					
38				0,559		
39				0,765		
40				0,774		
41				0,638		
42		0,511				
43		0,695				
44		0,706				

Fonte: SPSS

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 et al. (2009) indicam que as comunalidades devem ser maiores que 0,50 para que as variáveis possam ser mantidas na análise²⁷. A Tabela 12 mostra o resultado da primeira rodada de testes.

Tabela 12 – Comunalidades

Variáveis	Inicial	Extração
11	1,000	0,601
12	1,000	0,559
13	1,000	0,601
14	1,000	0,507

²⁷ “Comunalidade compreende o total da variância que uma variável original compartilha com todas as outras variáveis”. “A variância total de uma variável é composta de suas variâncias comum, única e de erro. Quando uma variável é mais correlacionada com uma ou mais variáveis, a variância comum (comunalidades) aumenta” (HAIR et al., 2009, p. 101 e 112).

Variáveis	Inicial	Extração
15	1,000	0,649
16	1,000	0,669
17	1,000	0,663
18	1,000	0,526
19	1,000	0,442
20	1,000	0,449
21	1,000	0,560
22	1,000	0,542
23	1,000	0,618
24	1,000	0,734
25	1,000	0,741
26	1,000	0,571
27	1,000	0,592
28	1,000	0,618
29	1,000	0,568
30	1,000	0,661
31	1,000	0,601
32	1,000	0,535
33	1,000	0,449
34	1,000	0,458
35	1,000	0,590
36	1,000	0,487
37	1,000	0,648
38	1,000	0,553
39	1,000	0,738
40	1,000	0,724
41	1,000	0,512
42	1,000	0,308
43	1,000	0,612
44	1,000	0,639

Fonte: SPSS

A análise das comunalidades mostrou que as variáveis números 19, 20, 33, 34, 36 e 42 apresentavam índices menores que o recomendado, revelando que não estavam sendo adequadamente explicadas pela solução fatorial. Entre as sugestões apresentadas por Hair et al. (2009) para a correção dessas inconsistências, optou-se por avaliar cada uma das variáveis ponderando-se com o referencial teórico, definindo-se pela conveniência ou não de sua eliminação.

As questões 19 e 20 já haviam apresentado problemas durante o pré-teste do questionário, decorrente de dificuldades no entendimento do tema, em face do

desconhecimento, ou pelo fato do respondente não ter problemas de acessibilidade, conforme abordado na seção 3.4.3. Considerando-se que a questão 23 contempla esse indicador, de forma genérica, não haverá prejuízos à análise com a exclusão de tais questões.

As questões 33, 34 e 36 estão no conjunto que compreende o construto “Facilidade de Uso”. Este construto está superdimensionado em relação aos demais no que se refere ao número de variáveis, de modo que a sua eliminação será suportada pelas outras variáveis relacionadas ao mesmo tópico.

A questão 42 também havia sido avaliada como problemática durante os pré-testes, pois se refere a um instrumento que ainda tem sua utilização muito restrita: o certificado digital. Considerando-se que a mesma está no contexto de um construto com outras quatro questões sobre “Confiabilidade”, não haverá prejuízos com a sua eliminação. A partir dessas informações, tem-se uma nova especificação do modelo, com vinte e oito variáveis, que foi submetida a uma nova solução fatorial.

Adotando os mesmos critérios descritos anteriormente realizou-se uma segunda rodada de testes com o SPSS. Os resultados dos testes de Esfericidade de Bartlett (0,000) e KMO (0,946) mantiveram-se adequados. Da mesma forma, a matriz fatorial, depois de aplicada a rotação *Varimax*. No entanto, o exame das comunalidades indicou a necessidade de exclusão da variável número 17, cujo índice ficou inferior a 0,50. A sua exclusão justifica-se tendo em vista que integra um construto inicialmente previsto para avaliar a “Multiplicidade de Acesso”, ou seja, outros meios para executar serviços além da *Internet*. Todavia, esse construto mostrava-se adequado para a proposta inicial do modelo de referência (BRASIL, 2007), diretamente relacionado à avaliação de serviços pontuais prestados de forma *online*. Nesta pesquisa, conforme já referido, a avaliação considerou o sítio da Receita Federal de forma global, de modo que o tema “Multiplicidade de Acesso” torna-se alheio aos objetivos.

Depois de excluída a variável 17, uma terceira rodada de avaliação foi executada com o SPSS, cujo resultado do teste de esfericidade de Bartlett e KMO está demonstrado na Tabela 13. Da mesma forma que ocorreu nas rodadas anteriores, os resultados mostraram-se satisfatórios para a utilização da técnica de análise fatorial.

Tabela 13 – Teste de Esfericidade de Bartlett e KMO (3ª rodada)

Medida de Adequação da Amostra Kaiser-Meyer-Olkin		0,947
Teste de Esfericidade de Bartlett	Aprox. do Qui-Quadrado	13630,169
	DF	351
	Sig.	0,000

Fonte: SPSS

Analisando-se a variância total explicada a partir dessa nova rodada de testes, constatou-se que os fatores cujos autovalores são maiores do que 1,0 reduziram para cinco, atendendo ainda o percentual especificado de variância explicada de pelo menos 60% referenciados por Hair et al. (2009), conforme se observa na Tabela 14:

Tabela 14 – Variância Total Explicada (3ª rodada)

Variável	Autovalores Iniciais			Soma de Extrações de Cargas Quadradas			Soma de Extrações de Cargas Quadradas		
	Total	% de Variância	% Cumulativo	Total	% de Variância	% Cumulativo	Total	% de Variância	% Cumulativo
1	10,808	40,030	40,030	10,808	40,030	40,030	5,549	20,551	20,551
2	2,224	8,238	48,268	2,224	8,238	48,268	3,008	11,141	31,692
3	1,335	4,946	53,214	1,335	4,946	53,214	2,975	11,020	42,711
4	1,157	4,285	57,499	1,157	4,285	57,499	2,592	9,600	52,312
5	1,051	3,893	61,392	1,051	3,893	61,392	2,452	9,080	61,392
6	0,840	3,112	64,504						

Fonte: SPSS

Os resultados apresentados demonstraram que a exclusão das variáveis 17, 19, 20, 33, 34, 36 e 42, e a acomodação das variáveis resultantes em cinco fatores, provocou uma adequação dos níveis das mesmas, a partir da análise das comunalidades, cujos valores apresentados na Tabela 15 encontram-se todos acima da faixa de 0,50. Esta tabela apresenta, ainda, a demonstração da matriz de

cargas fatoriais maior que 0,40, destacando-se que, para fins de acumulação de fatores, foram considerados os valores mais significativos nas variáveis 11 e 32, que apresentaram cargas cruzadas. Para as variáveis 13 e 28, com cargas cruzadas de valores muito próximos, optou-se por seguir a orientação teórica de Brasil (2007).

Tabela 15 – Matriz de Cargas Fatoriais > 0,40 e Comunalidades (3ª rodada)

Variável	Fatores					Comunalidades	
	1	2	3	4	5	Inicial	Extração
11	0,411	0,606				1,000	0,597
12		0,618				1,000	0,561
13		0,483	0,530			1,000	0,600
14		0,572				1,000	0,519
15		0,685				1,000	0,645
16		0,647				1,000	0,667
18					0,688	1,000	0,502
21					0,677	1,000	0,563
22			0,731			1,000	0,598
23			0,755			1,000	0,649
24	0,725					1,000	0,737
25	0,773					1,000	0,752
26	0,687					1,000	0,578
27			0,658			1,000	0,600
28	0,507		0,532			1,000	0,624
29	0,626					1,000	0,538
30	0,726					1,000	0,656
31	0,706					1,000	0,597
32	0,480		0,404			1,000	0,508
35	0,677					1,000	0,569
37	0,647					1,000	0,619
38				0,550		1,000	0,568
39				0,765		1,000	0,759
40				0,764		1,000	0,730
41				0,707		1,000	0,541
43					0,697	1,000	0,619
44					0,742	1,000	0,680

Fonte: SPSS

A etapa final de validação do questionário *online* teve por objetivo demonstrar que os cinco fatores resultantes da análise fatorial possuem consistência, a partir da análise da confiabilidade de cada um dos fatores. Hair 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 mais conhecida forma de se avaliar a consistência da escala é através do *alfa de Cronbach*, cujo índice deve ser superior a 0,70 para ser considerado confiável (o alfa varia de 0 a 1). O *alfa de Cronbach* foi calculado com o SPSS, avaliando a consistência global das variáveis de cada fator, assim como a consistência individual.

A consistência interna apresentou coeficientes que demonstram alta coerência no instrumento. Entretanto, as variáveis 18 e 41 apresentaram consistência interna individual abaixo do esperado, razão pela qual se optou pela exclusão das mesmas. A variável 18 integra, juntamente com a variável 17 (excluída na 2ª rodada de testes), o construto “Multiplicidade de Acesso”, alheio ao problema de pesquisa conforme já esclarecido anteriormente. Por essa razão, sua eliminação torna-se coerente com a proposta do trabalho de considerar apenas os aspectos relacionados ao sítio da Receita Federal²⁸.

A variável 41, por sua vez, está no construto “Confiabilidade”, composto pelas variáveis 38 a 42, e a sua exclusão pode ser justificada com os mesmos argumentos utilizados para explicar a exclusão da variável 42, ou seja, tanto o certificado digital como o código de acesso são instrumentos que ainda estão sendo difundidos como requisito de segurança nas transações envolvendo a Receita Federal e os cidadãos, situação que dificulta a sua correlação com o construto “Confiabilidade”.

Na Tabela 16, estão consolidados os dados resultantes da medição do *Alfa de Cronbach*, bem como a composição dos fatores decorrentes da aplicação da AFE. Como se pode perceber, todos os fatores apresentam consistência interna > 0,70, índice considerado adequado de acordo com a orientação de Hair et al. (2005, p. 200).

²⁸ O indicador “multiplicidade de acesso”, previsto em Brasil (2007), compreende a existência de formas diversas de interação eletrônica disponibilizada para contato do cidadão com o órgão, tais como quiosques ou PCs de acesso público ou *call center*.

Tabela 16 – Consistência Interna: *Alfa de Cronbach*

Fator	Variáveis	<i>Alfa de Cronbach</i>
1	24	0,919
	25	
	26	
	28	
	29	
	30	
	31	
	32	
	35	
	37	
2	11	0,837
	12	
	13	
	14	
	15	
3	16	0,714
	22	
	23	
4	27	0,822
	38	
	39	
5	40	0,786
	21	
	43	
	44	

Fonte: SPSS

Os resultados apresentados nesta etapa da validação do questionário *online* conduziram a um agrupamento de quatro dos construtos propostos na matriz teórica (BRASIL 2007). Os construtos “Maturidade” e “Comunicabilidade” consolidaram-se no segundo fator apresentado na Tabela 16, que passará a ser identificado apenas como “Maturidade”, já que as variáveis que integram a comunicabilidade adequam-se aos referenciais teóricos que tratam desse tema. Os construtos Acessibilidade e Transparência agruparam-se no quinto fator, que terá 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 em face da incompatibilidade com o objetivo do estudo referida

anteriormente. Os agrupamentos dos construtos e respectivas variáveis estão consolidados na Figura 10, já com a nova numeração resultante das adaptações decorrentes da AFE.

Construtos	Variáveis (Questões do Questionário <i>Online</i>)
Maturidade	11. Você encontra informações básicas relacionadas aos serviços, tais como horário, locais e pré-requisitos necessários para o atendimento.
	12. A Receita Federal divulga uma “Carta de Serviços” com informações claras e precisas em relação aos serviços prestados e com detalhes sobre os padrões de qualidade do atendimento, em cumprimento ao Decreto 6.932/09.
	13. Você consegue realizar pesquisas, encontrar informações e executar serviços de forma eletrônica em qualquer horário e dia da semana.
	14. Você consegue resolver todos os seus assuntos com a Receita Federal através do sítio do órgão na Internet.
	15. Os meios de contato disponibilizados permitem a você ser ouvido, encaminhar sugestões, reclamações ou solicitação de informações e receber retorno satisfatório e em tempo adequado às suas demandas.
	16. Você consegue esclarecer dúvidas e encontrar ajuda para acessar informações ou executar serviços.
Disponibilidade	17. As informações e serviços estão disponíveis para acesso a qualquer hora do dia e em qualquer dia da semana (24 x 7).
	18. A velocidade de carregamento das páginas para acesso às informações e serviços é satisfatória (as páginas abrem rapidamente).
	19. Você consegue baixar programas e formulários (download) com facilidade.
Facilidade de Uso	20. A página inicial do sítio deixa claros seus objetivos e as informações e serviços nele disponíveis.
	21. A estrutura do sítio, considerando-se os agrupamentos de informações e os serviços disponíveis por área de interesse, é lógica e facilmente compreensível.
	22. As informações e serviços que você mais utiliza estão destacados na página inicial.
	23. Os links para baixar arquivos e programas definem, de forma clara e precisa, seu conteúdo.
	24. A ferramenta de busca existente no sítio facilita a localização de informações e serviços.
	25. Todas as informações contidas na página inicial são importantes e necessárias para uma navegação adequada no sítio.
	26. Você consegue encontrar informações e serviços através da página inicial, sem recorrer a outros sítios de busca.
	27. Você tem total controle da navegação no sítio, podendo interromper ou cancelar transações e navegar com autonomia.
	28. O desenho do sítio (<i>lay-out</i>) é atrativo.
	29. A linguagem utilizada no sítio é clara, objetiva e de fácil compreensão.
Confiabilidade	30. As informações disponibilizadas no sítio estão atualizadas.
	31. Você se sente seguro consultando informações no sítio da Receita Federal na Internet.
	32. Você se sente seguro executando serviços através do sítio da Receita Federal na Internet.

Construtos	Variáveis (Questões do Questionário <i>Online</i>)
Acessibilidade e Transparência	33. Você encontra no sítio indicação, selo ou informação específica que determine o grau de acessibilidade para cidadãos com necessidades especiais (por exemplo: permitir aumento da fonte, permitir alterar o contraste, descrição textual das imagens e áudios, legendas em vídeos, comandos através do teclado).
	34. A Receita Federal utiliza o sítio para realizar pesquisas de satisfação com a prestação de serviços e disponibiliza os resultados para consulta pelos cidadãos.
	35. Através do sítio, você consegue acompanhar e controlar a gerência de recursos públicos pela Receita Federal.

Figura 10 – Construtos e Variáveis do Questionário *Online* Validado

Fonte: Elaborada pelo Autor

Na nova formatação as questões 22, 23 e 27 receberam os números de 17 a 19; as questões 24 a 26, 28 a 32, 35 e 37, de 20 a 29; as questões 38, 39 e 40, de 30 a 32; e as questões 21, 43 e 44 receberam os números de 33 a 35.

A vista dos resultados apresentados pode-se concluir pela adequação da AFE para a redução de dados e combinação adequada das variáveis dentro dos cinco fatores resultantes, conferindo valor estatístico ao instrumento para coleta de dados com usuários do sítio da Receita Federal.

O questionário *online*, apresentado originalmente no Apêndice B, foi reestruturado considerando-se os resultados da AFE, e a sua configuração final encontra-se reproduzida no Apêndice F, já no formato disponibilizado para respostas pela população alvo com a utilização do aplicativo *Google Docs*.

3.5 Modelo de Coleta de Dados e Evidências

Conforme referenciado na seção 3.2, que tratou do delineamento da pesquisa, a abordagem mista compreendeu métodos ou técnicas de coleta de dados em diversas fontes de evidências. Os procedimentos adotados serão descritos nas seções seguintes.

3.5.1 Análise Documental

Para compreender o contexto de aplicação das práticas de e-Gov como instrumento de interação com o cidadão na Receita Federal, a pesquisa documental teve por objetivo identificar os fatores que marcaram o início da presença do órgão na *Internet*, sua evolução e atual estágio de implementação dessas práticas, destacando-se a análise das atribuições legais da Receita Federal e identificação dos serviços e informações que são ofertados aos cidadãos. Especialmente aqueles que estão disponíveis para serem executados no sítio do órgão na *Internet*.

Os registros institucionais físicos e digitais que documentaram o início e a evolução da presença da Receita Federal na *Internet* configuraram-se na principal fonte de evidências para fundamentar as entrevistas focais com os técnicos e para complementar as informações obtidas através dos outros procedimentos de coletas de dados (GIL, 2009). Yin (2001) recomenda que sejam considerados todos os tipos de documentos que corroborem e valorizem as evidências oriundas de outras fontes. Nesse sentido, destaca-se um documento disponibilizado pela COAEF que registra os primeiros passos da Receita Federal na *Internet* (BRASIL, 1997).

A análise do sítio da Receita Federal, além de identificar o estágio de utilização das TICs como instrumento de gestão estratégica, permitiu avaliar como as práticas de e-Gov estão sendo conduzidas para a interação do órgão com os cidadãos, e se estão coerentes com as referências e padrões definidos pela política de e-Gov do Governo Federal conforme modelo proposto por Brasil (2007, 2010b), apresentado na seção 2.6.

As estatísticas do atendimento, por sua vez, dimensionam o nível e forma de interação dos cidadãos com a Receita Federal, quer seja na forma presencial ou *online*. Nesse aspecto, o Sistema Nacional de Apoio ao Gerenciamento do Atendimento (SAGA) é utilizado pela Receita Federal para dar suporte ao atendimento nas unidades da Receita Federal, permitindo, entre outras funcionalidades, levantar dados estatísticos para subsidiar ações corretivas e evolutivas nos serviços prestados ao contribuinte. As informações estão disponíveis em âmbito local, regional e nacional, e a sua consolidação pode ser feita em vários níveis de abrangência, configurando-se, portanto, em importante fonte de evidências relacionadas ao atendimento presencial.

Outra importante fonte de evidências que merece destaque é o portal de Estatísticas da Receita, cujas informações disponibilizadas permitem avaliar os níveis de acesso aos serviços no Portal e-CAC e às páginas do sítio da Receita Federal na *Internet*.

Observa-se, portanto, que a natureza dos documentos coletados conduziu também a uma análise mista, ou seja, quando foram examinados os dados estatísticos do órgão utilizaram-se procedimentos estatísticos. Já em relação aos demais documentos adotou-se a análise de conteúdo para “descrever de forma objetiva, sistemática e qualitativa o conteúdo manifesto na comunicação” (GIL, 2010a, p. 67).

3.5.2 Entrevistas com Técnicos da Receita Federal (focadas)

“Uma das mais importantes fontes de informações para um estudo de caso são as entrevistas”, diz Yin (2001, p. 112), técnica também considerada eficiente por Gil (2009) para obter dados em profundidade acerca dos mais diversos aspectos da vida social. A sua flexibilidade também é mencionada por Hair et al. (2005), atributo que se adequa à natureza técnica do tema da pesquisa, cujas questões muitas vezes precisaram ser esclarecidas para melhor entendimento por parte do entrevistado.

Considerando-se que o objetivo da pesquisa está relacionado ao atendimento da Receita Federal e às práticas de e-Gov, as entrevistas foram direcionadas aos técnicos das áreas de atendimento, tecnologia e comunicação social do órgão²⁹, diretamente vinculados a um projeto de aperfeiçoamento do sítio da Receita Federal que está em andamento no nível estratégico.

A relação dos entrevistados, sua respectiva área de atuação e dados das entrevistas são apresentados na Figura 11, destacando-se que as entrevistas foram realizadas por meio de vídeo e audioconferências gravadas.

²⁹ O atendimento a distância na Receita Federal está entre as atividades sob a responsabilidade da Coordenação de Atendimento e Educação Fiscal (COAEF), e mais especificamente da Divisão de Atendimento a Distância (DIADI). A tecnologia é responsabilidade da Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação (COTEC), enquanto a comunicação social é conduzida pela Assessoria de Comunicação Social (ASCOM).

Entrevistado	Área de Atuação	Função	Função no Projeto	Data da Entrevista	Duração da Entrevista
A	Atendimento	Chefe da Divisão de Atendimento a Distância	Equipe	21/09/12	01:38:45
B	Comunicação Social	Gerente de Projetos Audiovisuais	Gerente	27/09/12	01:02:30
C	Tecnologia	Analista de Negócios	Equipe	02/10/12	00:46:51

Figura 11 – Dados das Entrevistas

Fonte: Elaborada pelo Autor

A técnica utilizada foi de entrevista *focal* que, de acordo com Merton et al. (1990, apud YIN, 2001, p. 113), desenvolve-se em um curto período de tempo e assume um caráter informal, embora seguindo um conjunto de perguntas originadas do modelo proposto por Brasil (2007, 2010b), ponderadas pelos demais referenciais teóricos acerca do tema, com destaque para Nielsen e Loranger (2007), Pinho (2008), Vaz (2007), Freire et al. (2009), Capella (2010) e Cunha et al. (2008). No Apêndice D consta o roteiro utilizado para orientar a condução das entrevistas.

Dessa forma, buscou-se reconstruir o caminho percorrido pela Receita Federal desde o início de sua presença na *Web*, identificando-se os fatos que marcaram a formação de uma estratégia voltada à intensificação do atendimento eletrônico, o papel do e-Gov como ferramenta de gestão e se o seu objetivo de servir de instrumento de interação com os cidadãos está sendo alcançado do ponto de vista gerencial, além do que está sendo desenvolvido no contexto do projeto de reestruturação do sítio que está em andamento.

As entrevistas tendem a proporcionar dados muito ricos em face de favorecerem a livre expressão dos entrevistados (GIL, 2009, p. 65), situação que foi vivenciada, uma vez que o pesquisador e os entrevistados são servidores públicos integrantes da mesma carreira de cargos da instituição.

As entrevistas gravadas foram transcritas pelo próprio pesquisador e analisadas seguindo os passos descritos por Creswell (2010), a partir dos dados específicos para o geral em múltiplos níveis de análise. Para codificação, adotou-se a abordagem tradicionalmente usada nas ciências sociais, permitindo que os códigos emergissem durante a análise dos dados, combinando esse procedimento com a utilização de alguns códigos predeterminados com base no referencial teórico.

3.5.3 Levantamento Formal (*Survey*) com Usuários do Sítio

O levantamento com usuários do sítio da Receita Federal inaugurou a fase quantitativa da pesquisa, e foi operacionalizado através da coleta de informações junto a cidadãos que buscam serviços e informações através do sítio da Receita Federal na *Internet*. O levantamento de dados compreendeu a disponibilização do questionário validado, conforme procedimentos descritos na seção 3.4 e em Rampelotto et al. (2012), para ser respondido espontaneamente pelo usuário do sítio da Receita Federal (Apêndice F). Objetivando qualificar as respostas obtidas, optou-se por direcionar os questionários para um grupo específico dentro do universo de usuários do sítio da Receita Federal: os profissionais da área da contabilidade³⁰, cuja natureza e características do trabalho fazem com que sejam usuários intensivos dessa forma de interação com o órgão, conforme foi demonstrado na seção 3.3, que abordou as características da população e amostra.

Tratou-se, portanto, de um “questionário autoaplicado” conforme definido por Gil (2010b, p. 121), cuja construção teve por finalidade traduzir os objetivos da pesquisa em questões específicas que contemplaram os construtos que integram o modelo apresentado em Brasil (2007). Nesse aspecto, procurou-se atentar para as recomendações de Gil (2010b, p. 127) quanto a utilizar apenas “questões rigorosamente necessárias para atender aos objetivos da pesquisa”.

O questionário online foi disponibilizado através de um *link* inserido no sítio da Federação Nacional das Empresas de Serviços Contábeis e das Empresas de Assessoramento, Perícias, Informações e Pesquisas (FENACON), conforme Anexo 2, além do encaminhamento de *link* para acesso ao questionário eletrônico para profissionais que integram o banco de dados da Federação (Anexo 3). Utilizou-se, também, a mesma forma de disponibilização por meio dos Conselhos Regionais de Contabilidade (CRC).

A coleta de dados ocorreu no período de 24 de julho a 22 de outubro de 2012. Utilizando-se as funcionalidades do *Google Docs* foi extraído um resumo das

³⁰ Para os objetivos deste trabalho, consideram-se profissionais da área da contabilidade, Contadores, Técnicos em Contabilidade, Auxiliares de Escritório, Estagiários e outros profissionais que atuam junto aos escritórios de contabilidade e que, de alguma forma, interagem com a Receita Federal. O perfil dos respondentes permitirá segregar as informações de acordo com a função exercida

respostas conforme Anexo 4. A partir de então, as informações coletadas foram exportadas no formato de planilha eletrônica para fins do tratamento quantitativo e para as análises que foram conduzidas com a utilização do SPSS.

3.5.4 Levantamento Formal (*Survey*) com Usuários do Atendimento Presencial

O levantamento com usuários do atendimento presencial compreendeu a disponibilização de questionário estruturado com questões fechadas, validado conforme procedimentos demonstrados na seção 3.4 e modelo reproduzido no Apêndice G, para ser respondido pela mesma população alvo identificada na seção 3.5.3 que buscou atendimento presencial para um serviço que também está disponível para ser executado através do sítio do órgão na *Internet*. Da mesma forma que ocorreu com o levantamento com usuários do sítio, este questionário contemplou os construtos que integram o modelo apresentado em Brasil (2007), agrupados conforme demonstrado na seção 3.4.3.

Os questionários foram distribuídos para a população alvo no momento da triagem realizada nas recepções dos CAC das Delegacias e Agências da Receita Federal quando se constatou que o serviço procurado para ser prestado presencialmente também estava disponível para ser executado através do sítio na *Internet*. O encaminhamento dos questionários às unidades de atendimento presencial da Receita Federal foi operacionalizado com o auxílio da estrutura de comunicação institucional existente no órgão, precedido de prévio contato com os respectivos gestores locais dessas unidades. Os questionários foram remetidos em arquivo digital, distribuídos para respostas e digitalizados nas próprias unidades de atendimento para devolução ao pesquisador via correio eletrônico.

A coleta de dados com usuários do atendimento presencial ocorreu no período de 1º a 31 de agosto de 2012. Para fins de análise, os questionários foram digitalizados pelo pesquisador no formato de planilha eletrônica, cujas respostas estão consolidadas no Anexo 5³¹.

³¹ Os Anexos 4 e 5 apresentam o resumo das respostas com base em todos os questionários respondidos (1.236 e 1.582), incluindo aqueles que foram excluídos para fins de análise, conforme será demonstrado na seção 4.1 (Figura 17)

3.6 Síntese do Modelo

Visando facilitar a compreensão e visualização do modelo de pesquisa proposto, a Figura 12 apresenta uma esquematização gráfica demonstrando as etapas envolvidas no processo. Os números entre parênteses representam a amostra na respectiva etapa, considerando-se apenas os questionários analisados³².

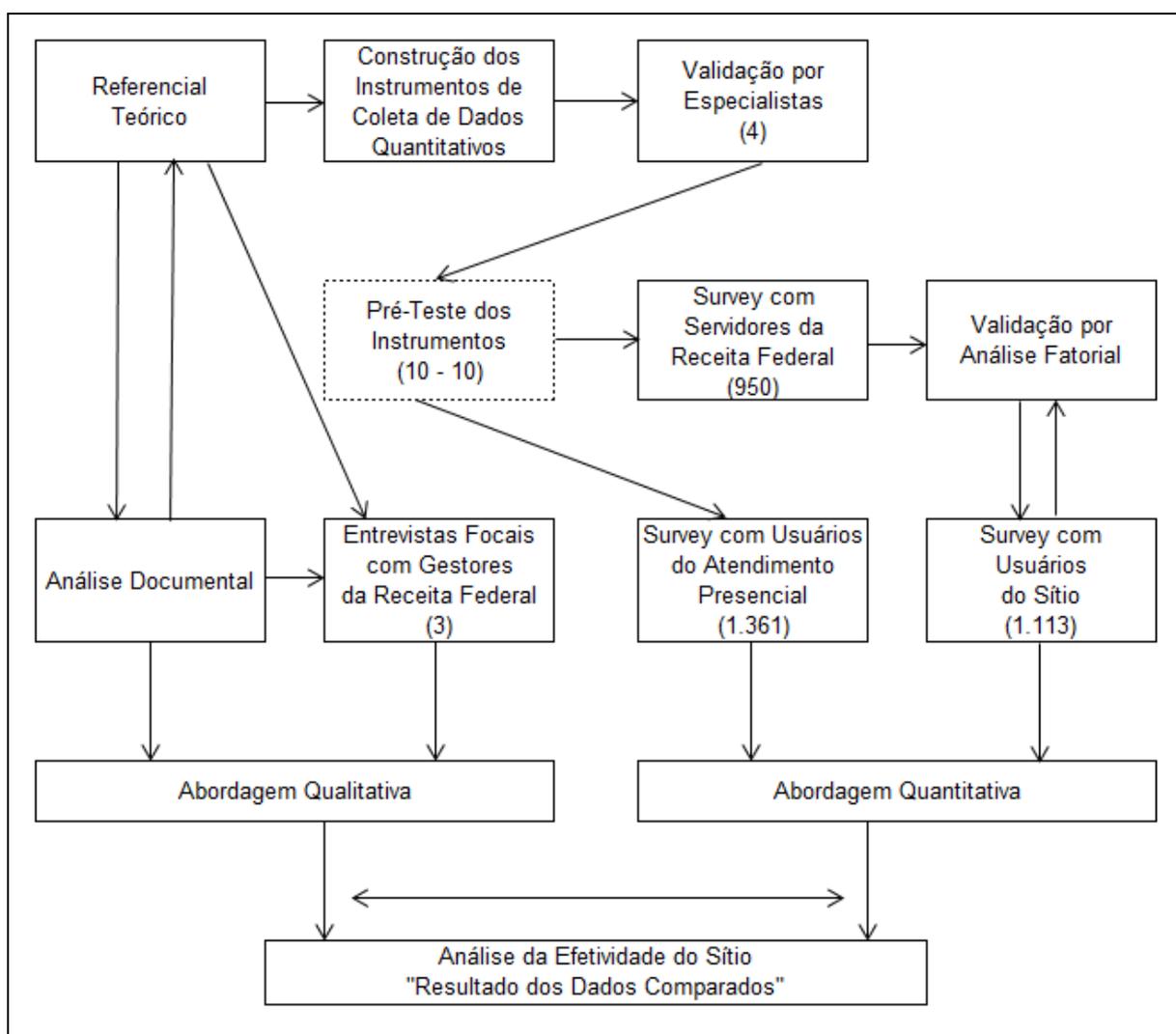


Figura 12 – Síntese do Modelo

Fonte: Elaborada pelo Autor

³² Todos os questionários *online* e presenciais respondidos encontram-se arquivados e integram o acervo da pesquisa sob responsabilidade do pesquisador.

4 ANÁLISE DE DADOS E EVIDÊNCIAS

O estudo das proposições teóricas propostas através dos Padrões Brasil e-Gov e do modelo Indicadores e Métricas para Avaliação de e-Serviços (BRASIL, 2007, 2010b) configura-se na principal estratégia, para análise de dados e evidências neste estudo de caso. Considerando-se que as mesmas darão forma ao plano de coleta de dados, por consequência, servirão de guia para a análise do estudo, ou seja, o reflexo que os construtos propostos no modelo terão na efetividade do sítio da Receita Federal. Yin (2001, p. 133) destaca que “proposições teóricas sobre relações causais – respostas a questões do tipo ‘como’ e ‘por que’ – podem ser muito úteis para orientar a análise do estudo de caso dessa maneira”.

No entanto, não se pode esquecer que esta pesquisa terá uma abordagem mista, coletando informações de natureza qualitativa e quantitativa para avaliar o mesmo fenômeno, dando contorno ao que Yin (2001, p. 122) identifica como “convergência de várias fontes de evidências”. Nesse aspecto, a combinação dos dois tipos de pesquisa, de acordo com Flick (2009, p. 126), amplia os potenciais de conhecimento do estudo e possibilita uma avaliação unidirecional e mútua dos resultados, compensando-se de forma complementar eventuais “fragilidades e pontos cegos nos métodos individuais”. Em ambos os casos, a análise de dados “incluirá a ligação de abordagens qualitativas e quantitativas: no primeiro caso, a codificação de respostas livres na forma de texto, no segundo, dos números recebidos” (FLICK, 2009, p. 127).

Assim, este capítulo apresenta o processo de análise dos dados coletados conforme modelo apresentado na seção 3.5, demonstrando que a mistura concomitante de dados quantitativos e qualitativos, considerados igualmente relevantes, permitiu uma análise abrangente do problema de pesquisa, já que possibilitou identificar eventuais convergências, diferenças ou combinação entre os dados coletados (CRESWELL, 2010) ao contemplar a análise do atual estágio do e-Gov na Receita Federal, a visão e percepção dos técnicos das áreas de tecnologia, atendimento e comunicação social da Receita Federal, bem como dos usuários³³ das informações e serviços prestados pelo órgão através da *Internet*. Por fim, atingir o

³³ Considerando-se a população alvo identificada na seção 3.3.

objetivo de identificar os fatores que contribuem para a efetividade do sítio da Receita Federal na *Internet*, e os fatores que conduzem o cidadão a procurar atendimento presencial para um serviço também disponível para ser prestado de forma *online*.

Não se pode esquecer que o primeiro objetivo do trabalho foi criar instrumentos para avaliar a efetividade do sítio da Receita Federal na prestação de informações e serviços aos cidadãos e que o mais importante instrumento para coleta de dados quantitativos para avaliar o ponto de vista dos usuários do sítio da Receita Federal foi o questionário *online* validado conforme descrito na seção 3.4 e em Rampelotto et al. (2012). Do mesmo modo, deve-se ter presente a relevância do questionário presencial para os objetivos do estudo ao servir de instrumento para coleta de dados junto aos cidadãos que buscaram essa forma de atendimento nas unidades da Receita Federal.

Dessa forma, considerando-se que a organização objeto do estudo já foi descrita e contextualizada nas seções 2.4 e 2.5 (*Caso*), a primeira etapa da análise apresenta os resultados preliminares das *Surveys* com usuários do sítio e do atendimento presencial, seguida da reprodução dos testes estatísticos com vista a confirmar a adequada combinação das variáveis dentro dos cinco fatores resultantes apresentados na Figura 10. Na sequência, serão analisados os construtos “Maturidade”, “Disponibilidade”, “Facilidade de Uso”, “Confiabilidade”; e “Acessibilidade e Transparência”, através do procedimento de métodos mistos concomitantes³⁴ descrito por Creswell (2010), também identificado por Teixeira et al. (2012, p. 212) como “conversação paradigmática” entre diferentes visões da realidade e do conhecimento acerca do tema, conforme esquematizado na Figura 7.

4.1 Resultado das *Surveys*

A coleta de dados quantitativos compreendeu os dois Levantamentos Formais (*Surveys*) descritos nas seções 3.5.3 e 3.5.4, cujos resultados da abrangência da coleta estão consolidados na Tabela 17.

³⁴ Em estudos concomitantes, os dados quantitativos e qualitativos até podem ter sua coleta descrita em seções separadas, mas a análise compreende a combinação das duas formas de dados para “buscar semelhanças ou convergências entre os resultados” (CRESWELL, 2010, p. 259).

Tabela 17 – Abrangência das *Surveys*

Survey	Período	Total de Respondentes	Questionários Excluídos	Questionários Analisados
Com Usuários do Sítio	24/07 a 22/10/2012	1.236	123	1.113
Com Usuários do Atendimento Presencial	1º a 31/08/2012	1.582	221	1.361

Fonte: Elaborada pelo autor

As exclusões identificadas na Tabela 17 se referem, na *Survey* com usuários do sítio, aos questionários que não tiveram identificada a Unidade de Federação de residência do respondente e/ou que tiveram marcada a alternativa “não trabalha na área da contabilidade” na questão 4 do Perfil. Já em relação aos questionários da *Survey* com usuários do atendimento presencial foram excluídos aqueles que tiveram alguma questão não respondida (em branco/vazia) e/ou que tiveram marcada a alternativa “não trabalha na área da contabilidade” na questão correspondente. O perfil dos respondentes está reproduzido na Tabela 18, cuja análise será apresentada na sequência.

Tabela 18 – Perfil dos Respondentes (*Surveys*)

Perfil dos Respondentes		Survey Atendimento Online		Survey Atendimento Presencial	
		Quant.	%	Quant.	%
Região Fiscal de atuação (conforme Figura 3)	1ª	109	9,79%	52	3,82%
	2ª	25	2,25%	96	7,05%
	3ª	30	2,70%	43	3,16%
	4ª	51	4,58%	175	12,86%
	5ª	30	2,70%	89	6,54%
	6ª	40	3,59%	217	15,94%
	7ª	83	7,46%	86	6,32%
	8ª	221	19,86%	242	17,78%
	9ª	380	34,14%	114	8,38%
	10ª	144	12,94%	247	18,15%

Perfil dos Respondentes		Survey Atendimento Online		Survey Atendimento Presencial	
		Quant.	%	Quant.	%
Idade	Até 18 anos	4	0,36%	35	2,57%
	De 19 a 25 anos	81	7,28%	178	13,08%
	De 26 a 30 anos	130	11,68%	165	12,12%
	De 31 a 35 anos	150	13,48%	194	14,25%
	De 36 a 40 anos	158	14,20%	178	13,08%
	Mais de 40 anos	590	53,01%	611	44,89%
Grau de instrução	Fundamental (1º grau) incompleto	0	0,00%	14	1,03%
	Fundamental (1º grau) completo	0	0,00%	15	1,10%
	Médio (2º grau) incompleto	4	0,36%	42	3,09%
	Médio (2º grau) completo	88	7,91%	387	28,43%
	Superior incompleto	131	11,77%	260	19,10%
	Superior completo	496	44,56%	482	35,42%
	Pós-graduação	394	35,40%	161	11,83%
Função na área da contabilidade	Contador	712	63,97%	475	34,90%
	Técnico em Contabilidade	250	22,46%	389	28,58%
	Auxiliar de Escritório	48	4,31%	331	24,32%
	Estagiário	2	0,18%	16	1,18%
	Outra(as)	101	9,07%	150	11,02%
Local em que utiliza computador (admite respostas múltiplas)	Não utiliza	0	0,00%	8	0,59%
	Casa	849	76,28%	978	71,86%
	Trabalho	1098	98,65%	1281	94,12%
	Escola	82	7,37%	74	5,44%
	Lan house ou telecentro	14	1,26%	31	2,28%
	Outro(s)	72	6,47%	65	4,78%
Frequência com que utiliza computador	Não utiliza	0	0,00%	7	0,51%
	Raramente	1	0,09%	3	0,22%
	Eventualmente	0	0,00%	10	0,73%
	Frequentemente	7	0,63%	61	4,48%
	Muito frequentemente	1105	99,28%	1280	94,05%
Tempo que utiliza o computador	Não utiliza	0	0,00%	9	0,66%
	Até 1 hora	7	0,63%	61	4,48%
	Entre 1 e 3 horas	22	1,98%	103	7,57%
	Entre 3 e cinco horas	85	7,64%	141	10,36%
	Mais de 5 horas	999	89,76%	1047	76,93%
Local em que costuma ter acesso à Internet (admite respostas múltiplas)	Não tem acesso	0	0,00%	9	0,66%
	Casa	930	83,56%	1044	76,71%
	Trabalho	1095	98,38%	1285	94,42%
	Escola	96	8,63%	82	6,02%
	Lan house ou telecentro	18	1,62%	52	3,82%
	Outro(s)	123	11,05%	94	6,91%
Frequência com que acessa a Internet	Não acessa	0	0,00%	7	0,51%
	Raramente	0	0,00%	2	0,15%
	Eventualmente	0	0,00%	11	0,81%
	Frequentemente	12	1,08%	68	5,00%
	Muito frequentemente	1101	98,92%	1273	93,53%

Perfil dos Respondentes		Survey Atendimento Online		Survey Atendimento Presencial	
		Quant.	%	Quant.	%
Frequência com que acessa o sítio da Receita Federal	Nunca acessou	2	0,18%	32	2,35%
	Raramente	6	0,54%	17	1,25%
	Eventualmente	34	3,05%	43	3,16%
	Frequentemente	309	27,76%	201	14,77%
	Muito frequentemente	762	68,46%	1068	78,47%

Fonte: Elaborada pelo autor

Destaca-se, inicialmente, a abrangência da amostra, ao compreender um número significativo de questionários respondidos nas duas *Surveys*, com respondentes de todas as Regiões Fiscais³⁵. Praticamente todas as Unidades da Federação tiveram algum respondente: o questionário *online* apenas não teve respondente no Estado do Acre, enquanto o presencial não foi respondido por cidadãos do Distrito Federal, Maranhão e Mato Grosso do Sul.

O número de respondentes dos questionários *online* e presencial com idade superior a 30 anos atingiu o percentual de 80,68% e 72,23%, respectivamente, de modo que estariam com pelo menos 18 anos em 1999, período considerado um marco na expansão das tecnologias baseadas na *Internet* e no surgimento de serviços *online* (CAPELLA 2010). Fato que pode ser um indicativo de maior familiaridade com as TICs.

Embora a natureza da população alvo da pesquisa seja coerente com um número grande de respondentes com grau de instrução mais elevado, percebe-se uma diferença de perfil nas duas *Surveys*, pois ocorreu uma maior representatividade de respondentes com nível superior ou pós-graduação entre os que responderam o questionário *online*, com um percentual de 79,96% contra 47,24% dos que compareceram no atendimento presencial. Com menor razão, essa diferença também foi observada em relação à função que o respondente exerce na área da contabilidade. 86,43% dos que responderam à *Survey* com usuários do sítio da Receita Federal informaram que são contadores ou técnicos em contabilidade,

³⁵ A distribuição das Unidades da Federação nas dez Regiões Fiscais está demonstrada na Figura 3.

enquanto entre os que responderam durante o atendimento presencial esse percentual atingiu 63,48%. Barbosa (2010, p. 31) já havia constatado que a propensão ao uso da Internet também tem relação com a escolaridade, pois “entre os que têm ensino superior atinge 87%”.

As questões de número 5 a 9 tiveram por objetivo identificar o perfil dos respondentes em relação à disponibilidade e uso das TICs, em especial, computadores e acesso à *Internet*. As *Surveys* realizadas de forma *online* e no atendimento presencial apresentaram resultados semelhantes, com uma leve superioridade nos índices da primeira: o percentual de respondentes que informou que utiliza computador no trabalho foi de 98,65% e 94,12%, respectivamente; enquanto 76,28% e 71,86% responderam que também utilizam computador em casa. Em relação ao acesso à *Internet*, os percentuais atingiram 98,38% e 94,42%, para acesso no trabalho, e 83,56% e 76,71%, para acesso em casa.

A coleta de dados indica, ainda, que o uso do computador é muito frequente, com percentuais de 99,28% para uso diário por aqueles que responderam ao questionário *online* e 94,05% para quem respondeu o questionário presencial. Destes, 89,76% e 76,93% utilizam o computador mais de cinco horas diariamente. Percentuais muito semelhantes foram constatados em relação à frequência com que acessam a internet, pois 98,92% e 93,53% responderam “diariamente”.

Utilizando-se como referencial os estudos conduzidos pela CGI, relatados por Barbosa (2012), observa-se que a população alvo desta pesquisa tem um perfil semelhante às empresas brasileiras com 10 ou mais pessoas ocupadas, nas quais a posse de computador e *Internet* está praticamente universalizada. O computador está presente em 99% das empresas com esse perfil. Em relação ao uso da *Internet*, o percentual atinge 98%. Por outro lado, o autor menciona que a proporção de domicílios com computador em 2011 era de 45% e que um quarto desses domicílios possuíam acesso à *Internet*. Já os percentuais de usuários de computador e internet eram um pouco superiores, atingindo 48% e 45%, respectivamente.

Por fim, um indicador extremamente significativo para os objetivos do estudo são os percentuais de 96,23% (questionário *online*) e 93,24% (questionário presencial) de respondentes que informaram acessar o sítio da Receita Federal frequentemente (pelo menos uma vez por semana), ou muito frequentemente (diariamente). Dados que contrastam com os resultados apresentados por Barbosa (2012, p. 76), quando constata “o fato de cerca de 70% dos usuários não terem

acessado serviços de governo eletrônico nos 12 meses anteriores à pesquisa TIC Domicílios 2010”. Por outro lado, confirmam a tendência apresentada na mesma pesquisa, de que a busca por serviços de e-Gov se concentra nas camadas da população com maior grau de instrução.

Apesar de tudo, esse autor refere à existência de um cenário positivo para o uso de serviços públicos pela internet, já que “56 % dos entrevistados disseram que escolheriam a *Internet* como forma de acessar serviços de governo na próxima vez que tivessem necessidade” (BARBOSA, 2010, p. 31). Cenário que também restou comprovado, com maior significância, junto à população alvo desta pesquisa, ao mesmo tempo em que fica latente a necessidade de ampliação dos estudos para contemplar os demais usuários do sítio e do atendimento presencial da Receita Federal.

4.2 Confirmação da Análise Fatorial Exploratória

A etapa estatística da validação do questionário *online* utilizou a técnica multivariada conhecida por Análise Fatorial Exploratória (AFE), conforme tratado na seção 3.4.4 e descrito em Rampelotto et al. (2012). Utilizando-se o SPSS, os testes foram reproduzidos com os dados coletados junto à população alvo, com vistas a verificar se os fatores (construtos) mantêm o mesmo agrupamento de variáveis. Para esta etapa, do total de 1.236 questionários respondidos, foram excluídos apenas aqueles cujos respondentes informaram estar fora da população alvo, ou seja, que não trabalham na área da contabilidade, resultando em um total de 1.184 questionários com 25 variáveis sendo avaliadas. Esses números indicam a adequação da amostra para a utilização da técnica da AFE, já que superam as 100 observações e resultam em uma relação respondentes/variáveis de 47,36, superando significativamente as referências encontradas na literatura (HAIR et al., 2009).

Os testes realizados confirmaram que as variáveis são suficientemente correlacionadas umas com as outras para fins de produzir fatores representativos, já que o grau de significância no teste de Bartlett ficou em 0,000, enquanto a medida de adequação da amostra KMO resultou em 0,964, conforme demonstrado na Tabela 19.

Tabela 19 – Teste de Esfericidade de Bartlett e Medida de Adequação da Amostra

Medida de Adequação da Amostra Kaiser-Meyer-Olkin		0,964
Teste de Esfericidade de Bartlett	Aprox. do Qui-Quadrado	20.743,070
	Df	300
	Sig.	0,000

Fonte: SPSS

Na sequência, considerando-se o número de fatores já definidos na validação estatística do questionário (cinco), seguiu-se o mesmo critério para examinar a matriz de cargas fatoriais, aplicando-se uma rotação ortogonal *Varimax* e considerando-se apenas cargas superiores a 0,40³⁶. Paralelamente, a avaliação do nível de aceitação e explicação das variáveis foi efetuada com base na análise das comunalidades³⁷. Os resultados estão consolidados na Tabela 20.

Tabela 20 – Matriz de Cargas Fatoriais > 0,40 e Comunalidades

Variável	Fatores					Comunalidades
	1	2	3	4	5	
11		0,447				0,517
12		0,545				0,590
13		0,528		0,538		0,696
14		0,712				0,650
15		0,762				0,721
16		0,741				0,733
17		0,433		0,614		0,671
18				0,753		0,763
19				0,733		0,744
20	0,659					0,700
21	0,699					0,729
22	0,636					0,596
23	0,641					0,692

³⁶ Hair et al. (2009) consideram significantes para fins de interpretação, em um nível de significância (α) de 0,05, um nível de poder de 80%, e erros-padrão considerados como o dobro daqueles de coeficientes de correlação convencionais, cargas fatoriais de 0,30, para amostras com tamanho de 350.

³⁷ Com variação de 0 a 1, Hair et al. (2009), indicam que as comunalidades devem ser maiores que 0,50 para que as variáveis possam ser mantidas na análise.

Variável	Fatores					Comunalidades
	1	2	3	4	5	
24	0,648					0,645
25	0,702					0,715
26	0,663					0,660
27	0,600					0,620
28	0,733					0,687
29	0,744					0,738
30	0,502		0,568			0,679
31			0,812			0,857
32			0,807			0,847
33					0,615	0,609
34					0,811	0,776
35					0,823	0,767

Fonte: SPSS

Da mesma forma que aconteceu no procedimento de validação apresentado na seção 3.4.4 e descrito em Rampelotto et al. (2012), os resultados confirmaram a acomodação das variáveis em cinco fatores, com a mesma formatação, acumulados a partir da matriz de cargas fatoriais maiores que 0,40³⁸. Considerando-se, ainda, que a análise das comunalidades demonstra que todos os valores encontram-se acima da faixa de 0,50, conforme indicado por Hair et al. (2009), de modo que os cinco construtos são explicados conforme demonstrado na Tabela 21.

Tabela 21 – Construtos e Variáveis

Construto	Variáveis
Maturidade	11, 12, 13, 14, 15 e 16
Disponibilidade	17, 18 e 19
Facilidade de uso	20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28 e 29
Confiabilidade	30, 31 e 32
Acessibilidade e Transparência	33, 34 e 35

Fonte: Elaborada pelo Autor

³⁸ Nas variáveis 17 e 30, que apresentaram cargas cruzadas, consideraram-se os valores mais significativos, mantendo coerência com a orientação teórica de Brasil (2007).

4.3 Avaliação da Efetividade do Sítio da Receita Federal na *Internet*

A conexão das abordagens quantitativas e qualitativas, característica do procedimento de métodos mistos concomitantes (CRESWELL, 2010), ficará mais presente a partir da análise dos dados apresentados nesta seção, com vistas à consecução dos objetivos propostos. O primeiro objetivo específico restou atingido com a criação e validação dos questionários, conforme apresentado na seção 3.4.4, de cuja aplicação demonstrada nas seções 4.1 e 4.2 originaram os dados quantitativos que integraram, juntamente com os dados qualitativos coletados, conforme descrito nas seções 3.5.1 e 3.5.2, a base de dados mistos utilizada para a avaliação da efetividade do sítio da Receita Federal na *Internet*.

A convergência desses dados de natureza diversa propiciou um diagnóstico abrangente do problema, considerando a observação e análise documental pelo pesquisador, a percepção dos técnicos da Receita Federal, e, fundamentalmente, o ponto de vista dos usuários das informações e serviços prestados através da *Internet*, acerca dos construtos apresentados na Tabela 21. Ao final, identificar os fatores que contribuem para a efetividade do sítio; e os fatores que conduzem o cidadão a procurar atendimento presencial para buscar informações ou serviços que também estão disponíveis através da *Internet*, segundo e terceiros objetivos específicos deste trabalho.

Inicialmente, para fornecer uma visão global dos resultados quantitativos da pesquisa, cujas particularidades serão tratadas nas seções específicas que analisarão os construtos, apresenta-se a distribuição da população pesquisada em relação às vinte e cinco variáveis do questionário *online*, conforme Tabela 22.

Tabela 22 – Distribuição de Frequência Pontual: Questionário *Online*

Var.	Respostas (escala de Likert de 7 pontos)													
	1		2		3		4		5		6		7	
	Qt.	%	Qt.	%	Qt.	%	Qt.	%	Qt.	%	Qt.	%	Qt.	%
11	37	3,32%	56	5,03%	128	11,50%	201	18,06%	279	25,07%	221	19,86%	191	17,16%
12	118	10,60%	109	9,79%	178	15,99%	218	19,59%	253	22,73%	150	13,48%	87	7,82%
13	78	7,01%	96	8,63%	153	13,75%	183	16,44%	219	19,68%	234	21,02%	150	13,48%
14	248	22,28%	175	15,72%	190	17,07%	203	18,24%	175	15,72%	89	8,00%	33	2,96%
15	278	24,98%	180	16,17%	194	17,43%	184	16,53%	171	15,36%	74	6,65%	32	2,88%
16	170	15,27%	168	15,09%	180	16,17%	184	16,53%	237	21,29%	124	11,14%	50	4,49%

Var.	Respostas (escala de Likert de 7 pontos)													
	1		2		3		4		5		6		7	
	Qt.	%	Qt.	%	Qt.	%	Qt.	%	Qt.	%	Qt.	%	Qt.	%
17	97	8,72%	80	7,19%	117	10,51%	165	14,82%	223	20,04%	243	21,83%	188	16,89%
18	82	7,37%	112	10,06%	129	11,59%	171	15,36%	264	23,72%	225	20,22%	130	11,68%
19	29	2,61%	41	3,68%	70	6,29%	111	9,97%	197	17,70%	316	28,39%	349	31,36%
20	44	3,95%	69	6,20%	100	8,98%	194	17,43%	269	24,17%	280	25,16%	157	14,11%
21	36	3,23%	67	6,02%	105	9,43%	210	18,87%	281	25,25%	279	25,07%	135	12,13%
22	45	4,04%	79	7,10%	108	9,70%	198	17,79%	262	23,54%	263	23,63%	158	14,20%
23	35	3,14%	50	4,49%	92	8,27%	157	14,11%	240	21,56%	305	27,40%	234	21,02%
24	123	11,05%	110	9,88%	135	12,13%	219	19,68%	234	21,02%	207	18,60%	85	7,64%
25	41	3,68%	67	6,02%	121	10,87%	185	16,62%	282	25,34%	264	23,72%	153	13,75%
26	70	6,29%	107	9,61%	163	14,65%	190	17,07%	270	24,26%	222	19,95%	91	8,18%
27	52	4,67%	66	5,93%	113	10,15%	177	15,90%	259	23,27%	262	23,54%	184	16,53%
28	65	5,84%	66	5,93%	102	9,16%	195	17,52%	277	24,89%	262	23,54%	146	13,12%
29	46	4,13%	54	4,85%	101	9,07%	157	14,11%	300	26,95%	288	25,88%	167	15,00%
30	31	2,79%	38	3,41%	64	5,75%	125	11,23%	244	21,92%	353	31,72%	258	23,18%
31	35	3,14%	29	2,61%	57	5,12%	132	11,86%	165	14,82%	340	30,55%	355	31,90%
32	31	2,79%	25	2,25%	48	4,31%	102	9,16%	186	16,71%	337	30,28%	384	34,50%
33	78	7,01%	86	7,73%	134	12,04%	240	21,56%	273	24,53%	207	18,60%	95	8,54%
34	305	27,40%	143	12,85%	151	13,57%	197	17,70%	173	15,54%	103	9,25%	41	3,68%
35	210	18,87%	141	12,67%	175	15,72%	242	21,74%	196	17,61%	113	10,15%	36	3,23%

Fonte: Elaborada pelo Autor

Na Tabela 22, estão destacadas as observações com maior frequência. Para encontrar eventuais variáveis que fogem ao padrão de distribuição das respostas, utilizou-se o Coeficiente de Assimetria de Pearson, verificando-se que há uma tendência de distribuição assimétrica à esquerda em praticamente todas as observações. A exceção fica por conta das variáveis 14, 15 e 34, cujos coeficientes resultaram em 1,30, 1,23 e 1,21, respectivamente, conforme demonstrado na Tabela 23.

Tabela 23 – Análise de Assimetria

Var.	Média	Moda	Mediana	Desvio-Padrão	Pearson
Q11	4,85	5	5	1,58	- 0,10
Q12	4,06	5	4	1,72	- 0,55
Q13	4,50	6	5	1,77	- 0,85
Q14	3,25	1	3	1,73	1,30
Q15	3,13	1	3	1,73	1,23
Q16	3,65	5	4	1,76	- 0,77

Var.	Média	Moda	Mediana	Desvio-Padrão	Pearson
Q17	4,63	6	5	1,84	- 0,74
Q18	4,45	5	5	1,75	- 0,31
Q19	5,47	7	6	1,56	- 0,98
Q20	4,84	6	5	1,59	- 0,73
Q21	4,81	5	5	1,52	- 0,13
Q22	4,77	6	5	1,61	- 0,76
Q23	5,13	6	5	1,57	- 0,55
Q24	4,16	5	4	1,77	- 0,47
Q25	4,80	5	5	1,58	- 0,13
Q26	4,36	5	5	1,66	- 0,39
Q27	4,84	6	5	1,65	- 0,70
Q28	4,73	5	5	1,64	- 0,17
Q29	4,93	5	5	1,57	- 0,05
Q30	5,34	6	6	1,49	- 0,44
Q31	5,52	7	6	1,54	- 0,96
Q32	5,64	7	6	1,48	- 0,92
Q33	4,39	5	5	1,63	- 0,37
Q34	3,24	1	3	1,84	1,21
Q35	3,50	4	4	1,73	- 0,29

Fonte: Elaborada pelo Autor

As medidas de tendência central³⁹ apresentadas na Tabela 23 demonstram que vinte das vinte e cinco variáveis apresentaram avaliação média superior à medida central da escala (valor igual a 4). As variáveis que apresentaram moda, média e mediana igual ou inferior a 4 integram os construtos Maturidade e Acessibilidade e Transparência. A exceção fica por conta da variável 24, que integra o construto Facilidade de Uso e avalia a ferramenta de busca do sítio, cuja mediana é 4.

Prosseguindo com a análise quantitativa, ainda de forma genérica, a Tabela 24 apresenta a média obtida na avaliação dos cinco construtos, considerando-se todas as respectivas variáveis, bem como os desvios-padrão e a significância do teste de Análise de Variância ANOVA, para cada uma das dez Regiões Fiscais nas quais a Receita Federal está estruturada regimentalmente.

³⁹ Média, moda e mediana são conhecidas como medidas de tendência central. A média aritmética simples é a posição central entre o menor e o maior valor, a observação com a maior frequência é identificada pela moda, enquanto a mediana “é o valor abaixo (e acima) do qual recai metade dos valores na distribuição da amostra”. O desvio padrão, por sua vez, “descreve a dispersão da variabilidade dos valores de distribuição da amostra a partir da média” (HAIR et al., 2005, p. 268-273). Lopes et al. (2008) indicam o Coeficiente de Assimetria de Pearson como o mais utilizado para medir a assimetria. Seu valor é encontrado a partir do produto da diferença entre a média e a moda pelo desvio padrão.

“A ANOVA é usada para avaliar as diferenças estatísticas entre as médias de dois ou mais grupos” (HAIR et al., 2005, p. 297), e o objetivo do teste nesta pesquisa foi identificar se as diferenças de avaliação entre as Regiões Fiscais são estatisticamente significativas. A hipótese nula é de que a avaliação média dos construtos em cada uma das Regiões é a mesma, considerando-se um nível de significância $< 0,05$.

Tabela 24 – Média, Desvio-Padrão e Teste ANOVA

Construto	Região Fiscal	N	Média	Desvio- Padrão	Teste Anova	
					F	Significância
Maturidade	1ª RF	109	3,6651	1,33709	2,865	0,002
	2ª RF	25	3,6933	1,32871		
	3ª RF	30	3,9611	1,47045		
	4ª RF	51	3,8399	1,31781		
	5ª RF	30	3,6889	1,24163		
	6ª RF	40	3,4042	1,33914		
	7ª RF	83	3,8373	1,40170		
	8ª RF	221	3,7534	1,38986		
	9ª RF	380	4,1281	1,29132		
	10ª RF	144	4,0058	1,20062		
	Total	1113	3,9055	1,33061		
Disponibilidade	1ª RF	109	4,8440	1,43771	1,327	0,218
	2ª RF	25	4,3600	1,43991		
	3ª RF	30	4,7111	1,62531		
	4ª RF	51	4,8366	1,49870		
	5ª RF	30	4,7667	1,21343		
	6ª RF	40	4,2833	1,44914		
	7ª RF	83	4,7871	1,52449		
	8ª RF	221	4,9231	1,39357		
	9ª RF	380	4,9491	1,49671		
	10ª RF	144	4,8310	1,32104		
	Total	1113	4,8527	1,44685		
Facilidade de Uso	1ª RF	109	4,6908	1,41647	1,120	0,345
	2ª RF	25	4,2720	1,53800		
	3ª RF	30	4,8133	1,58761		
	4ª RF	51	4,5549	1,34511		
	5ª RF	30	4,7700	1,31048		
	6ª RF	40	4,4950	1,26145		
	7ª RF	83	4,7145	1,36651		
	8ª RF	221	4,6443	1,41110		
	9ª RF	380	4,8295	1,23043		
	10ª RF	144	4,8618	1,12231		
	Total	1113	4,7356	1,31103		

Construto	Região Fiscal	N	Média	Desvio-Padrão	Teste Anova	
					F	Significância
Confiabilidade	1ª RF	109	5,5382	1,32164	1,515	0,137
	2ª RF	25	4,8933	1,75520		
	3ª RF	30	5,5333	1,45849		
	4ª RF	51	5,3268	1,44912		
	5ª RF	30	5,5667	1,23223		
	6ª RF	40	5,1500	1,50014		
	7ª RF	83	5,3815	1,42198		
	8ª RF	221	5,4344	1,44227		
	9ª RF	380	5,6325	1,25062		
	10ª RF	144	5,5185	1,26133		
	Total	1113	5,4981	1,35099		
Acessibilidade e Transparência	1ª RF	109	3,6789	1,41779	1,477	0,151
	2ª RF	25	3,3733	1,32749		
	3ª RF	30	3,8000	1,75207		
	4ª RF	51	3,4510	1,64361		
	5ª RF	30	3,5111	1,32680		
	6ª RF	40	3,5917	1,41520		
	7ª RF	83	3,4096	1,45234		
	8ª RF	221	3,7014	1,43171		
	9ª RF	380	3,7579	1,39895		
	10ª RF	144	3,9838	1,45928		
	Total	1113	3,7080	1,44140		

Fonte: SPSS

Os resultados indicam que não há diferenças de médias para os construtos Disponibilidade, Facilidade de Uso, Confiabilidade e Acessibilidade e Transparência. Já para o construto Maturidade o nível de significância de 0,002 ($< 0,05$) mostra que existe diferença de médias entre as Regiões Fiscais na avaliação do mesmo. Observa-se, ainda, que os construtos Maturidade e Acessibilidade e Transparência apresentaram médias globais inferiores a medida central da escala (valor igual a 4). O reflexo dessas observações será abordado na análise individual dos construtos.

Até aqui, foram apresentados resultados genéricos da análise dos dados coletados com o questionário *online*. No entanto, mesmo com o foco da pesquisa centrado nas práticas de e-Gov, o questionário presencial foi importante para auxiliar na compreensão dos fatores que levaram os cidadãos a buscar essa forma de atendimento.

Foi solicitado aos integrantes da população alvo, que compareceram no atendimento presencial nas unidades da Receita Federal em todo o território

nacional, que indicassem “o(s) fator(es) que o levou(aram) a buscar atendimento presencial no Centro de Atendimento ao Contribuinte ou Agência da Receita Federal, ao invés de utilizar a *Internet* para encontrar a informação ou realizar o serviço que está procurando”, admitindo-se respostas múltiplas nessa questão. A distribuição de frequência das respostas ao questionário presencial está demonstrada na Tabela 25.

Tabela 25 – Distribuição de Frequência Pontual: Questionário Presencial

Indique o(s) fatores que o levou(aram) a buscar atendimento presencial no Centro de Atendimento ao Contribuinte ou Agência da Receita Federal, ao invés de utilizar a <i>Internet</i> para encontrar a informação ou realizar o serviço que está procurando (pode ser marcada mais de uma alternativa):			
Fatores	Qt.	%	
a) não têm acesso a computador	5	0,37%	
b) não têm acesso à Internet	7	0,51%	
c) não conhece o sítio da Receita Federal na Internet	25	1,84%	
d) não conseguiu acessar o sítio	47	3,45%	
e) o acesso às páginas do sítio estava muito lento	201	14,77%	
f) não sabia que a informação ou serviço encontra-se disponível na Internet	85	6,25%	
g) o serviço ou informação não estava disponível no momento em que acessou o sítio	190	13,96%	
h) não encontrou a informação ou serviço que procurava no sítio	23	1,69%	
i) o serviço procurado somente está disponível no atendimento presencial	821	60,32%	
j) não conseguiu contato através dos meios informados ou disponibilizados no sítio	64	4,70%	
k) não conseguiu esclarecer dúvidas ou encontrar ajuda através do sítio	287	21,09%	
l) uma demanda ou serviço realizado através do sítio não obteve retorno satisfatório	105	7,71%	
m) não conhece outros canais eletrônicos de atendimento além da Internet	33	2,42%	
n) não conseguiu informações através de outros canais eletrônicos	45	3,31%	
o) têm alguma limitação física que não lhe permitiu utilizar o sítio	21	1,54%	
p) têm alguma limitação tecnológica que não lhe permitiu utilizar o sítio	38	2,79%	
q) a página inicial do sítio não deixou claro as informações e serviços disponíveis	88	6,47%	
r) o desenho (<i>lay-out</i>) do sítio não é atrativo	15	1,10%	
s) não conseguiu baixar um formulário ou programa	35	2,57%	
t) a linguagem utilizada no sítio não foi compreendida	42	3,09%	
u) a ferramenta de busca do sítio não encontrou a informação ou serviço procurado	94	6,91%	
v) a tarefa executada resultou em erro	84	6,17%	
w) não conseguiu gerar o código de acesso ao portal e-CAC	93	6,83%	
x) as informações buscadas estavam desatualizadas	28	2,06%	
y) não se sente seguro ao utilizar o sítio da Receita Federal na Internet	26	1,91%	
z) Outro	198	14,55%	

Fonte: Elaborada pelo Autor

Em linhas gerais, observou-se uma concentração de respostas na opção “i”, que trata da não disponibilidade do serviço na forma *online*, embora também tenha ocorrido registros significativos nas opções “e”, “g” e “k”, indicando que o usuário tentou acessar e/ou buscar as informações ou serviços através do sítio.

Apresentadas essas considerações iniciais, parte-se para a análise específica de cada um dos cinco construtos, lembrando que a análise compreenderá a conjugação dos dados quantitativos apresentados de forma genérica até agora, com os dados apurados através da análise documental e entrevistas.

4.3.1 Maturidade

O grau de maturidade das iniciativas de e-Gov é classificado na literatura de acordo com o estágio de interação que o órgão governamental atinge com o cidadão. Pinho et al. (2005) classificam-no em duas categorias: restrita e ampliada, compreendendo desde a oferta de informações e serviços aos cidadãos por meios eletrônicos, até o estágio em que este assume um papel de protagonista, participando ativamente nos processos, decisões e controle das ações governamentais.

O modelo de referência utilizado neste trabalho considera o trabalho de Braum e Maio (2000) apresentado na Figura 1. Embora o modelo contemple quatro fases, o que se espera como alvo imediato na atual política nacional de e-Gov é atingir um nível de maturidade que possibilite aos cidadãos conduzir e concluir tarefas *online* durante 24 horas nos 7 dias da semana, complementando ou substituindo os canais tradicionais de atendimento (3ª fase).⁴⁰ Traduz-se a maturidade, portanto, na medida em que “o serviço é prestado de maneira totalmente desmaterializada e completa” (BRASIL, 2007, p. 13).

Com presença marcante na *Web* desde 1995, a Receita Federal sempre apresentou iniciativas inovadoras na prestação de informações e serviços de modo *online*, conforme demonstrado na seção 2.5, passando o tema a ter destaque no planejamento estratégico do órgão. No mapa estratégico do período 2008-2011, a

⁴⁰ A 4ª fase do modelo proposto pelos autores compreenderia um avançado nível de transparência e democratização das relações entre cidadãos e governos. Nesta fase haveria um único ponto de contato para os cidadãos e novos métodos de relacionamento e participação efetiva, através de práticas como voto eletrônico ou *e-referendo* (Braum e Maio, 2000)

intensificação do atendimento eletrônico constava entre os processos internos, assim como o aprimoramento e ampliação dos serviços prestados à sociedade é o foco no mapa do período de 2012-2015 (BRASIL, 2012c).

Com essa visão, a análise dos registros estatísticos do órgão comprova que ocorreu um crescimento significativo de acessos ao sítio na última década, atingindo um total de 746,5 milhões de visitas nos três primeiros trimestres de 2012. No mesmo período, foram registrados 112,9 milhões de visitantes únicos ao sítio da Receita Federal⁴¹. Considerando-se exclusivamente o Portal e-CAC, principal canal de atendimento virtual da Receita Federal, constatou-se que, em 2011, a representatividade dessa forma de atendimento atingiu o percentual acumulado de 75,8%. O quantitativo de serviços acessados no Portal e-CAC durante os três primeiros trimestres de 2012 atingiu 51,9 milhões. Nesse mesmo período, o atendimento presencial do órgão atingiu o número de 15,7 milhões de serviços, conforme dados constantes na Tabela 26.

Tabela 26 – Dados do Atendimento da Receita Federal: 2011 e 2012

Mês	Atendimentos 2011				Atendimentos 2012			
	Portal e-CAC	Presencial	Total	% e-CAC	Portal e-CAC	Presencial	Total	% e-CAC
Jan	3.657.275	1.497.030	5.154.305	70,96%	5.786.050	1.705.313	7.491.363	77,24%
Fev	3.653.054	1.591.595	5.244.649	69,65%	4.477.277	1.491.400	5.968.677	75,01%
Mar	5.532.827	1.656.259	7.189.086	76,96%	5.356.216	1.904.646	7.260.862	73,77%
Abr	6.409.292	1.692.399	8.101.691	79,11%	7.033.383	1.781.217	8.814.600	79,79%
Mai	7.186.964	1.871.195	9.058.159	79,34%	7.285.499	1.936.555	9.222.054	79,00%
Jun	6.192.495	1.764.144	7.956.639	77,83%	5.933.281	1.764.732	7.698.013	77,08%
Jul	5.920.306	1.703.771	7.624.077	77,65%	5.612.044	1.808.828	7.420.872	75,63%
Ago	5.791.269	1.924.027	7.715.296	75,06%	5.684.309	1.829.828	7.514.137	75,65%
Set	4.736.650	1.761.086	6.497.736	72,90%	4.696.104	1.487.067	6.183.171	75,95%
Out	4.799.847	1.548.734	6.348.581	75,61%				
Nov	4.641.160	1.590.001	6.231.161	74,48%				
Dez	4.358.606	1.486.545	5.845.151	74,57%				
Total	62.879.745	20.086.786	82.966.531	75,79%	51.864.163	15.709.586	67.573.749	76,75%

Fonte: Elaborada pelo Autor com base em dados das Estatísticas da Receita e SAGA

⁴¹ Visitas totais representa o número aproximado de vezes que o sítio foi acessado, considerando-se que uma visita inicia com a chegada do usuário ao sítio, em qualquer de suas páginas, se prolonga durante todas as páginas navegadas, e se encerra com a saída do usuário (fechando o navegador ou navegando para um sítio externo). Visitantes únicos representa o número estimado de pessoas diferentes que visitaram o sítio durante o intervalo de tempo considerado.

Os dados apresentados na Tabela 26 demonstram que, apesar do avançado estágio do atendimento através do Portal e-CAC, ainda é significativo, em termos absolutos, o número de cidadãos que recorre ao atendimento presencial nas unidades da Receita Federal. Nesse sentido, o principal fator apontado pela população alvo, com 60,32% de indicação, é o fato do serviço procurado somente estar disponível no atendimento presencial. Além disso, 21,09% dos respondentes indicaram que não conseguiram esclarecer dúvidas ou encontrar ajuda através do sítio.

De fato, entre os 1.361 respondentes do questionário presencial 749 responderam à questão aberta, expondo opinião ou sugerindo melhorias para o atendimento *online*. 20,56% das colocações apresentam, de alguma forma, referência à necessidade de ampliação dos serviços disponíveis para serem executados através da *Internet*. Entre os respondentes do questionário *online* o percentual foi de 15,87%.

Aliando-se a esses fatores o perfil dos respondentes que compareceram no atendimento presencial⁴², conforme constou na Tabela 18, indicando que detém elevado grau de instrução, grande familiaridade com as TICs e conhecimento do sítio da Receita Federal, pode-se deduzir que somente recorrem ao atendimento presencial quando não conseguem resolver seus assuntos de forma *online*.

A causa tanto pode ser a não disponibilidade da informação ou serviço, como a dificuldade em encontrar o caminho para sua execução, como bem ilustra o Entrevistado A ao dizer, em relação às informações e serviços disponíveis no sítio, que, “(...) elas estão dispersas no *site*, então realmente o usuário tem dificuldade em encontrar, e muitas vezes ele encontra a informação e não encontra todas as páginas que falam sobre aquele assunto”. Além disso, destaca que

(...) a Receita é muito grande, tem dezenas de coordenações e todas elas, praticamente quase todas elas, tem serviços e informações para constar no *site*. Eu sempre senti falta de uma coordenação maior, uma equipe maior, com estrutura melhor para coordenar isso tudo. Para poder dar uniformidade, para que o usuário, na hora em que chegue lá, ele não se depare com um serviço que é prestado pela COANA de um jeito, e um serviço que tem a ver com a Arrecadação de outro.

⁴² 78,47% indicaram que acessam o sítio da Receita Federal muito frequentemente (diariamente) e 14,77% frequentemente (pelo menos uma vez por semana).

O Entrevistado B apresenta restrições à plataforma e aos aspectos tecnológicos de suporte, em especial no que se refere à alimentação do conteúdo do sítio, que atualmente é feito de forma manual e envolve a participação de vários intervenientes nesse processo. De modo que “(...) uma alteração de conteúdo é uma demanda que pode levar segundos e leva quase dois dias”. Com raciocínio semelhante, o Entrevistado C destaca como deficiência no sítio

“(...) a quantidade de conteúdo, que a gente tem muita informação repetitiva na página da Receita, a gente encontra informações desatualizadas, infelizmente, e a quantidade de serviços, a quantidade de *cliques* que o usuário tem que dar para chegar na informação, e o próprio receio, também, do usuário, pois por mais que a gente tenha proliferado o uso da internet, no geral, a gente encontra um certo receio nessa utilização.

Entre os integrantes da população alvo que responderam ao questionário *online*, observou-se uma percepção relativa em relação à maturidade medida pelas variáveis 11 a 16. Verificou-se uma inversão na assimetria nas variáveis 14 e 15, cuja maior medida de frequência foi de total discordância às respectivas afirmativas, que estão diretamente relacionadas a um maior nível de maturidade, tanto quanto a abrangência do atendimento *online*, quanto à receptividade e abertura do órgão à influência e participação dos usuários dos serviços⁴³. Por outro lado, as variáveis 11 e 13 tiveram a maior frequência próxima ao nível máximo de concordância⁴⁴.

Essas distorções refletiram-se na análise global do construto, considerando-se todas as variáveis, conforme demonstrado na Tabela 24, pois o construto Maturidade foi o único com nível de significância $< 0,05$ no teste ANOVA, indicando que há diferença de médias na sua avaliação pelos respondentes das diferentes Regiões Fiscais. Além disso, este construto apresentou o segundo menor índice global de média considerando as seis variáveis conjuntamente. Lembrando que foi utilizada uma escala de *Likert* de 7 pontos para mensuração, o valor médio, a partir da análise da variância, resultou em 3,90, com um desvio-padrão de 1,33. Portanto, abaixo do valor intermediário na escala que é 4.

⁴³ Receptividade e abertura do órgão à influência e participação dos usuários dos serviços são características da “Comunicabilidade”, construto previsto no modelo de referência que foi integrado ao construto “Maturidade” durante o processo de validação estatística do questionário.

⁴⁴ A respeito das afirmativas referentes a cada variável, frequência e assimetria, consultar a Figura 10 e as Tabelas 22 e 23.

Reflete esse resultado as informações recebidas dos Entrevistados e confirmadas durante a análise do sítio da Receita Federal na *Internet*, indicando que a lista de serviços do órgão é ampla. Por outro lado, ainda é significativo o número de serviços cuja forma de atendimento se dá exclusivamente e/ou que necessita complemento no atendimento presencial. Nesse perfil está incluída a grande parte dos serviços aduaneiros, retificação de Guia da Previdência Social, parcelamento de receitas previdenciárias, manifestações de inconformidade, impugnações e recursos, atualização de cadastro de imóvel rural, entre outros. O Apêndice H apresenta o resultado do levantamento de dados realizados durante a pesquisa, por meio do qual foram identificados 496 diferentes tipos de serviços, sendo que 157 são executados exclusivamente de forma presencial.

A Tabela 27 apresenta a relação dos serviços mais procurados durante o atendimento presencial nos três primeiros trimestres de 2012, conforme dados do sistema SAGA.

Tabela 27 – Serviços mais Procurados no Atendimento Presencial

Serviços	Nº de Atendimentos	%
Pesquisas Situação Fiscal	1.226.218	7,81%
CPF Emissão de Comprovante	1.117.583	7,11%
Cobrança PF	726.775	4,63%
CNPJ Alteração	714.247	4,55%
CPF Alteração	661.861	4,21%
CPF Pedido de Regularização	641.489	4,08%
Pesquisas Situação Cadastral	611.047	3,89%
CNPJ Recepção de Documentos	549.734	3,50%
Recepção de Documentos Procuração RFB	479.059	3,05%
CND Previdenciária Outras Finalidades PJ	400.552	2,55%
Orientações IRPF	348.399	2,22%
CNPJ Cancelamento	348.160	2,22%
CNPJ Inscrição	344.312	2,19%
Processos Tributos Internos	332.333	2,12%
DISO (Declaração e Informações Sobre Obra) PF	326.128	2,08%
Solicitação de Cópias Declarações	299.244	1,90%
CPF Inscrição	298.808	1,90%
Parcelamento Previdenciário Administrativo PJ	284.826	1,81%
Cobrança PJ	254.970	1,62%
Orientações CPF	241.525	1,54%

Serviços	Nº de Atendimentos	%
CND Previdenciária Averbação de Obra de Constr. Civil	228.806	1,46%
Ajuste de Guia da Previdência Social - GPS CNPJ/CEI	215.119	1,37%
Pesquisas Relatório de Restrições Previdenciárias	195.877	1,25%
Orientações CNPJ	184.506	1,17%
CND Conjunta PGFN/RFB – PJ	181.368	1,15%
Recepção de Documentos Malha	166.588	1,06%
CND Conjunta PGFN/RFB – PF	159.787	1,02%
Parcelamento Não Previdenciário PF	146.041	0,93%
CAFIR (Cadastro de Imóveis Rurais) Inscrição	145.015	0,92%
Demais Serviços	3.879.209	24,69%
Total	15.709.586	100,00%

Fonte: Elaborada pelo Autor com base em dados do SAGA

Observa-se que vinte e nove serviços são responsáveis por 75,31% do atendimento presencial e que apenas 12 serviços representam aproximadamente 50% dessa forma de atendimento (49,82%). Ao passo que 60,32% dos integrantes da população alvo que compareceram a uma unidade da Receita Federal para buscar atendimento terem respondido que assim procederam em face do serviço somente estar disponível no atendimento presencial (Tabela 25); também preocupa a constatação de que os dois principais serviços procurados, responsáveis por 14,92% do atendimento, são serviços que podem ser executados de forma *online* sem maiores dificuldades. Por outro lado, a Tabela 28 traz a consolidação dos serviços mais procurados no Portal e-CAC nos três primeiros trimestres de 2012.

Tabela 28 – Serviços mais Procurados no Portal e-CAC

Serviço	Total	%
Extrato da DIRPF	11.573.864	22,32%
Situação Fiscal	11.200.979	21,60%
Caixa Postal – Mensagens	4.935.186	9,52%
Consulta Comprovante de Pagamento	4.584.917	8,84%
Opções da Lei nº 11.941/2009	2.705.122	5,22%
Débitos Inscritos	2.151.744	4,15%
Situação Fiscal Previdenciária	1.707.842	3,29%
Comprovante de Inscrição no CPF	1.431.296	2,76%

Serviço	Total	%
Procuração Eletrônica	1.273.929	2,46%
Processo Digital	965.014	1,86%
Parcelamento de Débitos	913.566	1,76%
Parcelamento de Débitos do Simples Nacional	773.246	1,49%
Cópia de Declaração	696.932	1,34%
Extrato do processamento	579.570	1,12%
Agendamento de Atendimento Presencial	568.500	1,10%
Demais Serviços	5.802.456	11,19%
Total	51.864.163	100,00%

Fonte: Elaborada pelo Autor com base em dados das Estatísticas da Receita

Os dois principais serviços acessados são responsáveis por 43,91% do atendimento prestado a distância, através do Portal e-CAC. Nesse aspecto, verifica-se um grande avanço em relação ao serviço de pesquisa de situação fiscal, se comparado com o atendimento presencial. No entanto, o segundo maior volume de serviços (emissão de comprovante do CPF), responsável por 7,11% do atendimento presencial, representa apenas 2,76% do atendimento através do Portal e-CAC. Em termos absolutos quase se equivalem, pois, no atendimento presencial foram fornecidos 1.117.583 comprovantes, enquanto no atendimento online esse número chegou a 1.431.296, demonstrando que há muito espaço para avançar com essa forma de atendimento. Nesse sentido, o Entrevistado A ressalta que a emissão do comprovante de CPF passou, em 2012, a ser disponibilizado, também, fora do Portal e-CAC, situação que pode distorcer os dados Estatísticos. Do mesmo modo, a pesquisa de situação fiscal, muitas vezes, é executada durante o próprio atendimento presencial, para que o atendente tenha informações sobre quem está sendo atendido.

De forma geral, verifica-se que existe convergência entre os dados coletados junto à população alvo, as informações obtidas através da análise documental e as considerações apresentadas pelos entrevistados, cuja análise permite concluir que a Receita Federal está em um estágio intermediário entre as fases de interação e transação do modelo de Braum e Maio (2000). Demonstrando que, embora o sítio da Receita Federal possa ser considerado referência em matéria de e-Gov, ainda há um longo caminho para que se consiga atingir um nível de maturidade que permita ao cidadão substituir os canais tradicionais de atendimento (presencial).

Entretanto, as limitações da pesquisa, consequência de sua operacionalização junto a uma população alvo com perfil de elevada inclusão digital, nível de escolaridade e conhecimento do sítio da Receita Federal, indicam a necessidade de ampliação do estudo para compreender todos os cidadãos que, diariamente, comparecem às unidades da Receita Federal para buscar atendimento presencial. Principalmente, se for considerado o impacto que poderia ter, para fins gerenciais, a mudança desse cenário, a partir dos dados do atendimento apresentados nas Figuras 09 e 10 (dados nacionais).

Visão Geral do Atendimento											
Período: 1/1/2012 a 30/9/2012											
Nº Médio Diário					Nº Médio			Tempo Médio			
Atendentes	Sn Emitidas	Sv Solicitados	Sn Horário	Sn Agendadas	Sn Emitidas/Atendente	Sv Solicitados/Atendente	Sv Solicitados/Sn Emitida	Triagem	Espera	Deslocamento	Atendimento
2.596,14	38.673,94	52.154,87	4.330,33	9.765,08	14,90	20,09	1,35	00:00:06	00:12:30	00:01:03	00:09:12
Total Geral											
2.596,14	38.673,94	52.154,87	4.330,33	9.765,08	14,90	20,09	1,35	00:00:06	00:12:30	00:01:03	00:09:12

Obs.: Sn = Senhas; Sv = Serviços

Figura 13 – Visão Geral do Atendimento

Fonte: SAGA

Aproveitamento Geral de Atendentes											
Período: 1/1/2012 a 30/9/2012											
Tempo Médio Diário											
No SAGA	Atendendo Senha	%	Atendendo Serviço	%	Analizando Serviço	%	Livre	%	Não Chamando	%	
04:59:52	03:08:55	63,00%	02:40:36	53,56%	00:28:19	9,44%	00:31:49	10,61%	01:19:06	26,38%	
Total Geral											
04:59:52	03:08:55	63,00%	02:40:36	53,56%	00:28:19	9,44%	00:31:49	10,61%	01:19:06	26,38%	

Média Diária de Atendentes Logados no Período: 2596.09

Nº de Dias com Expediente (alguém utilizou o Módulo Atendente): 270

Figura 14 – Aproveitamento Geral de Atendentes

Fonte: SAGA

A Figura 13 apresenta a média diária de serviços atendidos por atendente (20,09) nos três primeiros trimestres de 2012, enquanto a Figura 14 traz o número de dias com expediente, ou seja, quando alguém utilizou o módulo atendente no SAGA (270). Multiplicando-se a média diária de serviços atendidos por atendente (20,09) pelo número de dias com expediente (270), é possível identificar o número médio de atendimentos que um atendente realizou durante o período analisado (5.424,30). Com base no total de serviços atendidos de forma presencial no mesmo período, chega-se ao aproveitamento de atendentes que poderia ser atingidos para cada ponto percentual que se conseguisse inverter na relação atendimento *online*/presencial, mantidos os mesmos patamares gerais de atendimento, conforme demonstrado na Tabela 29.

Tabela 29 – Relação Atendimentos/Atendentes

Descrição	Quant.	%	Quant.	%
Atendimentos no Portal e-CAC	51.864.163	76,75%	52.539.900	77,75%
Atendimentos Presenciais	15.709.586	23,25%	15.033.849	22,25%
Total de Atendimentos	67.573.749	100,00%	67.573.749	100,00%
Média de Serviços Presenciais por Atendente	20,09		20,09	
Nº de Dias com Expediente	270		270	
Total de Atendimentos Presenciais por Atendente	5.424,30		5.424,30	
Nº de Atendentes Necessários	2.896,15		2.771,57	
Aproveitamento de Atendentes			124,58	

Fonte: Elaborada pelo Autor com base em dados do SAGA e Estatísticas da Receita

Esses números, com a ressalva de que outras variáveis do atendimento devem ser consideradas, tal como o tempo médio de atendimento para cada tipo de serviço, tiveram o objetivo de demonstrar o potencial, para fins gerenciais, do avanço nos níveis de maturidade do e-Gov. Especificamente, em relação ao Mapa Estratégico da Receita Federal para o período 2012-2015, adequar o quadro de pessoal às necessidades institucionais, assegurar soluções de TI integradas e tempestivas, aprimorar e ampliar os serviços prestados à sociedade e fortalecer a imagem da instituição perante a sociedade (BRASIL, 2012c).

4.3.2 Disponibilidade

O cidadão poder usufruir de uma forma eletrônica de interação com um órgão governamental para consultar uma informação ou realizar um serviço, no momento em que lhe for mais conveniente, de forma rápida e sem interrupções ou restrições, é destacado em Brasil (2007) como uma característica do construto Disponibilidade.

As três variáveis que integram o construto apresentaram, respectivamente, média, mediana e moda acima do valor central da escala, destacando-se a variável 19, com moda 7 e mediana 6, conforme mostrado na Tabela 23. A análise da variância, por sua vez, indica que não há diferenças de médias entre as Regiões Fiscais, e o construto destaca-se por apresentar a segunda maior média global de avaliação no teste ANOVA (valor igual a 4,85 na Tabela 24).

Essa avaliação positiva efetuada pelos respondentes do questionário *online* contrasta com o significativo número de referências feitas pelos respondentes do questionário presencial em relação à lentidão no acesso às páginas do sítio e/ou à indisponibilidade da informação ou serviço, cujos percentuais foram 14,77% e 13,96%, respectivamente (Tabela 25). Referências nesse sentido também foram observadas em 11,88% das respostas à pergunta aberta no questionário presencial e 10,86% no questionário *online*.

O Entrevistado A mencionou que reclamações em relação à lentidão do site ocorrem com maior frequência no período de entrega de Declarações, no entanto, ressalta certa dificuldade em apontar os sistemas que estão apresentando problema, pois ele imagina que

as pessoas quando reclamam do *site*, elas reclamam do *site* como um todo, ou seja, elas podem estar informando sobre o carregamento do *site*, de uma página específica do *site*, quanto de um sistema que ele utiliza para fazer alguma coisa. (...). Para ele, tanto faz se a lentidão é no sistema de CND ou no *site*, sendo que a gente sabe, internamente na Receita, que o *site* está em um servidor e o sistema de CND está em outro. Ou seja, se o problema é no sistema de CND, é o sistema de CND que tem que se ajustar para essa demanda que é necessária. Então, como a Receita tem centenas de serviços disponíveis na internet, é difícil a gente dizer onde é que estão os pontos de lentidão do *site* (...).

Solucionar problemas dessa natureza passa pela gestão do sítio, acompanhando e mapeando as ocorrências, para que as soluções tecnológicas

possam ser encontradas e implantadas. “A gente sabe que tudo o que a Receita trabalha é muito volumoso, são milhões de contribuintes, são milhões de informações, mas eu acho que a gente tem que evoluir para um sistema mais ágil”, continua o Entrevistado A. O Entrevistado C, por sua vez, reforça a percepção de que há uma preocupação com relação à disponibilidade, e que a velocidade da informação está relacionada ao gerenciamento de conteúdo.

Através da análise documental, não foram constatados registros significativos de indisponibilidade do sítio, embora seja verdade que em períodos de entrega de declarações são recorrentes mensagens na Ouvidoria relatando dificuldade ou lentidão no acesso. Nesse sentido, Brasil (2010b, p. 21-22) recomenda que:

Todo evento que interrompa o andamento normal do sítio deve ser avisado, em espaço privilegiado na primeira página do sítio. Esse mesmo aviso deve ser divulgado por outros meios, como a lista de distribuição (newsletter). O aviso não deve ser dado em janelas *pop-ups*, ou aberto em nova instância (janela). No caso de indisponibilidade imprevista em partes do sítio, deve ser avisada na página inicial e na página do serviço, ou na página de erro, de forma objetiva, clara e, quando possível, dando a previsão de retorno. No caso de queda total do sítio, uma página estática deve ser disponibilizada, pedindo desculpas pelo transtorno e, quando possível, dando a previsão de retorno (BRASIL, 2010b, p. 21-22).

A Figura 15 retrata uma situação de indisponibilidade do sítio da Receita Federal devidamente comunicada aos cidadãos com 72 horas de antecedência.

Comunicado: Serviços prestados pela internet ficarão indisponíveis no próximo final de semana

Brasília, 11 de julho de 2012

A Receita Federal do Brasil informa que das 07h do dia 14 de julho às 20h do dia 15 de julho, os serviços disponíveis pelo sítio da internet no endereço www.receita.fazenda.gov.br ficarão indisponíveis.

A parada técnica ocorrerá em razão da necessidade de manutenção das instalações elétricas do Centro de Dados do Serpro, Regional São Paulo, local em que os serviços prestados estão hospedados.

Entre os serviços que ficarão indisponíveis estão o portal e-CAC, o envio de declaração através do programa Receitanet e os sistemas aduaneiros.

A manutenção das instalações elétricas do Serpro visa propiciar maior estabilidade e segurança aos sistemas e consiste numa ação preventiva contra eventuais falhas no fornecimento de energia.

 Unidades de Atendimento | Receitafone - 146 | Fale Conosco | Ouvidoria | Imprensa

Figura 15 – Comunicado de Indisponibilidade de Serviços

Fonte: RECEITA FEDERAL. Disponível em <http://www.receita.fazenda.gov.br/AutomaticoSRFsinot/2012/07/11/2012_07_11_08_56_14_726342745.html>

Os dados coletados permitem concluir que o sítio da Receita Federal apresenta um elevado nível de avaliação quanto a sua disponibilidade, e que as questões estruturais porventura existentes e apresentadas pelos entrevistados não estão afetando a percepção dos integrantes da população alvo que responderam ao questionário *online*. Já em relação aos respondentes do questionário presencial foi significativo o percentual que indicou esse fator como um motivo para procurar o atendimento presencial, pois 14,77% indicaram a lentidão no acesso às páginas do sítio e 13,96% a indisponibilidade da informação ou serviço no momento em que acessou o sítio (Tabela 25).

Da mesma forma que apontado na seção anterior, em relação ao construto Disponibilidade, seria importante a ampliação da pesquisa para compreender outros segmentos de cidadãos usuários do sítio e do atendimento Presencial da Receita Federal. Buscando identificar a relevância dos fatores internos frente à situações externas ao órgão, tais como as exclusões social e digital e problemas de acessibilidade tecnológica, referências apontadas por Capella (2010) e Pinho (2008) como desafios a serem superados à plena utilização dos potenciais do e-Gov.

4.3.3 Facilidade de Uso

A facilidade de uso de um sistema está diretamente relacionada a sua interface, ou seja, o quanto ela proporciona um ambiente “amigável que permita uma navegação intuitiva e rápida” (BRASIL, 2007, p. 17). Com essa definição, as diretrizes de usabilidade em e-Gov compreendem seu contexto e navegação, carga de informação, autonomia, erros, desenho, redação, consistência e familiaridade, tendo como foco o cidadão, pois é ele quem em última instância irá utilizar os sítios e portais para buscar informações e/ou realizar serviços de forma *online*.

Nada mais importante nesse sentido do que o “cartão de visita” de um sítio: a sua página inicial. Lembrando as referências de Nielsen e Loranger (2007) no sentido de que as mensagens devem ser simples e diretas, pois em seus testes constataram que poucos usuários rolam a *homepage* durante suas visitas. Tanto é importante essa informação, que quatro das dez variáveis que integram o construto fazem referência direta à página inicial. Dessa forma, a partir de sua visualização, demonstrada na Figura 16, inicia a análise do construto Facilidade de Uso.

Receita Federal

Página Inicial | Portal e-CAC | Unidades de Atendimento | Fale Conosco | Receitafone - 146 | Ouvidoria | English | Español

CIDADÃO
Serviços e informações para Pessoa Física

EMPRESA
Serviços e informações para Pessoa Jurídica

ADUANA E COMÉRCIO EXTERIOR
Serviços e informações sobre importação, exportação, viagens ao exterior

IRPF 2012 | Onde Encontro

Operação Fronteira Blindada
Receita divulga em tempo real ações da Operação Fronteira Blindada - Clique aqui

Operação Fronteira Blindada vai combater fraudes nas importações de pneus.

Leilão eletrônico de mercadorias apreendidas passa a ser acessível a pessoas físicas.

Previna-se contra Fraudes Tributárias com Títulos Públicos Antigos

Acesse a cartilha que traz informações importantes sobre a prática e a vedação legal da utilização de títulos antigos da dívida pública para extinção de débitos tributários no âmbito federal.

Outros Destaques

- Alterada a data de entrega da DPREV
- Lista de devedores que possuem débitos com a Fazenda Nacional inscritos em Dívida Ativa da União
- Novo Comunicado importante para contribuintes que receberam o ADE de exclusão da RFB
- Inadimplência - saiba como resolver
- Simples Nacional - Exclusão devido à existência de débitos
- Leilões Eletrônicos da RFB
- Simulador de Alíquota Efetiva do IRPF 2012
- Declarações de novembro - prazos de entrega

Notícias

- Receita Federal promove mutirão nacional para destruir mais de 5 mil toneladas de mercadorias
- Receita arrecada R\$ 90,5 bilhões em outubro
- Receita anuncia nesta sexta arrecadação de outubro
- Operação Fronteira Blindada vai combater fraudes nas importações de pneus

Agenda Tributária

Dezembro 2012

D	S	T	Q	Q	S	S
						01
02	03	04	05	06	07	08
09	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

Taxa de Juros Selic

Set/2012: 0,54%
Out/2012: 0,61%
Nov/2012: 0,55%
Mais detalhes...

Taxa de Juros TJLP

Jul-Set: 0,4583%
Out-Dez: 0,4583%
Mais detalhes...

Leilões

Licitações

Contratações/Terceirizações

Diárias e Passagens

Arrecadação Federal

Sítios Relacionados

Pesquisa de satisfação

O que você achou desta página?

Serviços mais Procurados

- Restituição IRPF
- CPF
- Certidões
- Pagamentos
- Viajantes e Exterior
- Extrato da DIRPF
- Pesquisa de Situação Fiscal
- Serviços com Código de Acesso ou Certificação Digital

Portais de Serviços

- SIMPLES NACIONAL
- Cadastro Sincronizado Nacional
- Sped
- ITR Convênios Municípios
- PGFN Procuradoria-Geral de Fazenda Nacional

Convênios / Parceiros

Acesso restrito a serviços de Interesse de Conveniados e Parceiros

Educação Fiscal

Memória
Receita Federal do Brasil

AUTORREGULARIZAÇÃO

CARTA DE SERVIÇOS ao Cidadão

BRASIL

Acesso à Informação

BANCO DO BRASIL

LEXML

ENAT

Atualize sua página | Política de Privacidade e Uso | Página Inicial | Unidades de Atendimento | Fale Conosco | Receitafone - 146 | Ouvidoria

Figura 16 – Página Inicial do Sítio da Receita Federal

Fonte: RECEITA FEDERAL. Disponível em <www.receita.fazenda.gov.br>. Acesso em 4 dez. 2012

Inicialmente, destaca-se que depois de finalizada a coleta de dados desta pesquisa a Receita Federal promoveu uma série de alterações no *lay-out* do seu sítio na *Internet*. Embora a pesquisa tenha considerado a formatação anterior do

sítio, apresentada na Figura 16, essas alterações também serão consideradas na análise, pois os entrevistados integram o grupo de trabalho responsável pelo projeto de reestruturação do sítio da Receita Federal na *Internet* que está em curso.

Nesse sentido, o Entrevistado B, embora reconhecendo o esforço dos responsáveis pelo sítio, já que apesar das dificuldades os objetivos vêm sendo alcançados, apresenta uma série de restrições à antiga configuração da página inicial. “A atual página do sítio não é lógica e não é facilmente compreensível” diz ele. Foram muitos “remendos” e alguns tópicos apresentados na página inicial são incoerentes com seu objetivo:

“Está lá, na primeira página: diárias e passagens. Não tem nada a ver. Aquilo tem que estar dentro de instituição, transparência. Só um exemplo que estou citando, mas tem muitos outros mais. Tem erros, tem coisas repetidas, coisas que estão em uma página interna de uma forma e em outra página de outra forma”.

Realmente, observando-se no canto inferior esquerdo da Figura 16 é possível identificar essa referência apresentada pelo Entrevistado B, ao mesmo tempo em que no canto superior esquerdo consta um *link* para acesso à informação (transparência).

Brasil (2010b, p. 17) destaca que não se deve lotar a página inicial com anúncios, banners e notícias. “Deve-se dar a devida importância a cada elemento que vá estar na página. Muitas entradas resultam em dois problemas: excesso de opções e rolagens verticais”. Justamente o contrário se observa na Figura 16, pois toda a parte central da página está reservada a notícias, destaques e informações relacionadas à atuação do órgão. Os serviços, embora segmentados por área de interesse, ficaram restritos à faixa superior da página e a um quadro reservado aos mais acessados. Nessas situações, fundamental importância assume a ferramenta de busca do sítio, pois é a esse recurso que os usuários recorrem “quando estão perdidos ou desistiram de navegar pelo *site*”, dizem Nielsen e Loranger (2007, p. 142).

No entanto, as experiências realizadas com o sistema de busca do sítio da Receita Federal comprovaram as constatações desses autores, cujos testes demonstraram que “a taxa de sucesso do uso dos sistemas de busca externos foi boa. A taxa de sucesso do uso dos sistemas de pesquisa internos foi detestável”. (NIELSEN e LORANGER, 2007, p. 137). Uma busca simples realizada com a

expressão “Declaração IRPF” através da ferramenta de buscas do sítio da Receita Federal e do *Google*, retornaram resultados completamente distintos, conforme demonstrado nas Figuras 13 e 14:

The screenshot shows the search results page on the Receita Federal website. The search term is "Declaração IRPF". The results are categorized by year: 2009, 2007, 2005, and 2008. Each result includes a title and a brief description of the document or service.

Resultado da Busca - Página 1 de 276

Resultados encontrados contendo "Declaração IRPF":

- Declaração IRPF 2009**
Declaração IRPF 2009 Declaração IRPF 2009 Orientações Gerais Pagamento das Quotas do IRPF 2009 Perguntas e Respostas - Consulta / Download Permite o acesso... os programas do IRPF 2009 devem ser utilizados para as declarações de Ajuste Anual e Final de Espólio referentes aos fatos ocorridos durante o ano de 2008. Recetanet - Download Programa utilizado para envio da declaração via Internet... à opção para fazer Consulta/Download do MANUAL IRPF 2009 — instruções de Preenchimento da DIRPF 2009 (Modelo completo e simplificado). Retificação da Declaração Orientações sobre como retificar...
- Declaração IRPF 2007**
Declaração IRPF 2007 Declaração IRPF 2007 Orientações para entrega da DIRPF 2007 após o prazo Tutorial IRPF 2007 Aprenda a preencher a sua declaração. Informações Gerais Permite o acesso à opção para fazer Consulta/Download do MANUAL IRPF 2007 — instruções de Preenchimento da DIRPF 2007 (Modelo completo e simplificado). Perguntas e Respostas - Consulta / Download Permite o acesso à opção para fazer Consulta/Download de instruções/dúvidas da DIRPF 2007 (Obrigatoriedade e Prazo de Entrega, Declaração em Conjunto e em Separado, Multa por Atraso em Entrega da Declaração, etc)...
- Receita Federal divulga regras da declaração do IRPF 2005**
Receita Federal divulga regras da declaração do IRPF 2005 Brasília, 15 de fevereiro de 2005 Receita Federal divulga regras da declaração do IRPF 2005 A Receita Federal publicou nesta terça-feira (15) no Diário Oficial da União a Instrução Normativa 507, que define as regras para a entrega da Declaração da Pessoa Física (IRPF) 2005, ano-base 2004. De acordo com o ato, o prazo de entrega termina em 29 de abril... a renúncia fiscal. A declaração simplificada on-line (telefone e Internet) foi também modificada e estará disponível no telefone 0300-78-0300 e na página da Receita na internet...
- Declaração IRPF 2008**
Declaração IRPF 2008 Declaração IRPF 2008 Informações Gerais Permite o acesso à opção para fazer Consulta/Download do MANUAL IRPF 2008 — instruções de Preenchimento da DIRPF 2008... (Obrigatoriedade e Prazo de Entrega, Declaração em Conjunto e em Separado, Multa por Atraso em Entrega da Declaração, etc) Programa do Imposto de Renda Pessoa Física 2008 versão Java Nova versão utilizada para preenchimento da declaração, para microcomputador com máquina virtual Java instalada. Programa do Imposto de Renda Pessoa Física 2008 versão Windows Recetanet - Download Programa utilizado para envio da declaração via Internet...

Figura 17 – Busca no Sítio da Receita Federal

Fonte: Busca efetuada pelo Autor em RECEITA FEDERAL. Disponível em <<http://www.receita.fazenda.gov.br/Aplicacoes/ATBHE/NovaBusca/ResultadoPesquisa.aspx?criteria= Declara%C3%A7%C3%A3o+IRPF&Escopo=Conteudo&buscar=Buscar>>. Acesso em 4 dez. 2012

Essa busca, realizada em dezembro de 2012, retorna como primeiros resultados informações relativas à Declaração do IRPF dos anos de 2009, 2007, 2005 e 2008, respectivamente. Somente na décima opção aparece um *link* para uma pergunta/resposta do ano de 2012. Já o resultado da pesquisa no sistema *Google*, apresentado na Figura 18, trás em seus primeiros resultados *links* que direcionam para a página de Declarações da Pessoa Física e para a página específica da Declaração do IRPF 2012.



Figura 18 – Busca no Sistema *Google*

Fonte: Busca efetuada pelo Autor em <www.google.com.br>

“Esse é um ponto realmente crítico do site: a busca”, comenta o Entrevistado A, entendendo que a mesma deve estar vinculada a uma melhor organização do conteúdo do sítio, pois “um dos motivos que leva também o usuário ir na busca é a informação não estar estruturada de forma adequada”. Assim, ao fazer uma primeira visita na página e não encontrar o que procura, a tendência é recorrer à ferramenta de busca. “Porque hoje a ferramenta de busca do *sítio* não atende. Não atende nem mesmo para a gente, que tem conhecimento do assunto. Quanto mais para o usuário final”, complementa o Entrevistado C. Em relação ao desenvolvimento da ferramenta, o Entrevistado A lembra que

a ferramenta de busca do site foi o SERPRO que desenvolveu. Só que a gente sabe que o mundo evoluiu muito, e as ferramentas de busca foram as que evoluíram mais. Então o SERPRO não tem, no meu ponto de vista, condições técnicas de competir com o *Google*, por exemplo. Com uma ferramenta de busca criada pelo *Google* ou pelo *Bing*, seja lá quem for, que lida com milhões, com bilhões de dólares para simplesmente aperfeiçoar aquela ferramenta. Então, as nossas considerações que a gente fez lá para o

SERPRO, inclusive na reestruturação, estruturação e criação do CMS, foi que adotasse uma ferramenta de mercado, seja ela livre ou gratuita, mas que tivesse um poder de busca maior que a que eles conseguiram desenvolver.

Problemas relacionados à ferramenta de busca foram registrados em 5,01% das respostas à pergunta aberta do questionário *online*, e 6,91% dos respondentes do questionário presencial informaram que esse fator contribuiu para que recorressem ao atendimento presencial (Tabela 25). Esse destaque é importante, pois a variável relacionada à busca no questionário presencial (questão 24 da Figura 10) é a única que apresenta uma certa convergência com os dados qualitativos apresentados acima, já que das dez variáveis que integram o construto foi a que apresentou menor média; e a única em que a mediana ficou exatamente no centro da escala (valor igual a 4), enquanto todas as demais apresentaram valor 5 (Tabela 23).

O teste ANOVA apresentou resultado intermediário para a Facilidade de Uso no comparativo com os demais. Com média global de 4,74, conforme se observa na Tabela 24, verifica-se que não há diferenças de médias entre as Regiões Fiscais, já que o nível de significância (0,345) é maior que 0,05.

Com muita propriedade, o Entrevistado A retrata o cenário que envolveu o desenvolvimento de muitos sistemas que acabaram tendo sua aplicação voltada para o atendimento *online* e que, em parte, justificam os problemas de usabilidade encontrados no sítio da Receita Federal:

antes, a Receita fazia sistemas internos, para que o usuário, o atendente do CAC, por exemplo, utilizasse. Então, a Receita não tinha que ter uma preocupação muito grande com a interface, com a facilidade de uso. Porque, bastava fazer o sistema e dar um treinamento para um número limitado de atendentes, que ainda teriam o suporte da chefia, teriam o suporte das Coordenações, para poder descobrir alguma falha, para poder descobrir como é que faz. Então, esse cenário mudou completamente. A Receita hoje, ela precisa pensar em sistema para o usuário usar, para o contribuinte utilizar. Então é um foco completamente diferente. Os sistemas têm que ser mais amigáveis, mais efetivos, mais fáceis, mais tudo.

A título de informação complementar, já que a pesquisa avaliou a sítio antes das alterações introduzidas em 10 de dezembro de 2012, destacam-se as principais mudanças introduzidas no *lay-out*, centradas basicamente na nova forma de apresentação dos serviços, com opções de filtros para buscas. A Figura 19 apresenta a nova configuração da página inicial do sítio da Receita Federal, no ar desde 10 de dezembro de 2012.

Acesso à Informação **BRASIL**

Unidades de Atendimento | Receitafone - 146 | Fale Conosco | Ouvidoria | Imprensa | English | Español | Acesso ao

CPF/CNPJ | Cód. de Acesso | Senha | Certificado Digital

Primeiro Acesso?

Busca no sítio

SERVIÇOS | TRIBUTOS | ADUANA | INSTITUIÇÃO

Cidadão | Empresa | IRPF 2012 | Onde Encontro?

- Aduana e Comércio Exterior
- Cobrança e Fiscalização
- Isenções
- Restituição e Compensação
- Outros
- Cadastros
- Declarações e Demonstrativos
- Legislação e Processo
- Senhas e Procurações
- Todos os serviços para cidadãos
- Certidões e Situação Fiscal
- Dívida Ativa da União – DAU
- Pagamentos e Parcelamentos

A Receita Federal convida:

Conheça a nossa

Aduana

DATA: 28/01/2013

Local: Confira as unidades participantes e agende a sua visita

Notícias

Receita concede explicações sobre atos tributários publicados no DOU

A Receita Federal do Brasil concederá hoje, 28/12, às 15:30min na sala 719, 7º andar do edifício sede do Ministério da Fazenda, ex...

Alterado o valor da parcela mínima dos parcelamentos do Simples Nacional

O Comitê Gestor do Simples Nacional aprovou a Resolução CGSN nº 105, remetida para publicação no DOU. Pela resolução...

Receita Federal implementa a partir de hoje, 21/12, a operação TOLERÂNCIA ZERO, que intensifica o combate às fraudes no comércio exterior

A Receita Federal implementa a partir de hoje, 21/12, a operação TOLERÂNCIA ZERO, que visa aumentar o combate às fraudes nas impor...

Informações

- Arrecadação
- Acesso à Informação
- Convênios e Parceiros
- Contratações/Terceirizações
- Editais Eletrônicos
- Licitação
- Leilão
- Legislação
- Perguntas e Respostas

Fronteira Blindada

Acompanhe aqui as últimas notícias da Receita Federal no combate ao contrabando, descaminho e pirataria.

Agenda Tributária

Dezembro 2012 [Detalhes]

D	S	T	Q	Q	S	S
01	02	03	04	05	06	07
08	09	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

■ Finais de Semana
■ Dias Úteis
■ Vencimentos de Tributos
■ Dia Corrente
■ Vencimentos Diários

Índices

Taxa de Juros Selic [Detalhes]

Set/2012: 0,54% ■

Out/2012: 0,61% ■

Nov/2012: 0,55% ■

Taxa de Juros TJLP [Detalhes]

Out-Dez: 0,4583% ■

Jan-Mar: 0,4167% ■

Serviços em Destaque

- Comprovante de Inscrição no CPF
- Comprovante de Situação Cadastral no CPF
- Inscrição no CPF
- Emissão de Certidão Pessoa Física
- Relatório de Situação Fiscal
- Extrato do Processamento da DIRPF
- Consulta Restituição e Situação da Declaração IRPF

TV Receita

Regras de Bagagem
Receita Federal esclarece para os viajantes as regras de bagagem

OMA
Receita Federal apresenta a Aduana Brasileira

Nota Fiscal Eletrônica
Mônica Waldvogel apresenta os benefícios da nota fiscal eletrônica

Novo Portal da Internet
Secretário da Receita Federal, Carlos Alberto Barreto, fala sobre as novidades do novo sítio da Receita

Downloads

- Programas para você
- Programas para a sua empresa
- Receitanet
- Formulários

Portais de Serviços

-
-
-
-
-

Sítios Oficiais

-
-
-

Unidades de Atendimento | Receitafone - 146 | Fale Conosco | Ouvidoria | Imprensa

Figura 19 – Lay-out da Nova Página Inicial do Sítio da Receita Federal

Fonte: RECEITA FEDERAL. Disponível em <www.receita.fazenda.gov.br>

Observa-se que o novo *lay-out* traz alterações significativas, embora, na página inicial, o espaço para a comunicação institucional ainda prevaleça em relação aos serviços e, estruturalmente, não ocorreram mudanças significativas. No entanto, o destaque que os serviços passam a ter, a partir da apresentação da “Lista de Serviços” em uma página específica, é o grande diferencial em relação à configuração anterior, conforme se observa na Figura 20.

The screenshot displays the 'Lista de Serviços' (List of Services) page on the Receita Federal website. The page is organized into several sections:

- Header:** Includes the Receita Federal logo, navigation links (Unidades de Atendimento, Receitafone - 148, Fale Conosco, Ouvidoria, Imprensa, English, Español), and a search bar.
- Navigation:** A menu with tabs for 'SERVIÇOS', 'TRIBUTOS', 'ADUANA', and 'INSTITUIÇÃO'. Below this, there are filters for 'Cidadão' and 'Empresa', and a dropdown for 'IRPF 2012'.
- Service Categories:** A grid of service categories including 'Aduana e Comércio Exterior', 'Cobrança e Fiscalização', 'Isenções', 'Restituição e Compensação', 'Outros', 'Cadastros', 'Declarações e Demonstrativos', 'Legislação e Processo', 'Senhas e Procurações', 'Certidões e Situação Fiscal', 'Dívida Ativa da União – DAU', and 'Pagamentos e Parcelamentos'.
- Lista de Serviços (Main Content):** A central area titled 'Lista de Serviços' with a search bar and a 'Localizar Serviços' button. It displays a list of services under various categories:
 - CADASTROS:** CPF - Cadastro de Pessoas Físicas. Services include 'Comprovante de Inscrição no CPF', 'Comprovante de Situação Cadastral no CPF', and 'Inscrição no CPF'.
 - CERTIDÕES E SITUAÇÃO FISCAL:** Certidão Pessoa Física. Service includes 'Emissão de Certidão Pessoa Física'.
 - CERTIDÕES E SITUAÇÃO FISCAL:** Situação Fiscal. Service includes 'Relatório de Situação Fiscal'.
 - DECLARAÇÕES E DEMONSTRATIVOS:** DIRPF - Declaração do Imposto sobre a Renda da Pessoa Física. Service includes 'Extrato do Processamento da DIRPF'.
 - RESTITUIÇÃO E COMPENSAÇÃO:** Restituição do Imposto de Renda Pessoa Física - IRPF. Service includes 'Consulta Restituição e Situação da Declaração IRPF'.
- Left Sidebar:** Contains filters for 'Público-Alvo' (Pessoa Física, Pessoa Jurídica) and 'Assuntos' (Aduana e Comércio Exterior, Cadastros, Certidões e Situação Fiscal, Cobrança e Fiscalização, Conveniados e Parceiros, Declarações e Demonstrativos, Dívida Ativa da União – DAU, Isenções, Legislação e Processo, Pagamentos e Parcelamentos, Regimes e Registros Especiais, Restituição e Compensação, Senhas e Procurações, Simples Nacional, Outros). It also includes a 'Canal de Atendimento' section with options like 'Conveniado', 'Dispositivos Móveis', 'Internet', 'Presencial', and 'Receitafone'.

Figura 20 – Lista de Serviços: Nova Configuração

Fonte: RECEITA FEDERAL. Disponível em <<http://www.receita.fazenda.gov.br/Aplicacoes/ATBHE/TUS/DefaultIE.aspx>>

O Entrevistado A destaca a tabela única de serviços apresentada nessa nova versão do sítio, a partir de um mapeamento de todos os serviços e respectiva classificação em grupos e subgrupos, dizendo que “a ideia é que o contribuinte, na hora em que vai chegar na página, já perceba qual é o assunto que ele quer”. Considerada como essencial para facilitar o acesso e localização das informações e serviços, a tabela única de serviços também é destacada pelo Entrevistado C como uma preocupação do grupo de trabalho que está tratando da reestruturação.

Os dados apresentados demonstram que a análise documental e a visão dos técnicos da Receita Federal refletem um posicionamento expressivamente mais crítico, em relação ao construto Facilidade de Uso, do que a percepção dos usuários integrantes da população alvo que responderam aos questionários. Mais uma vez, o perfil dos respondentes⁴⁵ pode ter sido determinante para os resultados, já que o nível de conhecimento acerca das informações e serviços prestados pela Receita Federal, assim como do próprio sítio, é um fator que torna mais compreensível essa forma de interação com o órgão. Por outro lado, essa constatação é positiva, ao passo que a visão crítica por parte daqueles que são responsáveis pelas definições que envolvem a reestruturação do sítio será determinante para atingir os objetivos de atender as diretrizes da política nacional de e-Gov e potencializar a utilização do sítio como instrumento de interação com os cidadãos.

4.3.4 Confiabilidade

Ter condições de oferecer informações e serviços com segurança é um dos grandes desafios dos órgãos governamentais que utilizam a *Internet* para interação com os cidadãos. Em especial, quando envolve a troca de informações sobre as quais têm o dever de guardar sigilo. Dessa forma, a confiabilidade em matéria de e-Gov relaciona-se, de um lado, com a preocupação do órgão que disponibiliza as informações e serviços com políticas de segurança e privacidade; e, de outro, com o nível de confiança dos cidadãos no órgão que presta os serviços e informações.

⁴⁵ Conforme demonstrado na seção 3.3, a população alvo é integrada por profissionais da área da contabilidade e, entre os respondentes dos questionários *online* e presencial, mais de 90% responderam que acessam o sítio da Receita Federal frequentemente (pelo menos uma vez por semana) e muito frequentemente (diariamente).

O construto Confiabilidade foi o que apresentou maior índice médio de avaliação no teste ANOVA, com o valor global de 5,50 e um nível de significância de 0,137, indicando que não há diferenças de médias entre as dez Regiões Fiscais. Todas as variáveis avaliadas individualmente obtiveram média superior a 5, moda entre 6 e 7 e mediana igual a 6 (Tabelas 23 e 24). Da mesma forma, na Tabela 25, que consolida os dados do questionário respondido durante o atendimento presencial, verifica-se que apenas 26 respondentes, do total de 1.361, informaram que não se sentem seguros ao utilizar o sítio da Receita Federal, ou seja, um percentual de 1,91%.

Esses dados demonstram, claramente, que os integrantes da população alvo que responderam aos questionários *online* e presencial sentem-se seguros consultando informações e executando serviços através do sítio da Receita Federal na *Internet*. Maior relevância assumem esses dados considerando-se que, na questão que envolvia a segurança na execução dos serviços, no questionário *online*, constou alerta para o fato de que a sua execução poderia envolver o acesso a dados protegidos pelo sigilo fiscal.

A Receita Federal tem uma longa trajetória na *Internet*, pois está presente na *Web* desde 1996. A partir de então, foi crescente a disponibilização de informações e serviços para serem executados de forma *online*, com um número de acessos que vem se ampliando em todo esse período, haja vista os dados apresentados na Tabela 26. Mesmo assim, não foram encontrados registros de violação externa às informações protegidas por sigilo fiscal que estão sob a guarda e responsabilidade da Receita Federal.

Atualmente, o acesso às informações basicamente independe de qualquer procedimento que não seja a localização do assunto e navegação nas páginas do sítio que tratam da matéria. Para a execução de serviços através do Portal e-CAC duas formas de acesso são previstas: com certificado digital ou código de acesso, sendo que alguns serviços estão disponíveis apenas na primeira delas. Aqui, talvez, resida um dos principais empecilhos a maior expansão do atendimento *online* na Receita Federal. Não resta dúvida quanto à importância do certificado digital para garantir privacidade, integridade das informações e a identidade das partes envolvidas em transações através da *Internet*. Todavia, a sua obtenção deve atender a um processo específico perante uma Autoridade Certificadora Habilitada pela Receita Federal, sujeito, portanto, a restrições, tais como a rede de atendimento

e custo. Fatos que limitam o acesso a essa ferramenta por grande parte dos cidadãos⁴⁶.

Da mesma forma, embora não envolvendo custos, o código de acesso também apresenta algumas restrições, destacando-se a exigência de que o contribuinte conste como titular em pelo menos uma declaração do IRPF nos últimos dois exercícios. Essa exigência foi referida em algumas das respostas à pergunta aberta do questionário presencial, e a dificuldade em gerar o código de acesso foi indicada por 6,83% dos respondentes como um fator que o levou a procurar uma unidade de atendimento da Receita Federal (Tabela 25). O Entrevistado A também destaca que chegam muitas mensagens, através da Ouvidoria e Fale Conosco, “querendo que simplifique, que torne mais fácil” o código de acesso.

Em que pese toda a confiança demonstrada na coleta de dados através dos questionários presencial e *online*, submetido o assunto aos entrevistados, não houve uma receptividade à sugestão de simplificação na forma de acesso ao Portal e-CAC. O Entrevistado C entende que utilizar apenas o número do CPF e uma senha, semelhante ao que é adotado no sistema bancário, colocaria em risco a segurança das informações, e que o caminho adequado é a ampliação da utilização do certificado digital.

A gente está caminhando para o certificado digital, e essa questão do código de acesso é justamente para facilitar para quem não tem certificado digital. Eu acho que o caminho é o certificado digital, que garante a assinatura do usuário final. Eu enxergo, particularmente, a tecnologia do próprio CPF e senha muito frágil para a questão de quebra de sigilo. Eu acho que o que a gente leva em consideração, em termos de informação, eu acho que repercute muito mais do que uma quebra bancária, por exemplo, um controle bancário, um saque indevido. Isso o próprio banco resolve, cobre aquele débito. A Receita Federal tem muito mais a perder.

O Entrevistado A compartilha dessa opinião, destacando que a Receita Federal é uma instituição conservadora em aspectos de segurança: “a gente tem essa resistência para tentar manter a confiabilidade”, pondera. A COTEC sempre prezou pela proteção e garantias contra vazamento de informações sigilosas, e nos

⁴⁶ Em consulta aos sítios de algumas das Autoridades Certificadoras constatou-se que os custos do e-CPF e e-CNPJ são variáveis, encontrando-se valores entre R\$ 110,00 e R\$ 365,00 para e-CPF e R\$ 120,00 a R\$ 445,00 para e-CNPJ, dependendo da mídia utilizada para armazenamento e prazo de validade (<http://www.receita.fazenda.gov.br/AtendVirtual/Orientacoes/orientacoesgerais.htm>).

encaminhamentos em relação ao atendimento sempre se pondera a repercussão que a eventual quebra da segurança causaria no atendimento *online*.

Disponibilizar informações atualizadas é outro atributo relacionado ao construto Confiabilidade que também teve avaliação positiva por parte dos integrantes da população alvo (variável 30), embora em menor nível que as variáveis relacionadas à segurança. A média nas respostas ao questionário *online* ficou em 5,34 enquanto a moda e mediana ficaram em 6 (Tabela 23). Já no questionário presencial apenas 2,06% dos respondentes reportaram o fato de que as informações buscadas estavam desatualizadas como fator que os levaram a procurar o atendimento presencial (28 respondentes de 1.361).

Em relação à atualização das informações, o Entrevistado A lembra que o “site sempre foi atualizado de forma manual, e não tinha um sistema de atualização de conteúdo, que a gente chama de CMS (*Content Management System*)”, ferramenta que está em avaliação e será implantada para permitir que as áreas interessadas possam fazer as atualizações diretamente. Em face da complexidade do sítio da Receita Federal, com milhares de páginas, esse processo será implantado de forma gradativa. Essa será “uma mudança importante que vai permitir agilidade”, conclui o Entrevistado. “O que preocupa mais a gente é a atualização da informação. Tem que ser mais dinâmica e uma informação mais clara para o contribuinte”, concorda o Entrevistado C.

Os dados demonstram que, de modo semelhante ao que ocorreu com o construto Facilidade de Uso, em relação à Confiabilidade a percepção dos usuários é mais positiva que a visão interna do órgão. Situação que assume um caráter relevante, pois retrata a imagem fortalecida da instituição perante a sociedade, um dos resultados esperados consagrado no Mapa Estratégico 2012-2015 (BRASIL, 2012c).

4.3.5 Acessibilidade e Transparência

A presença de indicadores ou informações específicas que determinem o grau de acessibilidade de um sítio por pessoas com necessidades especiais, físicas ou tecnológicas, são requisitos legais e de cidadania, da mesma forma que permitir à sociedade o acesso às informações e o controle social da gerência de recursos públicos. São atributos de acessibilidade e transparência que devem ser observados

pelos sítios de órgãos governamentais como forma de promoção da democratização, permitindo o acesso irrestrito dos cidadãos às informações e serviços e a *accountability* dos governos.

A avaliação realizada por meio do questionário *online* apresentou resultados preocupantes, já que o construto obteve a menor média de valores no teste ANOVA (Tabela 24). Considerando-se a medida central da escala, com valor igual a 4, a média global de avaliação do construto foi 3,71, com o detalhe de que essa avaliação foi uniforme em todas as Regiões Fiscais, pois não foram observadas diferenças estatísticas nesse teste (significância de $0,151 > 0,05$). Analisadas isoladamente, apenas a variável 33, que trata da acessibilidade, teve suas medidas de tendência central acima do ponto central da escala, com valores de 4,39 para a média e 5 para a moda e mediana, conforme dados da Tabela 23.

Nesse aspecto, não se constata uma convergência com as observações verificadas durante a análise documental, que compreendeu também o exame das páginas do sítio da Receita Federal. No Brasil, as políticas, diretrizes e especificações técnicas de acessibilidade são sistematizadas na forma de um conjunto de recomendações de observância obrigatória nos sítios e portais do Governo Brasileiro, denominado Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (e-MAG). O objetivo é possibilitar que o processo de acessibilidade dos respectivos sítios e portais seja conduzido de forma padronizada e de fácil implementação (BRASIL, 2011b).

Na análise do sítio da Receita Federal, não foram encontrados os principais elementos que devem estar presentes em todas as páginas do Governo Federal, destacando-se a “Barra de Acessibilidade”, com itens para aumentar e diminuir fonte, fonte normal, alto contraste, atalhos para menu, conteúdo e busca, e link para a página que contém os recursos de acessibilidade do sítio. Na página inicial, que estava no ar até 10 de dezembro de 2012 (Figura 16), constavam apenas dois botões que permitiam ampliar ou reduzir a fonte. Essa opção foi suprimida na nova versão.

Para fins de avaliação automática, o portal do Programa de Governo Eletrônico brasileiro (Gov.br) disponibiliza uma ferramenta chamada Avaliador e Simulador de Acessibilidade de Sítios (Ases)⁴⁷, que permite avaliar, simular e corrigir

⁴⁷ O ASES é produto da parceria entre o Departamento de Governo Eletrônico e a OSCIP Acessibilidade Brasil.

a acessibilidade de páginas, sítios e portais. Embora não seja objetivo deste trabalho aprofundar a análise nesse tópico específico, o sistema foi utilizado para avaliar a acessibilidade nas páginas do sítio da Receita Federal, conforme Figura 21.

Página	URL	Avisos P1	Erros P1	Avisos P2	Erros P2	Avisos P3	Erros P3
1	http://www.receita.fazenda.gov.br/	31	3	0	0	0	0
2	http://www.receita.fazenda.gov.br/aplicacoes/atbhe/tus	54	64	0	0	0	0
3	http://www.receita.fazenda.gov.br/AutomaticoSRFsinot/noticia_ant.asp	188	965	0	0	0	0
4	http://www.receita.fazenda.gov.br/atendvirtual/default.htm	37	29	0	0	0	0
5	http://www.receita.fazenda.gov.br/AutomaticoSRFsinot/2012/12/28/2012_12_28_12_34_55_634691499.html	31	8	0	0	0	0
6	http://www.receita.fazenda.gov.br/aplicacoes/ATBHE/TUS/default.aspx	54	64	0	0	0	0
7	http://www.receita.fazenda.gov.br/AutomaticoSRFsinot/2012/12/27/2012_12_27_10_38_37_420272192.html	36	8	0	0	0	0
8	http://www.receita.fazenda.gov.br/AutomaticoSRFsinot/2012/12/21/2012_12_21_09_43_03_406500027.html	34	8	0	0	0	0
9	http://www.receita.fazenda.gov.br/AutomaticoSRFsinot/2012/12/21/2012_12_21_11_37_50_406500053.html	32	8	0	0	0	0
10	http://www.receita.fazenda.gov.br/AutomaticoSRFsinot/2012/12/18/2012_12_18_12_41_05_941496156.html	31	8	0	0	0	0
11	http://www.receita.fazenda.gov.br/AutomaticoSRFsinot/2012/12/18/2012_12_18_17_24_54_73578538.html	32	8	0	0	0	0
12	http://www.receita.fazenda.gov.br/AutomaticoSRFsinot/2012/12/17/2012_12_17_11_58_15_941495848.html	31	8	0	0	0	0
13	http://www.receita.fazenda.gov.br/AutomaticoSRFsinot/2012/12/17/2012_12_17_11_55_44_941495848.html	31	8	0	0	0	0
14	http://www.receita.fazenda.gov.br/AutomaticoSRFsinot/2012/12/18/2012_12_18_15_29_23_73578513.html	31	8	0	0	0	0
15	http://www.receita.fazenda.gov.br/AutomaticoSRFsinot/2012/12/17/2012_12_17_11_03_941495848.html	31	8	0	0	0	0
16	http://www.receita.fazenda.gov.br/AutomaticoSRFsinot/2012/12/12/2012_12_12_14_53_40_78698522.html	32	8	0	0	0	0
17	http://www.receita.fazenda.gov.br/AutomaticoSRFsinot/2012/12/11/2012_12_11_16_56_26_937877514.html	32	8	0	0	0	0
18	http://www.receita.fazenda.gov.br/AutomaticoSRFsinot/2012/12/11/2012_12_11_10_30_25_937877418.html	31	8	0	0	0	0
19	http://www.receita.fazenda.gov.br/AutomaticoSRFsinot/2012/12/10/2012_12_10_10_31_30_724081738.html	33	8	0	0	0	0
20	http://www.receita.fazenda.gov.br/AutomaticoSRFsinot/2012/12/05/2012_12_05_15_41_46_940782128.html	31	8	0	0	0	0
21	http://www.receita.fazenda.gov.br/AutomaticoSRFsinot/2012/12/07/2012_12_07_18_48_46_29525308.html	33	8	0	0	0	0
22	http://www.receita.fazenda.gov.br/AutomaticoSRFsinot/2012/12/05/2012_12_05_10_30_38_940782062.html	31	8	0	0	0	0
23	http://www.receita.fazenda.gov.br/AutomaticoSRFsinot/2012/12/03/2012_12_03_18_19_21_512546688.html	31	8	0	0	0	0
24	http://www.receita.fazenda.gov.br/AutomaticoSRFsinot/2012/12/03/2012_12_03_17_44_25_512546679.html	34	8	0	0	0	0
25	http://www.receita.fazenda.gov.br/AutomaticoSRFsinot/noticia_mes.asp?ano=2012&mes=11	41	103	0	0	0	0
26	http://www.receita.fazenda.gov.br/AutomaticoSRFsinot/noticia_mes.asp?ano=2012&mes=12	50	181	0	0	0	0
27	http://www.receita.fazenda.gov.br/AutomaticoSRFsinot/noticia_mes.asp?ano=2012&mes=10	46	149	0	0	0	0
28	http://www.receita.fazenda.gov.br/AutomaticoSRFsinot/noticia_mes.asp?ano=2012&mes=9	46	145	0	0	0	0
29	http://www.receita.fazenda.gov.br/AutomaticoSRFsinot/noticia_mes.asp?ano=2012&mes=8	46	155	0	0	0	0
30	http://www.receita.fazenda.gov.br/AutomaticoSRFsinot/noticia_mes.asp?ano=2012&mes=7	49	173	0	0	0	0
31	http://www.receita.fazenda.gov.br/AutomaticoSRFsinot/noticia_mes.asp?ano=2012&mes=6	49	175	0	0	0	0
32	http://www.receita.fazenda.gov.br/AutomaticoSRFsinot/noticia_mes.asp?ano=2012&mes=5	58	291	0	0	0	0
33	http://www.receita.fazenda.gov.br/AutomaticoSRFsinot/noticia_mes.asp?ano=2012&mes=2	42	115	0	0	0	0
34	http://www.receita.fazenda.gov.br/AutomaticoSRFsinot/noticia_mes.asp?ano=2012&mes=4	79	429	0	0	0	0

Figura 21 – Avaliação de Acessibilidade do Sítio da Receita Federal

Fonte: ASES

Foi selecionada a opção de verificar todo o sítio quanto ao atendimento das normas do e-MAG de primeiro nível, que são aquelas consideradas obrigatórias sob pena do sítio não ser considerado acessível. Foram examinadas 18.993 páginas de um total de 28.935⁴⁸, e em todas alguma forma de aviso ou erro foi registrado. Somente na página inicial, 31 avisos e 3 erros foram apontados pelo Ases, a exemplo do erro destacado a seguir:

⁴⁸ 9.942 páginas não foram avaliadas durante o teste com o Ases tendo em vista erros como “página não encontrada” ou “conexão expirada”.

Deve-se garantir que scripts, Flash, conteúdos dinâmicos e outros elementos programáveis sejam acessíveis. Se não for possível que o elemento programável seja diretamente acessível, deve ser fornecida uma alternativa em HTML para o conteúdo. Assim, é preciso garantir que o conteúdo e as funcionalidades de objetos programáveis sejam acessíveis aos recursos de tecnologia assistiva e que seja possível navegação por teclado.

É importante salientar o alerta efetuado por Brasil (2011b) de que “os validadores automáticos por si só não determinam se um sítio está ou não acessível”. Sendo necessário complementar com uma validação manual e testes com usuários, já que o validador automático não consegue detectar todos os problemas de acessibilidade. Contudo, trata-se de um importante indicador para medir a acessibilidade de um sítio, e os resultados demonstraram que há muitos pontos que necessitam revisão.

Outro indicador avaliado no construto Acessibilidade e Transparência é a utilização do sítio para realizar pesquisas. Verificou-se que há coerência entre dados quantitativos e qualitativos, pois ambos indicam que Receita Federal é muito tímida quando se trata de ouvir a opinião dos cidadãos através de pesquisas de satisfação com a prestação dos serviços. Mais especificamente, em relação ao sítio como um todo, na condução do projeto de reestruturação também não foi possível realizar pesquisas prévias, embora o tema tenha sido abordado nas reuniões do grupo de trabalho. Nas palavras do Entrevistado B é perceptível o reconhecimento da importância dessas pesquisas.

Ficou bem claro que para a gente fazer um bom trabalho nós precisaríamos antes de uma pesquisa, fazer uma grande pesquisa para conhecer o nosso usuário. Mas, por outro lado, nós não tínhamos tempo. Nós precisávamos avançar. Então nós fomos buscando informações estatísticas, de acesso, com o SERPRO, experiências que eles tem e fomos conversando muito assim sobre, isso eu apresentei para toda a cúpula da Receita no início, nós fomos trabalhando com o que nós temos aqui. Não pudemos fazer o que seria o ideal, que seria uma grande pesquisa e até um trabalho desses como você está fazendo.

Uma pesquisa de opinião, sem caráter científico, era apresentada na versão anterior da página inicial, através de um *link* inserido com o texto “Pesquisa de satisfação: O que você achou desta página?”. A resposta era apresentada imediatamente a manifestação da opinião, conforme demonstrado na Figura 22.

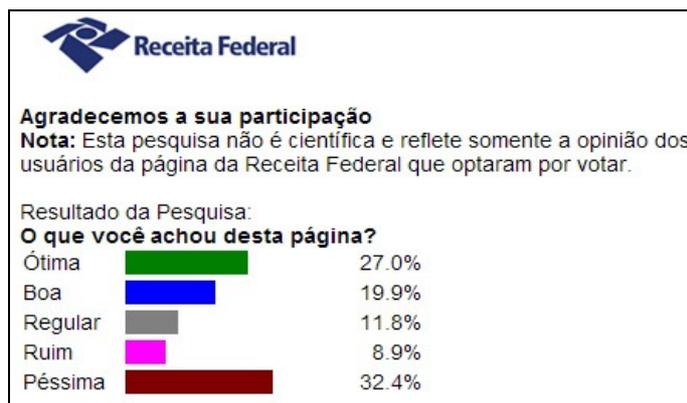


Figura 22 – Pesquisa de Satisfação da Receita Federal

Fonte: RECEITA FEDERAL. Disponível em <www.receita.fazenda.gov.br>. Acesso em 04 dez. 2012

Essa pesquisa de satisfação não foi reproduzida na nova versão da página inicial. Existem, ainda, de forma pontual, algumas iniciativas para ouvir o cidadão. O Entrevistado A destaca a experiência do Portal IRPF, que permite ao usuário registrar se as informações prestadas foram úteis. Outros recursos mencionados são os relatórios da Ouvidoria e do Fale Conosco, mas entende que a utilização dessas informações ainda pode evoluir, e que há certa dificuldade estrutural do órgão que impede um melhor aproveitamento desses dados. Especificamente em relação à Ouvidoria, o Entrevistado A refere que reclamações pontuais de contribuintes são encaminhadas ao SERPRO para tratamento de eventuais falhas.

O Entrevistado C destaca, ainda, que a área de *design* do SERPRO, que atua maciçamente nos projetos referentes ao sítio da Receita Federal, baseia-se em estudos técnicos que levam em consideração a opinião do cidadão. Entretanto, “eu enxergo isso muito indireto, não há uma opinião direta do cidadão, em nenhum momento eu enxerguei no desenvolvimento dos sistemas não”, conclui ele. Posição coerente com os dados coletados por meio do questionário *online*, cuja frequência de respostas resultou em 40,25% nos dois primeiros pontos da escala (Tabela 22).

Por fim, a variável que trata do acompanhamento e controle da gerência de recursos públicos pela Receita Federal também obteve uma avaliação média abaixo da posição central da escala, cujo índice ficou em 3,50. Porém, esse é um tema que somente mais recentemente passou a ter um destaque nos órgãos públicos brasileiros, e a sua divulgação e forma de utilização dos canais que permitem acompanhar o gasto público ainda são pouco conhecidos.

Aspecto positivo, que pode reverter a visão do cidadão acerca da acessibilidade e transparência, é a participação mais efetiva da Comunicação Social no gerenciamento do sítio da Receita Federal. O Entrevistado A destaca a importância da participação da ASCOM no projeto de reestruturação que está em andamento, “pois o *site* é muito mais que o atendimento. Ele tem que ter uma visão geral do todo, de toda a instituição, de resultados da organização, questão de transparência, licitação, tem muita coisa lá que não é atendimento”, conclui o Entrevistado.

Na nova versão da página inicial do Sítio da Receita Federal, além do link para o portal de Acesso à Informação da Controladoria-Geral da União, há um quadro com destaque para os principais canais com informações referentes a gestão de recursos pelo órgão, conforme demonstrado na Figura 23.



Figura 23 – Acesso à Informação na Receita Federal

Fonte: RECEITA FEDERAL. Disponível em <www.receita.fazenda.gov.br>

A vista do exposto, constata-se que há uma relativa percepção de que o site atende à requisitos de acessibilidade por parte dos usuários que responderam o questionário *online*, posição totalmente distinta em relação à transparência, cujos índices de avaliação foram baixos. Medido como um todo, através da análise de variâncias, os resultados colocam a Acessibilidade e Transparência na última posição entre os cinco construtos (Tabela 24). Os dados qualitativos também não foram animadores. Embora se perceba que há um espaço específico no sítio para acesso à informação e acompanhamento de licitações e contratos, há uma percepção muito baixa por parte dos usuários que responderam ao questionário *online*. O mesmo ocorre com os canais disponíveis para avaliar os serviços e dar retorno aos cidadãos a respeito dos resultados. Nesse ponto, há convergência entre a visão dos usuários e técnicos da Receita Federal, indicando que há muito espaço para avançar.

Buscando sintetizar a percepção do usuário em relação ao sítio como um todo, no questionário *online* foi incluída uma questão aberta para que os respondentes pudessem dar sua opinião sobre o sítio da Receita Federal e/ou sugerir melhorias para essa forma de atendimento. Ao final, os mesmos deveriam atribuir uma nota de avaliação geral do sítio (1 a 10). O resultado é apresentado na Tabela 30.

Tabela 30 – Nota de Avaliação Geral do Sítio da Receita Federal

Região Fiscal	Observações	Média
1ª RF	109	6,39
2ª RF	25	6,08
3ª RF	30	6,13
4ª RF	51	6,71
5ª RF	30	6,47
6ª RF	40	5,73
7ª RF	83	6,22
8ª RF	221	6,11
9ª RF	380	6,62
10ª RF	144	6,44
Total	1113	6,39

Fonte: SPSS

Observa-se que, de maneira geral, a avaliação do sítio da Receita Federal foi positiva entre os respondentes do questionário *online*, pois a nota global média ficou 1,39 pontos acima da posição central da escala. Maior significância assume esse resultado se for considerado que a avaliação foi efetuada, de forma anônima, por uma população com perfil que demonstra ser detentora de elevado conhecimento das ferramentas de TI, e do próprio sítio do órgão.

Conforme apresentado até o momento, os dados e evidências de natureza qualitativa e quantitativa coletados foram combinados de modo a suprir eventuais fragilidades de sua análise individual e atingir uma avaliação abrangente do problema de pesquisa, demonstrando em que estágio se encontra o e-Gov na receita federal, no que se refere à interação com os cidadãos. O próximo capítulo irá trazer as considerações finais acerca do que foi tratado neste trabalho e sintetizar o alcance do estudo em relação aos objetivos propostos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A busca de ferramentas que forneçam respostas às demandas da sociedade por serviços qualificados e eficiência nas organizações tem sido uma constante, desde que as administrações públicas passaram a fazer uso intensivo das TICs (SOBREIRA NETO, 2007). O avanço da *Internet* criou o cenário propício para transformar a relação do governo com a sociedade, inaugurando uma fase na qual o fornecimento de informações e a prestação de serviços *online*, sem limitação temporal e geográfica, passou a nortear um modelo que se convencionou chamar de e-Gov, abrindo caminhos para uma administração pública transparente e eficaz, em condições de interagir diretamente com os cidadãos (CHAIN et al., 2004).

Nesse contexto, o gestor público tem o papel de identificar as oportunidades oriundas da utilização das TICs e do e-Gov, inovando, racionalizando processos e adotando modelos de gestão que priorizem a disponibilização de informações e serviços para os cidadãos através da *Internet*, ao mesmo tempo em que a administração se abre para a participação e controle social, estimulando o exercício pleno da cidadania.

Verificou-se que, no Brasil, a política oficial de e-Gov passou a ser delineada no ano de 2000, com a edição do Livro Verde, pelo Ministério da Ciência e Tecnologia, consolidando as possíveis aplicações das TICs. A materialização do e-Gov como instrumento de interação entre os órgãos públicos e a sociedade ocorreu através dos projetos desenvolvidos no âmbito do Programa de Governo Eletrônico Brasileiro. Especificamente, em relação ao fornecimento de informações e prestação de serviços por meios eletrônicos, destaca-se o Projeto Padrões Brasil e-Gov. Desde então, como é peculiar nessa área, foi marcante a evolução das TICs e a sua utilização como ferramenta de apoio às ações de e-Gov, proliferando-se os sítios e portais governamentais para prestação de informações e serviços.

Por outro lado, também foram encontrados estudos indicando que muitos sítios governamentais ainda são utilizados, sobretudo, como um quadro de avisos eletrônicos para divulgar informações, ressentindo-se de uma maior interatividade (PINHO, 2008). Além disso, apesar da longa presença de órgãos públicos na *Web*, e de toda a experiência acumulada na prestação de serviços *online*, Cunha et al. (2008) revelam a carência de pesquisas na área, ao dizerem que ainda se

desconhece quem são os visitantes dos sítios governamentais, quem são os usuários dos serviços e as razões que os remetem a essa forma de atendimento, em substituição ao atendimento presencial. Às mesmas constatações, pode-se adicionar o desconhecimento dos fatores que conduzem o cidadão a um processo inverso, ou seja, à busca de atendimento presencial para um serviço que também está disponível através da *Internet*.

No Brasil, a Receita Federal pode ser considerada um dos órgãos públicos pioneiro na prestação de informações e serviços através da *Internet*. Com presença na Web desde 1995, sempre aproveitou as oportunidades que as TICs oferecem para incrementar a eficiência de seus processos, em especial, a interação com os cidadãos. As estatísticas de acesso ao sítio e ao Portal e-CAC comprovaram o crescimento vertiginoso dessa forma de interação, embora também tenha se verificado que muitos cidadãos ainda buscam atendimento presencial. Constatações que justificaram a escolha da Receita Federal como parâmetro para o desenvolvimento desta pesquisa com características de um estudo de caso.

Tendo em vista o cenário apresentado, este estudo teve como objetivo avaliar a efetividade do sítio da Receita Federal na prestação de informações e serviços aos cidadãos. Especificamente, criar e validar instrumentos que possibilitem avaliar a efetividade, identificar os fatores que contribuem para que a mesma ocorra, e os fatores que conduzem o cidadão a procurar atendimento presencial para buscar informações ou serviços que também estão disponíveis através da *Internet*.

Os objetivos propostos foram buscados através de uma pesquisa multimétodo, com caráter descritivo. Quanto à natureza dos dados, a pesquisa contemplou, num primeiro momento, uma abordagem qualitativa, delineando-se através de análise documental e entrevistas focais com técnicos da Receita Federal. Num segundo momento, assumiu uma abordagem de natureza quantitativa, coletando dados com usuários dos serviços através da *Internet* e com usuários que compareceram no atendimento presencial do órgão.

A coleta e análise de dados seguiu o procedimento de métodos mistos concomitantes, definido por Creswell (2010, p. 39) como “aqueles em que o pesquisador converge ou mistura dados quantitativos e qualitativos para realizar uma análise abrangente do problema de pesquisa”, comparando os dados para determinar se há convergência, diferenças ou alguma combinação.

Para atingir o primeiro objetivo específico, uma série de atividades metodológicas foi desenvolvida. Com base nos padrões definidos pelo Programa de Governo Eletrônico do Governo Federal apresentados em Brasil (2007, 2010b), ponderados pelo restante do referencial teórico, ocorreram entrevistas exploratórias que subsidiaram a elaboração da versão inicial dos instrumentos, denominados questionário *online* e questionário presencial. Submetidos à avaliação por especialistas, os questionários passaram por um pré-teste junto a pessoas que pertencem à população alvo do estudo.

O questionário *online* passou, ainda, por validação estatística através da técnica multivariada de análise fatorial exploratória, a partir da aplicação do instrumento final a 950 servidores da Receita Federal, profundos conhecedores das ferramentas de e-Gov do órgão. Foram realizadas três rodadas de análise estatística, sendo que em cada uma dessas rodadas percebeu-se a necessidade de exclusão de algumas variáveis, até se chegar à configuração final do questionário.

As variáveis resultantes obtiveram combinação adequada, comprovada pelo coeficiente *Alfa de Cronbach*, dentro de cinco fatores, conferindo valor estatístico ao instrumento de coleta de dados, conforme descrito em Rampelotto et al. (2012). Resultados que se confirmaram a partir da aplicação do questionário junto a população alvo, já que se repetiu a acomodação das variáveis no mesmo número de fatores resultantes do processo de validação: Maturidade, Disponibilidade, Facilidade de Uso, Confiabilidade e Acessibilidade e Transparência.

A definição da população alvo das *Surveys* considerou a abrangência nacional do órgão e a importância de se identificar um grupo de elementos relevantes para a pesquisa conforme sugerem Hair et al. (2005), de modo que o conhecimento do objeto de estudo foi considerado determinante para uma coleta qualificada de dados. Para as entrevistas focais, foram identificados técnicos das áreas de atendimento, tecnologia e comunicação social da Receita Federal que integram um projeto de aperfeiçoamento do sítio da Receita Federal que está em andamento. Para a fase quantitativa, ficou demonstrado que os profissionais da área da contabilidade detêm o conhecimento das informações e serviços prestados pela Receita Federal e mantém constante interação com o órgão, tanto na forma presencial como *online*.

Simultaneamente à pesquisa documental, procedeu-se a coleta de dados: as entrevistas foram operacionalizadas por meio de vídeo e audioconferências; os

questionários *online* foram disponibilizados para respostas através do sítio da FENACON e encaminhados para as bases de dados da própria Federação e de Conselhos Regionais de Contabilidade que apoiaram a pesquisa; por fim, os questionários presenciais foram distribuídos através das unidades de atendimento da Receita Federal em todo o território nacional.

Considerando-se que o primeiro objetivo da pesquisa restou atingido com a criação e validação dos instrumentos de coleta de dados quantitativos, o conjunto de dados e evidências passou a ser analisado conforme detalhado no Capítulo 4, cujas considerações são apresentada na sequência; para, ao final, identificar os fatores que contribuem à efetividade do sítio da Receita Federal na *Internet* e os fatores que conduzem o cidadão a procurar atendimento presencial para um serviço também disponível para ser prestado de forma *online*, segundo e terceiro objetivos deste trabalho.

O perfil dos respondentes dos questionários *online* e presencial mostrou que a população alvo é integrada, na maior parte das observações, por cidadãos com idade superior a 30 anos e elevado nível de instrução, embora com maior grau entre os que responderam ao questionário *online*. Em relação à função que exerce na área da contabilidade, a relação percentual de contadores que compareceu no atendimento presencial é significativamente menor em relação às demais funções. A coleta de dados indicou que há um elevado nível de inclusão digital e familiaridade com as TICs entre os respondentes dos dois questionários, com posição acima dos níveis nacionais apontados nas pesquisas da CGI (Barbosa, 2012). Destaca-se o conhecimento do sítio da Receita Federal na *Internet*, já que 96,23% e 93,24% dos respondentes dos questionários online e presencial, respectivamente, informaram que acessam o sítio da Receita Federal frequentemente (pelo menos uma vez por semana) ou muito frequentemente (diariamente). Esses dados foram importantes para demonstrar que a população alvo preenche os requisitos para produzir resultados qualificados em um processo de avaliação de ferramentas de e-Gov.

Em relação à avaliação do sítio com base nos cinco construtos formados a partir do modelo teórico de referência, cujas variáveis foram agrupadas a partir da análise fatorial exploratória, o procedimento de métodos mistos concomitantes (CRESWELL, 2010) orientou para uma análise simultânea dos dados qualitativos e quantitativos, comparando as informações para determinar se há convergência, diferenças ou combinação.

Os dados qualitativos coletados através dos questionários *online*, a partir da análise das variâncias, mostraram que três construtos tiveram avaliação acima do valor central da escala de Likert de 7 pontos, destacando-se o construto Confiabilidade com média de avaliação 5,50. Os construtos Disponibilidade e Facilidade de uso tiveram avaliação semelhante, com médias de 4,85 e 4,74, respectivamente. Os construtos Maturidade, com avaliação média de 3,90, e Acessibilidade e Transparência, com avaliação média de 3,71, foram os resultados negativos, se considerado o valor central da escala. Dados demonstrados através do gráfico apresentado na Figura 24.

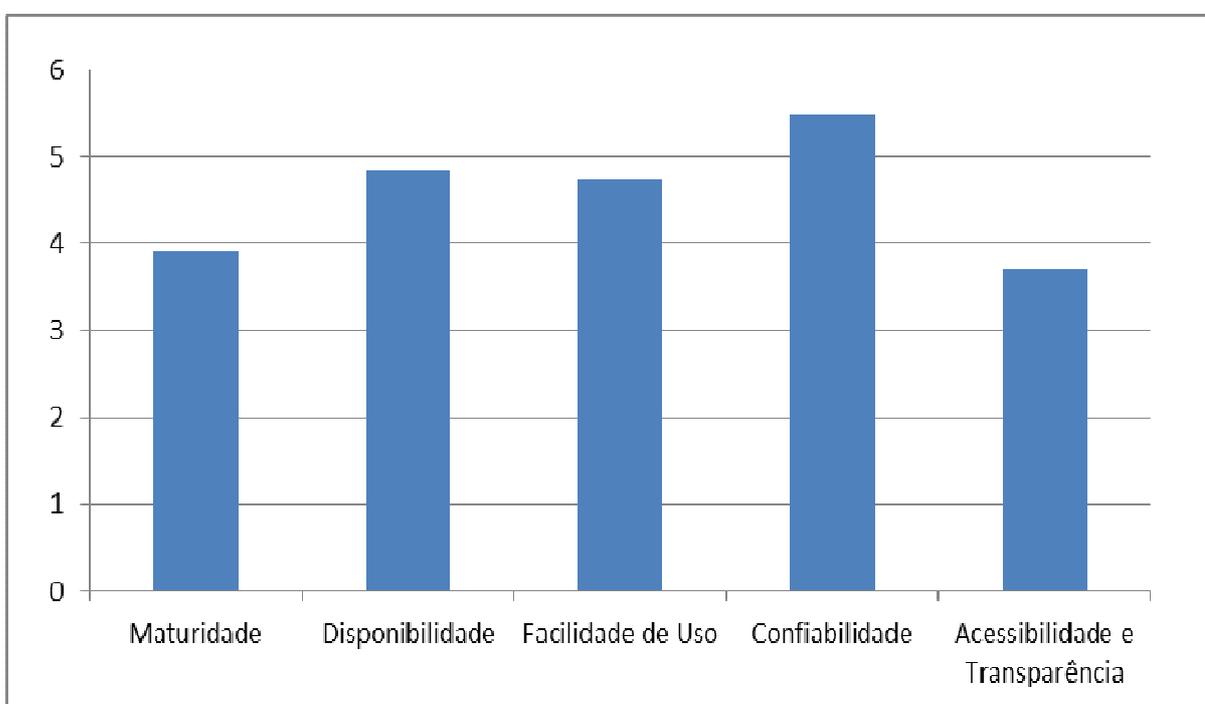


Figura 24 – Comparativo de Resultados: Médias do Questionário *Online*

Fonte: Elaborada pelo Autor

De forma diferente, os dados quantitativos coletados através do questionário presencial devem ser avaliados, considerando-se uma relação inversa no que se refere à efetividade do sitio, pois apontam os fatores que levaram os respondentes a buscar o atendimento presencial à informação ou serviço que estavam procurando. Nesse aspecto, destaca-se negativamente o construto Maturidade,

com um total de indicações 53,63% dos respondentes⁴⁹. Os construtos Disponibilidade e Facilidade de Uso tiveram resultados próximos, seguidos do construto Acessibilidade e Transparência. O destaque positivo nessa avaliação ficou por conta do construto Confiabilidade, cujo apontamento como fator que levou a buscar o atendimento presencial ocorreu em apenas 2,23% das observações, conforme demonstrado no gráfico apresentado na Figura 25.

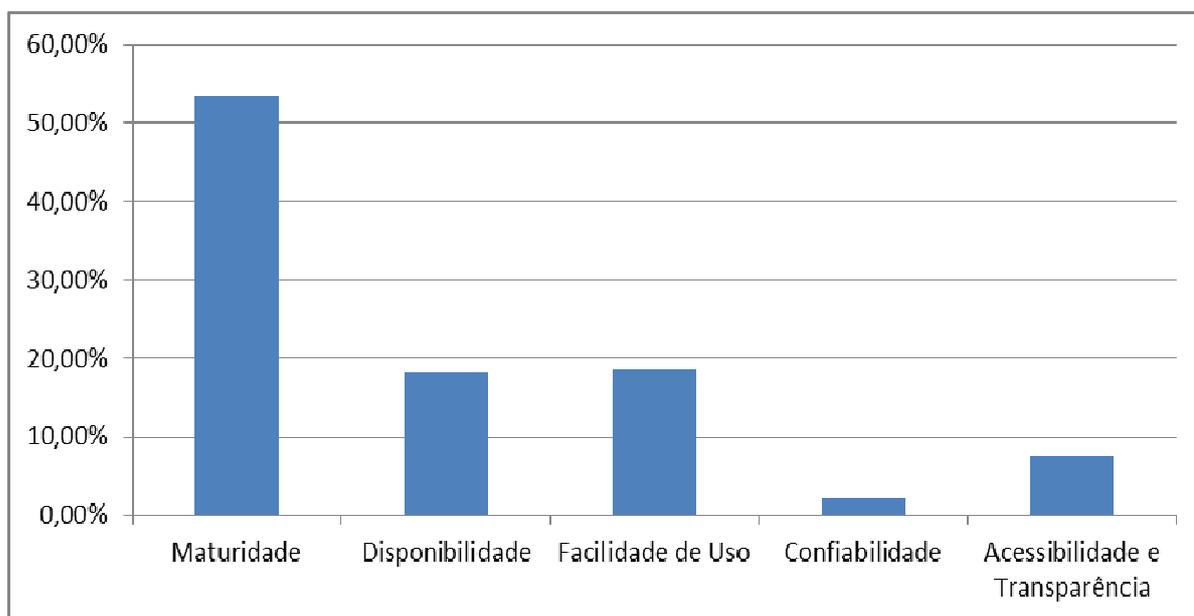


Figura 25 - Comparativo de Resultados: Questionário Presencial

Fonte: Elaborada pelo Autor

A análise qualitativa dos dados coletados através das entrevistas e documentos do órgão, físicos e/ou digitais, configuraram-se em importantes fontes de evidências, pois traduzem ou refletem a percepção dos cidadãos integrantes da população alvo, demonstrada através dos dados quantitativos.

⁴⁹ Para definição dos percentuais, deve-se considerar o agrupamento das variáveis conforme descrito na seção 3.4.3. Seguindo o referencial teórico, as afirmativas da questão 11 do questionário presencial foram agrupadas de acordo com os construtos: Maturidade (alternativas h, i, j, k, l); Disponibilidade (alternativas d, e, g); Facilidade de Uso (alternativas q, r, s, t, u, v, w); Confiabilidade (alternativas x, y); e Acessibilidade e Transparência (alternativas a, b, c, f, o, p). As afirmativas “m” e “n” foram descartadas por serem consideradas alheias aos objetivos da pesquisa, já que tratam de outros canais de atendimento eletrônico além da *Internet*.

Observou-se, nas entrevistas, que há uma percepção relativa em relação ao construto Maturidade, pois a forma como as informações estão disponibilizadas faz com que, muitas vezes, não sejam encontradas ou estejam desatualizadas, além de terem sido registradas referências quanto à plataforma e aspectos tecnológicos de suporte, com destaque à forma de atualização dos conteúdos do sítio. Do mesmo modo, a análise documental mostrou que, se de um lado o órgão apresenta iniciativas inovadoras na prestação de informações e serviços de modo *online*, com estatísticas demonstrando o crescimento significativo e a representatividade dessa forma de atendimento, por outra perspectiva, verificou-se que, em termos absolutos, ainda é significativo o número de cidadãos que recorrem ao atendimento nas unidades da Receita Federal. O principal fator para esse comportamento, apontado nesta pesquisa, é o fato do serviço procurado estar disponível somente no atendimento presencial, com 60,32% das referências.

Embora tenha se constatado que a lista de serviços do órgão é ampla e que a disponibilização na *Internet* vem avançando significativamente nos últimos anos, os dados coletados apontaram que ainda é significativo o número de serviços cuja forma de atendimento se dá exclusivamente e/ou que necessita complemento no atendimento presencial.

Um fator importante relacionado ao construto Disponibilidade, destacado nas entrevistas, diz respeito ao fato de que muitos serviços são prestados através de sistemas residentes em diversos servidores, muitas vezes, localizados em locais distintos. O sítio serve como interface para o usuário acessar o respectivo serviço. Assim, a lentidão, muitas vezes atribuída ao sítio, na realidade, está relacionada a um sistema independente, o que causa dificuldade em apontar a sua origem. A necessidade de evoluir para sistemas mais ágeis foi mencionada nas entrevistas, assim como se constatou que a solução para os problemas de disponibilidade e velocidade da informação passa pelo adequado gerenciamento de conteúdo.

Sérias restrições à configuração que o sítio apresentava no momento da avaliação foram detectadas através das entrevistas e análise documental, pois o mesmo não apresentava uma estrutura lógica e de fácil compreensão, atributos da facilidade de uso. A ineficiência da ferramenta de busca é um fator preocupante, e o mais adequado seria a utilização de uma ferramenta de mercado, desenvolvida por especialistas no assunto. Além disso, o desenvolvimento de sistemas na Receita Federal sempre foi voltado para os usuários internos do órgão, ao passo

que a nova realidade implica em que os sistemas sejam mais amigáveis, efetivos, voltados para o usuário externo e especificados com uma perspectiva de utilização através da *Internet*.

A complexidade do sítio, que possui milhares de páginas, e a forma de atualização do conteúdo, são fatores apontados para a existência de informações desatualizadas ou redundantes. Atributo da confiabilidade, a disponibilização de informações atualizadas associa-se à preocupação com a segurança das informações. Apesar das entrevistas revelarem que chegam demandas de usuários do sítio para simplificar o acesso ao Portal e-CAC, que hoje encontra limitações em razão exigência de certificado digital ou código de acesso, há restrições internas no órgão quanto a flexibilização nas formas de acesso, pois poderia colocar em risco a segurança das informações. Há o reconhecimento de que a Receita Federal é uma instituição conservadora em aspectos de segurança, e as resistências são para manter a confiabilidade e não causar prejuízos à expansão do atendimento *online*.

Por fim, a análise qualitativa dos dados coletados através dos documentos e entrevistas mostra que a Receita Federal é muito tímida quando se trata de ouvir a opinião dos cidadãos através de pesquisas. Mesmo durante o desenvolvimento do projeto de reestruturação do sítio, não houve tempo para pesquisa prévias. Embora existam outros canais de interação com o cidadão, como a Ouvidoria, o Fale Conosco e a consulta de satisfação implementada no Portal do IRPF, a utilização desses dados ainda é incipiente e de forma casuística. Constatou-se, também, que a acessibilidade do sítio não segue todos os padrões do e-MAG. Quanto ao acesso à informação, a participação da Comunicação Social do órgão no projeto de reestruturação é considerada fundamental para a consolidação da percepção de que o sítio é muito mais do que atendimento e que precisa apresentar uma visão global da instituição, abrindo caminhos para uma administração pública transparente e eficaz, em condições de interagir diretamente com os cidadãos em qualquer situação.

Buscando sintetizar os principais aspectos constatados através da análise qualitativa dos dados coletados por meio das entrevistas e documentos físicos e digitais do órgão, apresenta-se, na Figura 26, os fatores destacados que contribuem ou restringem a efetividade do sítio, segmentados de acordo com os cinco construtos que fundamentam a avaliação.

Fator	Entrevistas		Análise Documental	
	Fatores de Efetividade	Restrições à Efetividade	Fatores de Efetividade	Restrições à Efetividade
Maturidade	<ul style="list-style-type: none"> - Intensificação do atendimento eletrônico como projeto estratégico do órgão - Um dos primeiros órgãos públicos presentes na <i>Web</i> no Brasil - Experiências inovadoras - Projeto de reestruturação em andamento - Participação da Comunicação Social 	<ul style="list-style-type: none"> - Informações dispersas dificulta localização - Necessidade de uma coordenação para os assuntos relacionados ao sítio e definição dos responsáveis pela atualização do conteúdo - Plataforma e suporte tecnológico não conseguem acompanhar as inovações do mercado - Atualização manual dos conteúdos e segmentação de tarefas (fluxo) 	<ul style="list-style-type: none"> - Quantidade de informações e serviços disponíveis <i>online</i> - Índices de acessos ao Sítio - Índices de acessos ao Portal e-CAC - Foco do planejamento estratégico na intensificação do atendimento eletrônico 	<ul style="list-style-type: none"> - Quantidade de serviços prestados exclusivamente ou que exigem complemento no atendimento presencial - Índices do atendimento presencial - Quantidade de atendimentos buscados para serviços que estão disponíveis de forma <i>online</i> - Uso do papel
Disponibilidade	<ul style="list-style-type: none"> - Investimentos no desenvolvimento de sistemas voltados para os usuários - Mapeamento de ocorrências para encontrar as soluções tecnológicas adequadas 	<ul style="list-style-type: none"> - Forma de gerenciamento de conteúdo - Serviços cuja plataforma depende de sistemas dispersos em diversos servidores - Dificuldade em identificar indisponibilidades automaticamente 	<ul style="list-style-type: none"> - Ausência de registros significativos de indisponibilidade - Notificação prévia das ocorrências 	<ul style="list-style-type: none"> - Número de referências nas perguntas abertas à lentidão no acesso às páginas
Facilidade de Uso	<ul style="list-style-type: none"> - Nova configuração da página inicial do sítio - Tabela única de serviços 	<ul style="list-style-type: none"> - Estrutura da página inicial não é lógica - Página inicial de difícil compreensão - A ferramenta de busca não atende às necessidades - Sistemas desenvolvidos com foco no usuário interno - Dificuldade em conseguir atingir o grau de usabilidade existente em sistemas privados 	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilização de lista de serviços em uma página específica na nova estruturação do sítio 	<ul style="list-style-type: none"> - Página inicial não privilegia os serviços - Excesso de entradas e rolagens na página inicial - Ferramenta de busca não atende às necessidades.

Fator	Entrevistas		Análise Documental	
	Fatores de Efetividade	Restrições à Efetividade	Fatores de Efetividade	Restrições à Efetividade
Confiabilidade	<ul style="list-style-type: none"> - Ausência de registro de violação externa aos sistemas - Preocupação com a segurança das informações 	<ul style="list-style-type: none"> - Fluxo de atualização de conteúdo utilizado atualmente - Informações desatualizadas e redundantes. - Restrições à simplificação do acesso ao Portal e-CAC 	<ul style="list-style-type: none"> - Ausência de registros de violação externa aos sistemas - Imagem da instituição perante a sociedade - Demanda por simplificação no acesso ao Portal e-CAC 	<ul style="list-style-type: none"> - Informações desatualizadas - Dificuldade de universalização do certificado digital - Restrições para gerar o código de acesso ao Portal e-CAC
Acessibilidade e Transparência	<ul style="list-style-type: none"> - Tratamento das demandas que chegam através da Ouvidoria e Fale Conosco 	<ul style="list-style-type: none"> - Não são realizadas pesquisas científicas diretas com os cidadãos para avaliar os serviços e o sítio - Estrutura reduzida dificulta o tratamento das informações coletadas através dos canais disponíveis 	<ul style="list-style-type: none"> - Nova configuração da página destaca os canais relacionados à transparência no órgão 	<ul style="list-style-type: none"> - Ausência de pesquisas de satisfação - A acessibilidade do sítio não atende a todos os requisitos do e-MAG - Transparência sem destaque na versão da página inicial avaliada

Figura 26 – Síntese dos Dados Qualitativos

Fonte: Elaborada pelo Autor

A verificação de eventuais convergências, diferenças ou combinação ente os dados coletados, conforme proposto no procedimento de métodos mistos concomitantes de Creswell (2010), por envolver dados quantitativos e qualitativos sobre o mesmo tema, pode apresentar alguma dificuldade de comparação para fins de estabelecer os resultados. “Nas estratégias concomitantes, um pesquisador pode quantificar os dados qualitativos” diz Creswell (2010, p. 257). Dessa forma, será possível a comparação dos resultados de natureza distinta.

Com o objetivo de traduzir em números os dados qualitativos, permitindo uma comparação gráfica com os dados quantitativos, utilizou-se uma escala de 10 pontos para quantificar as percepções verificadas durante as entrevistas e na análise documental em relação aos cinco construtos do modelo, com a ressalva de que se trata de uma ponderação particular do pesquisador.

Paralelamente, estabeleceu-se a relação percentual das médias apuradas, com base nos questionários *online*. No caso dos questionários presenciais, cujas respostas apontam fatores que levaram o respondente até uma unidade da Receita Federal, adotou-se a relação percentual inversa da representatividade das respostas (ver agrupamentos das variáveis na seção 3.4.3). Em ambos os casos, com base na escala de 10 pontos e arredondando-se os resultados para valor inteiro. O gráfico apresentado na Figura 27 consolida os resultados encontrados.

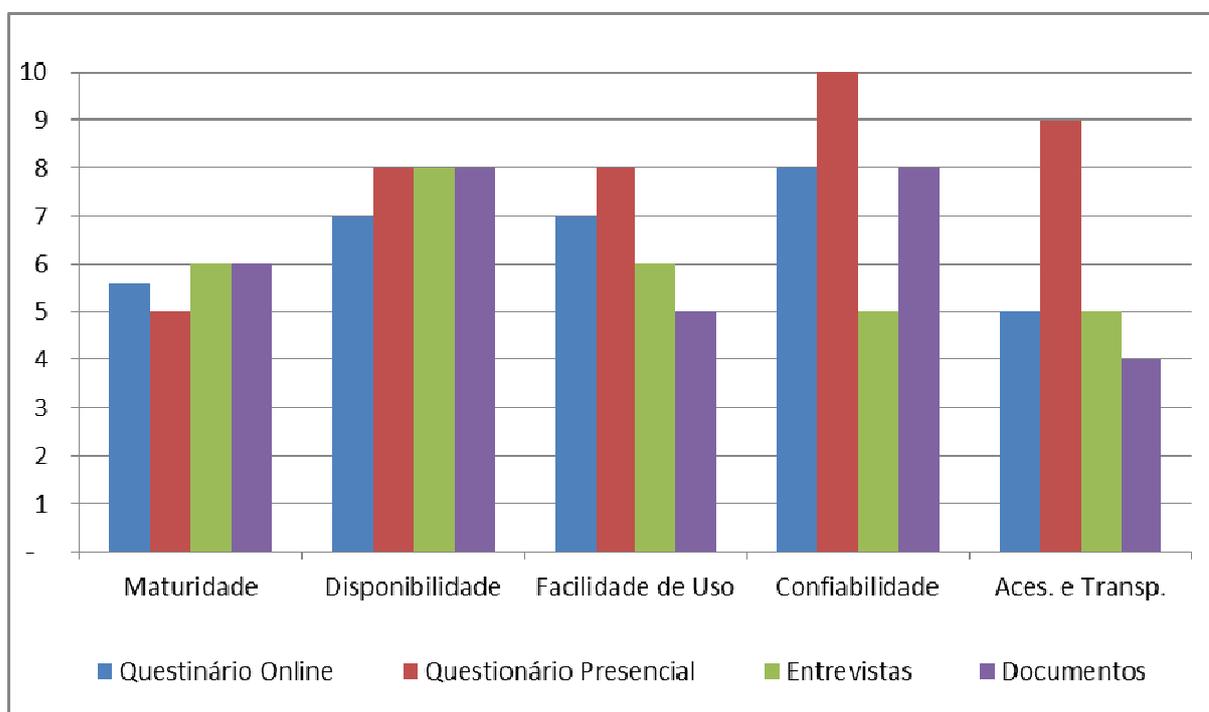


Figura 27 – Análise Comparativa de Dados

Fonte: Elaborada pelo Autor

Verifica-se uma maior convergência entre os dados quantitativos e qualitativos na análise dos construtos Maturidade e Disponibilidade. No primeiro caso, os números mostram que o sítio da Receita Federal estaria em um estágio intermediário entre as fases de interação e transação, coerente com a proposta teórica de Braum e Maio (2000). De fato, nem todos os serviços podem ser prestados de maneira totalmente desmaterializada e completa, conforme esperado por Brasil (2007).

A mesma convergência é observada na avaliação da Disponibilidade, cujo elevado nível demonstra que eventuais questões estruturais mencionadas nas entrevistas não afetaram significativamente a percepção dos integrantes da população alvo.

Já em relação à Facilidade de Uso, os dados qualitativos diferem dos quantitativos. Nota-se uma percepção mais crítica por parte dos entrevistados e do próprio pesquisador, que conduziu a análise documental, enquanto a população alvo demonstra não encontrar dificuldade em utilizar o sítio, e que o mesmo funciona de acordo com suas expectativas, conforme definido por Nielsen e Loranger (2007).

Situação semelhante ocorre com a Confiabilidade. Construto com maior índice de avaliação por parte dos integrantes da população alvo que responderam aos questionários, com maior destaque para o questionário presencial. Resultados que demonstram alto nível de confiança no órgão, contrastando com as pesquisas da CGI que apontam esse fator como a principal barreira ao uso efetivo de ferramentas de e-Gov (BARBOSA, 2010). O baixo índice atribuído à percepção dos técnicos da Receita Federal, conforme Figura 27, não está relacionado a uma visão de que o sítio não é seguro, mas justamente o contrário. Ou seja, o zelo com a segurança refuta propostas de simplificação e ou flexibilização dos requisitos para acesso ao Portal e-CAC, contrastando com a posição dos respondentes.

A Acessibilidade e Transparência teve prejudicada a avaliação junto aos respondentes do questionário presencial, em face da natureza das afirmativas da questão, que não permitiram contemplar todos os indicadores. Razão da discrepância apresentada na Figura 27. No entanto, observou-se uma convergência entre os demais dados quantitativos e qualitativos, confirmando o menor índice de avaliação entre todos os construtos. Resultado que pode ter sido afetado pelo desconhecimento acerca do assunto e/ou uma cultura de *accountability* ainda não consolidada na sociedade brasileira.

Para sintetizar os resultados de acordo com os objetivos propostos, pode-se dizer que os dados e evidências indicaram que a confiabilidade e a disponibilidade contribuem diretamente para a efetividade do sítio da Receita Federal. Embora com menor grau, a facilidade de uso também pode ser destacada como um atributo que afeta positivamente a efetividade do sítio, ao menos na percepção dos integrantes da população alvo que respondeu aos questionários.

Mesmo tendo o menor índice de avaliação, a acessibilidade e transparência não afetam diretamente a efetividade do sítio, no que se refere à prestação de serviços, mas indicam que o órgão precisa aprofundar as práticas de e-Gov nesse aspecto. Por facilitarem a interação com os cidadãos, é o caminho adequado para promover a democratização e conferir maior transparência e *accountability* dos governos (PRADO, 2009).

De forma totalmente convergente, os dados quantitativos e qualitativos relativos à Maturidade indicaram que esse é o construto que mais limita a efetividade, o que, por sua vez, conduz o cidadão a buscar atendimento presencial. De certo modo, esse construto contempla aspectos dos demais, pois o avanço nos respectivos índices irá refletir diretamente no estágio de maturidade do sítio. Ou seja, de nada adiantará a plena disponibilização de informações e serviços através da *Internet* se não houver disponibilidade, facilidade de uso e confiabilidade.

Algumas proposições foram possíveis de se extrair a partir do que foi apurado na pesquisa, cuja implementação, na percepção do pesquisador, terá reflexo direto na efetividade do sítio, embora condicionadas a estudo de viabilidade técnica e financeira:

- a) Ampliação dos serviços disponíveis no sítio;
- b) Permitir o protocolo de documentos digitais através do sítio (substituição do papel pela imagem);
- c) Unificação do ambiente para realização de serviços (Portal e-CAC);
- d) Utilização de um sistema semelhante ao adotado no setor bancário para acesso aos serviços disponíveis no Portal e-CAC (CPF e Senha) e/ou fornecer certificação digital sem custos para o cidadão (e-CPF);
- e) Adoção de uma ferramenta de mercado para buscas no sítio;
- f) Adotar uma ferramenta para atualização dinâmica do sítio, que evite redundâncias e com definição clara dos responsáveis pelas atualizações em cada área de interesse (CMS);
- g) Emissão de alerta automático quando um serviço estiver indisponível;
- h) Sistema de mensagens instantâneas (*Chat*) para esclarecer dúvidas e prestar orientações;
- i) Realizar pesquisas periódicas de avaliação com foco no ponto de vista dos cidadãos usuários do sítio.

Quanto às limitações da pesquisa, deve-se ter presente que o estudo compreendeu análise documental e de percepções de usuários do atendimento (*online* e presencial) e técnicos do órgão investigado, não avançando para questões inerentes à ciência da computação, tais como linguagens de programação, arquitetura de dados, redes e recursos tecnológicos. É importante lembrar, também, que o desenvolvimento apresenta características de um estudo de caso, cujas peculiaridades não favorecem generalizações (GIL, 2009). Na fase qualitativa, destacam-se as limitações decorrentes das características do universo da população usuária das informações e serviços da Receita Federal e dos critérios para definição da população alvo da coleta de dados. A forma de distribuição dos questionários conduziu à utilização de uma amostragem por acessibilidade ou conveniência. No entanto, a identificação e quantificação da população (profissionais da área da contabilidade), associada à ampla divulgação dos questionários entre seus integrantes, minimizou a tendenciosidade da amostra.

Apesar das limitações, os dados apresentados configuram-se em importante contribuição para o conhecimento acerca da utilização de prática de e-Gov como instrumento de interação com os cidadãos, especialmente por trazer o diferencial de contemplar o ponto de vista dos mesmos. Trata-se da primeira pesquisa com essa característica e amplitude de que se tem notícia no âmbito da Receita Federal. Seus resultados permitiram conhecer o perfil dos profissionais da área da contabilidade que interagem com o órgão, tanto de forma *online* como através do atendimento presencial. O número significativo de respondentes, das dez Regiões Fiscais, forneceu uma visão ampla da percepção desse público em relação ao sítio da Receita Federal, assim como dos fatores que os levam a procurar o atendimento presencial, servindo de parâmetro para o gerenciamento do atendimento no órgão.

Nesse sentido, merecem destaque os resultados apresentados na análise do aproveitamento dos atendentes, que mostraram o impacto que teria a inversão de um ponto percentual na relação atendimento *online*/presencial (Tabela 29), retratando o potencial, para fins gerenciais, do avanço nos níveis de maturidade.

O questionário construído e validado durante o desenvolvimento da pesquisa poderá ser utilizado para a reprodução dos estudos junto a outros órgãos públicos que empregam ferramentas de e-Gov para interação com os cidadãos.

Por outro lado, sugere-se a ampliação do desenvolvimento em estudos futuros, para contemplar outros públicos usuários de sítios e portais governamentais, e frequentadores do atendimento presencial, identificando perfis e fatores que podem não se fazer presentes na população pesquisada. Da mesma forma, a realização de experimentos permitirá avaliar o impacto de mudanças no sítio a partir dos resultados colhidos até o momento.

De maneira geral, confirmam-se as menções de Diniz et al. (2009) e Coelho (2001), que tratam a Receita Federal com destaque em matéria de e-Gov no Brasil, haja vista a avaliação dos respondentes do questionário *online*, que atribuíram nota média de 6,39 ao sítio em uma escala de 1 a 10 (Tabela 30). Especialmente, considerando-se as constatações de Pinho (2008) e Vaz (2007) retratando a incipiência do uso do e-Gov no País. Nesse contexto, a Receita Federal pode ser considerada referência para outros órgãos públicos. Entretanto, os dados e evidências desta pesquisa indicam que há um longo caminho a ser percorrido para que a utilização dessas ferramentas se consolide e produza os benefícios oriundos de toda a sua potencialidade.

REFERÊNCIAS

ABNT. Associação Brasileira de Normas Técnicas. **NBR 9241-11**: requisitos ergonômicos para trabalho de escritório com computadores. Parte 11 – orientações sobre usabilidade. Rio de Janeiro, 2002.

A CHAVE para o mundo digital. **Tema**: A Revista do Serpro, Brasília, a. 28, n. 167, mai./jun. 2003.

ALBERTIN, Alberto Luiz. **Administração de Informática**: funções e fatores críticos de sucesso; colaboração de Rosa Maria de Moura. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2002.

BARBOSA, Alexandre Fernandes. (Coord.). **Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação no Brasil**: TIC Domicílios e TIC Empresas 2011. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2012.

_____. (Coord.). **Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação no Brasil**: TIC governo eletrônico. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2010.

BRAGA, Lamartine Vieira; ALVES, Wellington Souza; FIGUEIREDO, Rejane Maria da Costa; SANTOS, Rildo Ribeiro. **O papel do governo eletrônico no fortalecimento da governança do setor público**. Revista do Serviço Público, n. 52, p. 5-21, jan./mar. 2008.

BRASIL. Ministério da Fazenda. **Portaria MF nº 203**, de 14 de maio de 2012. Brasília, 2012a. Disponível em <<http://www.receita.fazenda.gov.br/Legislacao/Portarias/2012/MinisteriodaFazenda/portmf203.htm>>. Acesso em 10 jun. 2012.

_____. Presidência da República. **Decreto nº 7.675**, de 20 jan. 2012. Aprova a estrutura regimental e o quadro demonstrativo de cargos em comissão e das funções gratificadas do Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão. Brasília, 2012b. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2012/Decreto/D7675.htm>. Acesso em 10 jun. 2012.

_____. Ministério da Fazenda. Secretaria da Receita Federal do Brasil. **Mapa Estratégico da Receita Federal do Brasil 2012-2015**. Brasília, 2012c. Disponível em <<http://www.receita.fazenda.gov.br/Historico/SRF/PlanejAdminTribAduaneira/Default.htm>>. Acesso em 05 dez. 2012.

_____. Comitê Executivo de Governo Eletrônico. **e-Ping: padrões de interoperabilidade de governo eletrônico**. Brasília, 2011a Disponível em

<<http://www.governoeletronico.gov.br/biblioteca/arquivos/documento-da-e-ping-versa-o-2012>>. Acesso em 5 dez. 2012.

_____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. Departamento de Governo Eletrônico; Ministério da Educação. Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica. Rede Nacional de Pesquisa e Inovação em Tecnologias Digitais. **Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico**. Brasília: SLTI, 2011b. Disponível em <<http://www.governoeletronico.gov.br/biblioteca/arquivos/e-mag-3.0/download>>. Acesso 29 dez. 2012.

_____. Ministério da Fazenda. Secretaria da Receita Federal do Brasil. **Instrução Normativa RFB n° 1.077**, de 29 de outubro de 2010. Brasília, 2010a, disponível em <<http://www.receita.fazenda.gov.br/Legislacao/Ins/2010/in10772010.htm>>. Acesso em 17 jun. 2012.

_____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. Departamento de Governo Eletrônico. **Padrões Brasil e-Gov: cartilha de usabilidade**. Brasília, 2010b.

_____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. Departamento de Governo Eletrônico. **Padrões Brasil e-Gov: guia de administração**. Brasília, 2009a.

_____. Ministério da Fazenda. Secretaria da Receita Federal do Brasil. **Instrução Normativa RFB n° 969**, de 21 de outubro de 2009. Brasília, 2009b. Disponível em <<http://www.receita.fazenda.gov.br/Legislacao/Ins/2009/in9692009.htm>>. Acesso em 17 jun. 2012.

_____. Ministério da Fazenda. Secretaria da Receita Federal do Brasil. **Instrução Normativa RFB n° 823**, de 13 de fevereiro de 2008. Brasília, 2008. Disponível em <<http://www.receita.fazenda.gov.br/Legislacao/Ins/2008/in8232008.htm>>. Acesso em 17 jun. 2012.

_____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. Departamento de Governo Eletrônico. **Indicadores e Métricas para avaliação de e-Serviços**. Brasília, 2007.

_____. Ministério da Fazenda. Secretaria da Receita Federal do Brasil. **10 anos na internet**. Brasília, 2006. Disponível em: <<http://www.receita.fazenda.gov.br/10anos/linhatempo/default.htm>>. Acesso em 6 nov. 2011.

_____. Ministério da Fazenda. Secretaria da Receita Federal do Brasil. **Workshop nacional de indicadores de gestão**. Relatório de consolidação dos resultados. Brasília, 19 a 22 ago. 2003.

_____. Presidência da República. Conselho de Governo. Comitê Executivo de Governo Eletrônico. **Resolução n. 7**, de 29 jul. 2002. Brasília. 2002a. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Resolu%C3%A7%C3%A3o/2002/RES07-02web.htm>. Acesso em 1 dez. 2011.

_____. Código Civil Brasileiro. **Lei n° 10.406**, de 10 de janeiro de 2002. Brasília, 2002b. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10406.htm>. Acesso em 17 jun. 2012.

_____. Ministério da Ciência e Tecnologia. **Sociedade da informação no Brasil: livro verde**. Brasília, 2000.

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

_____. **Decreto-Lei n° 9.295**, de 27 de maio de 1946. Brasília, 1946. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del9295.htm>. Acesso em 17 jun. 2012.

BRAUM, Christopher H.; MAIO, Andrea Di. **Gartner's four phases of e-Government model**. Gartner Research. Stamford, CT, 2000.

CAPELLA, Ana Cláudia Niedhardt. **A política brasileira de governo eletrônico: um estudo sobre o "Portal Brasil"**. In: Encontro de Administração Pública e Governança da Anpad, 4, 2010, Vitória. Anais. Rio de Janeiro: Anpad, 2010. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/evento.php?acao=trabalho&cod_edicao_subsecao=641&cod_evento_edicao=54&cod_edicao_trabalho=12646>. Acesso em: 6 nov. 2011.

CEPIK, Marco; CANABARRO, Rafael (Org.). **Governança de TI: transformando a administração pública no Brasil**. Porto Alegre: WS Editor, 2010.

CEPIK, Marco. POSSAMAI, Ana Júlia. CANABARRO, Diego Rafael. FREITAS, Ilton. OLIVERA, André. SAMRSLA, Eduardo. **Avaliando o desempenho do Governo Eletrônico no Brasil: o Índice de Qualidade de e-Serviços Governamentais**. Anais da I Conferência W3C WEB – Brasil. São Paulo, 2009. Disponível em <<http://cegov.ufrgs.br/index.php?do=showPage&secald=5&contId=218&tipold=1>>. Acesso em 25 jul. 2011.

CHAIN, Ali; CUNHA, Maria Alexandra; KNIGHT, Peter T.; PINTO, Solom Lemos. **E-gov.br: a próxima revolução brasileira: eficiência, qualidade de democracia: o governo eletrônico no Brasil e no mundo**. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

COELHO, Espartaco Madureira. **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.

CRESWELL, John W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. Porto Alegre: Artmed, 2010.

CRIADO, José Ignacio; ARAÚJO, Maria Carmen Ramilo; SERNA, Miguel Salvador. **La necesidad de teoría(s) sobre gobierno electrónico**. Uma proposta integradora. In: Concurso de Ensayos y Monografías del Clad sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, 16, 2002, Caracas, Anais. Santiago: Clad, 2002. Disponível em <http://www.clad.org/siare_isis/fulltext/0052732.pdf>. Acesso em 14 nov. 2011.

CUNHA, Maria Alexandra Viegas Cortez da; FREGA, José Roberto; LEMOS, Iomara Scandelari. **Portais de Serviços Públicos e de Informação ao cidadão: uma descrição do perfil do visitante**. In: Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 32, 2008, Rio de Janeiro. Anais. Rio de Janeiro: Anpad, 2008. Disponível em <http://www.anpad.org.br/evento.php?acao=trabalho&cod_edicao_subsecao=391&cod_evento_edicao=38&cod_edicao_trabalho=8634> Acesso em: 6 nov. 2011.

DIAS, Cláudia. **Usabilidade na Web: criando portais mais acessíveis**. 2.ed. Rio de Janeiro: Alta Books, 2006.

DINIZ, Eduardo Henrique; BARBOSA, Alexandre Fernandes; JUNQUEIRA, Álvaro Ribeiro Botelho; PRADO, Otávio. **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.

DINIZ, Vagner. **A história do uso da tecnologia da informação na gestão pública brasileira através do Conip – Congresso de informática pública**. In: Congresso Nacional del Clad sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, 10, 2005, Santiago, Chile. Anais. Santiago: Clad, 2005. Disponível em <http://www.clad.org/siare_isis/fulltext/0052732.pdf>. Acesso em 12 nov. 2011.

FERREIRA, Antônio Sérgio Seco. **Tecnologias da Informação e Comunicação: impactos na modernização das Administrações Tributárias**. Luanda, 2009. In: Programa de Desenvolvimento de Dirigentes Fazendários. ESAF – Escola de Administração Fazendária. Brasília, 2009

FLICK, Uwe. **Qualidade na pesquisa qualitativa**. Traduzido por Roberto Cataldo Costa. Porto Alegre: Artmed, 2009.

FREIRE, André Pimenta; CASTRO, Mário de; FORTES, Renata Pontin de Mattos. **Acessibilidade dos sítios web dos governos estaduais brasileiros: uma análise quantitativa entre 1996 e 2007.** Revista de Administração Pública, Rio de Janeiro, ano 43, n. 2, p. 395-414, mar./abr. 2009.

GASPAR, Marcos Antônio. SANTOS, Sílvio Aparecido dos. DONAIRE, Dênis. VILAS BOAS, Eduardo. **Grau de maturidade dos governos estaduais na utilização de tecnologias eletrônicas: a busca pelo fortalecimento do poder e da autonomia do cidadão.** In: XXV Simposio de Gestão da Inovação Tecnológica da Anpad. Brasília, 22-24 out. 2008.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2010a.

_____. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6.ed. São Paulo: Atlas, 2010b.

_____. **Estudo de Caso: fundamentação científica: subsídio para coleta e análise de dados e como redigir.** São Paulo: Atlas, 2009.

GODOY, Arilda Schmidt. **Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades.** Revista de Administração de Empresa. São Paulo, v. 35, n. 2, p. 57-63, mar./abr. 1995a.

_____. **Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais.** Revista de Administração de Empresa. São Paulo, v. 35, n. 3, p. 20-29, mai./jun. 1995b.

GOV.BR. **Sítio do programa de governo eletrônico brasileiro.** [20--]. In: <<http://www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br/estrutura-governo-eletronico>>: Acesso em 01 dez. 2011.

HAIR, Joseph F.; BABIN, Barry; BLACK, William C.; ANDERSON, Rolph E.; TATHAM, Ronald L. **Análise Multivariada de Dados.** 6ª ed. Porto Alegre: Bookmann, 2009.

HAIR, Joseph F.; BABIN, Barry; MONEY, Arthur H.; SAMOUEL, Phillip. **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração.** Porto Alegre: Bookmann, 2005.

HOPPEN, Norberto; LAPOINTE, Liette; MOREAU, Eliane. **Um guia para a avaliação de artigos de pesquisa em sistema de informação.** Revista Eletrônica de Administração, Porto Alegre, ed. 3, v. 2, n° 2, nov. 1996. Disponível em <http://www.read.ea.ufrgs.br/edicoes/pdf.php?cod_artigo=285&cod_edicao=37&autor=hoppen&pagina=1&acao=busca>. Acesso em 21 mai. 2012.

JÓIA, Luiz Antônio. CAVALCANTE, Aristides Andrade. **Fatores críticos de sucesso na construção de processos Government-to-Government.** Revista Organização & Sociedade, v. 11, n° 29, p. 29-47, jan./abr. 2004.

LOPES, Luis Felipe Dias; MULLER, Ivanor; SOUZA, Adriano Mendonça; ANSUJ, Ângela Pellegrin; MORAES, Denis Altieri de Oliveira; MOREIRA JÚNIOR, Fernando de Jesus; PULGATI, Fernando Hepp; STRAZZABOSCO, Flávio. **Caderno Didático: estatística geral.** Santa Maria: UFSM, 3 ed., CCNE, 2008.

MEDEIROS, Paulo Henrique Ramos; GUIMARÃES, Tomás de Aquino. **O estágio do governo eletrônico no Brasil em relação ao contexto mundial.** Revista do Serviço Público, Brasília, ano 55, n. 1 e 2, p. 49-66, jan./jun.2004.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito Administrativo Brasileiro.** 36ª ed. São Paulo: Malheiros, 2010.

MELLO, Gilmar Ribeiro de; SLOMSKI, Valmor. **Índice de governança eletrônica dos Estados brasileiros (2009):** no âmbito do Poder Executivo. Revista de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação, São Paulo, v. 7, n. 2, p. 375-408, 2010.

NIELSEN, Jakob; LORANGER, Hoa. **Usabilidade na Web:** projetando websites com qualidade. Traduzido por Edson Furmankiewicz e Carlos Schanfranki. 4.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007. Traduzido de Prioritizing web usability.

OECD. Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico. **Reduzindo a burocracia:** estratégias nacionais de simplificação administrativa. Traduzido por Luiz Marcos Bianchi de Vasconcelos e Hilda Maria Lemos Pantoja Coelho. Brasília: MP/Seges/Projeto EuroBrasil, 2007. Traduzido de Cutting red tape: national strategies for administrative simplification; Éliminer la paperasserie: des stratégies nationales pour simplifier les formalités.

OLIVEIRA-CASTRO, Gardênia Abbad de; PILATI, Ronaldo; BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo. **Percepção de Suporte Organizacional:** desenvolvimento e validação de um questionário. Revista de Administração Contemporânea, Rio de Janeiro, v. 3, n° 2, mai./ago. 1999.

PARK, Ronnie. **Measuring Factors That Influence the Success of E-government Initiatives.** Florida, US, 2007. Disponível em <<http://proquest.umi.com/pqdweb?did=1280156501&sid=1&Fmt=2&clientId=61611&RQT=309&VName=PQD>>. Acesso em 14 jul. 2011.

PEREIRA, José Matias. **Manual de gestão pública contemporânea.** São Paulo: Atlas, 2007.

PERSEGONA, Marcelo Felipe Moreira. **A utilização da tecnologia de informação pelas políticas públicas do governo: e-Gov como um instrumento de democratização da informação.** 2005. 142 p. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento Sustentável), Centro de Desenvolvimento Sustentável, Universidade de Brasília, Brasília, 2005.

PINHO, José Antônio Gomes de. IGLESIAS, Diego Moura. SOUZA, Ana Carolina Pereira de. **Governo Eletrônico, transparência, accountability e participação: o que portais de governos estaduais no Brasil mostram.** In: Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 29, 2005, Brasília. Anais. Rio de Janeiro: Anpad, 2005. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/evento.php?acao=trabalho&cod_edicao_subsecao=30&cod_evento_edicao=9&cod_edicao_trabalho=63>. Acesso em: 6 nov. 2011.

PINHO, José Antônio Gomes de. **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.

PRADO, Otávio. **Governo eletrônico, reforma do Estado e transparência: o programa de governo eletrônico do Brasil.** 2009. Tese (Doutorado em Administração Pública e Governo), Escola de Administração de Empresas de São Paulo, Fundação Getúlio Vargas, São Paulo, 2009.

RAMPELOTTO, Alexandre; LOBLER, Mauri Leodir; VISENTINI, Monize Sâmara. **Construção e validação e um instrumento para avaliar a efetividade do e-Gov na prestação de informações e serviços aos cidadãos.** In: Encontro de Administração Pública e Governança da Anpad, 5, 2012, Saçador. Anais. Rio de Janeiro: Anpad, 2012. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnAPG/enapg_2012/2012_EnAPG65.pdf>. Acesso em 5 dez. 2012.

RAMPELOTTO, Alexandre. ALVES, Rui Tiago de Moraes. **Governo eletrônico na administração pública federal: instrumento para aperfeiçoamento das relações institucionais com os cidadãos.** [S.l.]. Santa Maria, 2011.

RODRIGUES, Carlos Eduardo; ORTIGOSO, Sandra Aparecida Formigari. **As informações e o processo de tomada de decisão do gestor público.** In: KANAANE, Roberto; FIEL FILHO, Alécio; FERREIRA, Maria das Graças (org.) Gestão pública: planejamento, processos, sistemas de informação e pessoas. São Paulo: Atlas, 2010.

ROVER, Aires José; SANTOS, Paloma Maria; FERREIRA, Marcus Vinícius Anátocles da Silva; BERNARDES, Marcele Berger; PINTO, Cláudia Alexandra de Souza; YAMAOKA, Eloi Juniti; PAULA, Giovanni de; JÚNIOR, Egon Sewald; ROCZANSKI, Carla Regina Magagnin. **Avaliação de portais e sítios governamentais.** In: ROVER, Aires José; GALINDO, Fernando (Org.). O governo

eletrônico e suas múltiplas facetas. Zaragoza; Lefis Series, 2010, v. 10, p. 11-38. Disponível em <<http://egov.ufsc.br/portal/conteudo/publica%C3%A7%C3%A3o-avalia%C3%A7%C3%A3o-de-portais-e-s%C3%ADcios-governamentais-no-brasil>>. Acesso em 12 jun. 2011.

SANCHES, Cida; MARIETTO, Márcio Luiz; PAIXÃO, Marisa Regina. **Desenvolvimento e validação de questionário multidimensional, por meio de lógica paraconsistente, para medir a práxis de gestão de responsabilidade socioambiental.** XIV Simpósio de Administração da Produção, Logística e Operações Internacionais. Anais. São Paulo, 2011. Disponível em <http://www.simpoi.fgvsp.br/index.cfm?FuseAction=arquivo.monta&ID_EdicaoArquivo=2011&Pagina=busca_det&ID=295>. Acesso em 25 jun. 2012.

SANTOS, Paloma Maria; FERREIRA, Marcus Vinícius Anátocles da Silva; BRAGA, Marcus de Melo; BERNARDES, Marciele Berger, ROVER, Aires José. **Governo Eletrônico no Brasil: análise dos fatores críticos de sucesso e dos novos desafios.** In: Jornadas Argentinas de Informática, 39, 2010. Buenos Aires. Anales del Simpósio Argentino de Informática y Derecho. Buenos Aires, 2010. p. 2045-2057. Disponível em: <<http://www.39jaiio.org.ar/node/99>>. Acesso em 6 nov. 2011.

SANTOS, Rogério Santanna dos. **Software livre no Governo Eletrônico do Brasil.** In: Foro Iberoamericano sobre Estratégias para Implementar la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico. Venezuela, 2009. Disponível em <<http://www.clad.org/documentos/otros-documentos/foro-iberoamericano-sobre-estrategias-para-implementar-la-carta-iberoamericana-de-gobierno-electronico-software-libre-en-el-gobierno-de-brasil>>. Acesso em 10 jun. 2012.

SILVA, Marcelo de Sousa. **Implantação de um governo eletrônico: e-Gov.** Como a Receita Federal eliminou o papel, abrindo possibilidades insuspeitas para uma nova concepção de Estado e Sociedade. Rio de Janeiro: Brasport, 2012.

SOBREIRA NETTO, Francisco. **Modernização da Administração pública Brasileira com uso de Tecnologia da Informação: fatores críticos de sucesso.** Franca: Ribeirão Gráfica e Editora, 2007.

SOUZA JÚNIOR, Ariosto Rodrigues de (Resp.). **Mudança de paradigma na prestação de serviços pela Receita Federal.** In: MORAIS, Juliana Girão (Org.). Ações premiadas no 10º Concurso Inovação na Gestão Pública Federal 2005. Brasília: Enap, 2006.

STEIL, Andréa Valéia; KERN, Vinícius Medina; PACHECO, Roberto Carlos dos Santos. **Gestão do conhecimento no setor público: o papel da engenharia do conhecimento e da arquitetura e-gov.** In: ANGELONI, Maria Terezinha (Org). Gestão do conhecimento no Brasil: casos, experiências e práticas de empresas públicas. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2008.

TEIXEIRA, Juliana Cristina; NASCIMENTO, Marco César Ribeiro; CARRIERI, Alexandre de Pádua. **Triangulação entre métodos na administração: gerando conversações paradigmáticas ou meras validações “convergentes”?** Revista de Administração Pública, Rio de Janeiro, ano 46, n. 1, p. 191-220, jan./fev. 2012.

TAKAHASHI, Tadao. **A sociedade da informação e a democracia eletrônica: o programa sociedade da informação: um balanço de atividades e perspectivas.** In: E-Gov.br: a próxima revolução brasileira: eficiência, qualidade e democracia: o governo eletrônico no Brasil e no mundo. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

UFSM – Universidade Federal de Santa Maria. **Programa de Pós Graduação em Administração: Objetivos.** Santa Maria, 2010. Disponível em <http://w3.ufsm.br/ppga/objetivos_pro.html>. Acesso em 7 jan. 2013.

VAZ, José Carlos. **Referencial teórico-conceitual para análise e avaliação de portais municipais para o atendimento ao cidadão.** Encontro de Administração da Informação, 1, 2007. Florianópolis. Anais. Rio de Janeiro: Anpad, 2007. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/evento.php?acao=trabalho&cod_edicao_subsecao=292&cod_evento_edicao=34&cod_edicao_trabalho=8027> Acesso em 6 nov. 2011.

_____. **Limites e possibilidades do uso de portais municipais para promoção da cidadania: a construção de um modelo de análise e avaliação.** 2003. 142 p. Tese (Doutorado em Administração de Empresas), Escola de Administração de Empresas de São Paulo, Fundação Getúlio Vargas, São Paulo, 2003.

VENTURA, Deisy. **Monografia Jurídica: Uma Visão Prática.** Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2000.

VIEIRA, Sônia. **Como elaborar questionários.** São Paulo: Atlas, 2009.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos.** 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

ZUGMAN, Fábio. **Governo eletrônico: saiba tudo sobre essa revolução.** São Paulo: Livro Pronto, 2006.

Apêndice A – Consolidação dos Pareceres dos Especialistas

1. Alterações no Questionário para Atendimento Presencial

1.1. Sugestões do Primeiro Avaliador

- a) Incluída a marca (logotipo) da Receita Federal e Universidade Federal de Santa Maria no início do questionário;
- b) Alterar a explicação para “raramente” na questão 6: mantido em face da referência teórica utilizada (pesquisa da CGI);
- c) Juntar as questões 5 e 8: mantidas as duas questões separadas, pois pesquisas da CGI indicam que nem todo cidadão que tem computador tem acesso à Internet;

1.2. Sugestões do Segundo Avaliador

- a) Incluído parágrafo no convite para indicar a instituição e o curso a que o estudo está vinculado (RFB e UFSM);
- b) Reforçado que os dados somente serão divulgados de forma agregada;
- c) Incluído parágrafo informando local e prazo de coleta de dados, fornecimento de e-mail para dúvidas e agradecimento pela participação;
- d) Nas questões 5 e 8 foram incluídas as opções de acesso a computador e Internet em *lan house* e telecentros;
- e) Sugestão: Uma pergunta sobre renda (faixa salarial) poderia ser útil? Informação sobre sexo? A receita tem serviços de envio de SMS, então uma pergunta sobre posse de celular ou interesse em receber o serviço por esse canal?: Considerando a população alvo e o objetivo da pesquisa não teria interesse.

1.3. Sugestões do Terceiro Avaliador

- a) Imprimir o questionário frente e verso;
- b) Corrigida redação da palavra “internet” com “I” maiúsculo e grafia de “*lan house*” em itálico.

1.4. Sugestões do Quarto Avaliador

- a) Incluída a expressão “site” entre parênteses na primeira referência ao sítio da Receita Federal (título do questionário);

- b) Retiradas das observações “até 4º ano” e “até 8º ano” nas alternativas relativas ao grau de instrução fundamental, pois poderiam ocasionar confusão no respondente. Nesse aspecto, foram incluídas as referências a 1º grau e 2º grau para explicar melhor o que é ensino fundamental e ensino médio;
- c) Na questão que trata sobre o trabalho com contabilidade foi incluída a opção “não trabalha com contabilidade”. Nessa questão foi alterado o termo “qualificação” para a expressão “função principal na atividade”, excluindo, dessa forma, a opção de respostas múltiplas;
- d) Alterado a expressão “admite respostas múltiplas” para “pode ser marcada mais de uma alternativa” nas questões em que se aplica;
- e) No questionário presencial, nas alternativas “m” e “n”, foi esclarecido o que são os outros canais eletrônicos (call center, telefone, SMS, etc.);
- f) Alterado o texto da questão aberta para “Se alguma vez você utilizou o sítio da Receita Federal na Internet, o espaço abaixo é reservado para que você exponha sua opinião e/ou sugira melhorias para essa forma de atendimento (online)”, para ficar coerente com o objetivo principal da pesquisa.

2. Alterações no Questionário de Avaliação do Sítio

2.1 Sugestões do Primeiro Avaliador

- a) Incluída a marca (logotipo) da Receita Federal e Universidade Federal de Santa Maria no início do questionário;
- b) Alterar a explicação para “raramente” na questão 6: mantido em face da referência teórica utilizada (pesquisa da CGI);
- c) Juntar as questão 5 e 8: mantidas as duas questões separada, pois pesquisas da CGI indicam que nem todo cidadão que tem computador tem acesso à Internet;
- d) Questão 22 (renumerada para 21): alterada redação para exemplificar indicações de acessibilidade (por exemplo: permitir aumento da fonte, permitir alterar o contraste, descrição textual das imagens e áudios, legendas em vídeos, comandos através do teclado);
- e) Questões 33 e 34 (renumerada para 32): possibilidade de customizar a pagina principal. As questões foram fundidas em face de sugestão de outro avaliador;

- f) Questão 43: alterar “estão atualizadas” para “parecem estar atualizadas”: como se trata de uma afirmação, mantida redação original;
- g) Escala *Likert*: sugeriu usar eu ao invés de você nas afirmações. No entanto, como se trata de uma afirmação sobre a qual o respondente deve se manifestar, foi mantida a redação.

2.2 Sugestões do Segundo Avaliador

- a) Comentário 1: Incluído parágrafo, no convite, para indicar a instituição e o curso a que o estudo está vinculado (RFB e UFSM);
Reforçado que os dados somente serão divulgados de forma agregada;
Incluído parágrafo informando local e prazo de coleta de dados, fornecimento de e-mail para dúvidas e agradecimento pela participação;
Instrumento muito grande (tem que contemplar todos os construtos. Será verificado no pré-teste). Com as adaptações sugeridas, reduziu de 50 para 45 questões.
- b) Comentário 2: Nome da instituição: o nome correto é Secretaria da Receita Federal do Brasil, no entanto, é notória a identificação apenas como Receita Federal;
- c) Comentário 3: excluído o termo “órgão”;
- d) Comentário 6: fundidas questões 12 e 13;
- e) Comentário 4 e 5: Incluída uma questão sobre a carta de serviços;
- f) Comentário 7: Escala *Likert*: sugeriu reduzir para 5. 7 foi sugestão do orientador e o referencial indica que adequa-se à população alvo;
- g) Comentário 8 Fundidas questões 15 e 17;
- h) Comentário 10: alterada redação na questão 17 para esclarecer quais são os outros canais eletrônicos de atendimento (por exemplo: SMS, *call center* ou terminais de autoatendimento);
- i) Comentário 11: o termo portador de deficiência é questionado por várias áreas do conhecimento, inclusive pelos deficientes: portador é quem porta algo (caneta, por exemplo). Mantida redação;
- j) Comentário 12: ampliação do conceito de acessibilidade, que compreende restrições tecnológicas, de sistema, conexão, etc.;
- k) Comentário 13: questão 22: reformulada conforme sugestão de outros dois especialistas, exemplificando indicações de acessibilidade (por exemplo:

permitir aumento da fonte, permitir alterar o contraste, descrição textual das imagens e áudios, legendas em vídeos, comandos através do teclado);

- l) Comentário 14: fundidas questões 23 e 24;
- m) Comentário 15: excluída questão 29;
- n) Comentário 16: autonomia: fundidas as questões 32 e 33;
- o) Comentário 17 e 18: fundida questão 41 e 42;
- p) Comentário 19: questão 44 e 45 (renumeradas para 39 e 40). Mantida a separação de segurança para acesso de informações e serviços, pois na primeira é somente consulta e para executar serviços há necessidade de fornecer informações e acessar dados muitas vezes protegidos pelo sigilo fiscal;
- q) Comentário 20: Questões muito técnicas: superada com a mudança da população alvo;
- r) Comentário 21: questão 48 (renumerada para 43): pesquisa de satisfação, de acordo com o referencial teórico, está no construto transparência.

2.3 Sugestões do Terceiro Avaliador

- a) Corrigida redação do “convite”, conforme sugestão;
- b) Grafia de *lan house* em itálico nas questões 5 e 8;
- c) Comentário 1 (questão 4): sugere refazer a questão no formulário para uma pergunta redirecionadora, ou seja, inserir a pergunta “você trabalha com contabilidade?” com respostas sim ou não. Dependendo da resposta o respondente é redirecionado para a pergunta mais adequada (se a resposta for sim, aparecem as opções de função, senão é levado diretamente para a questão seguinte): mantida formato original;
- d) Comentário 2: Revisada a redação da questão 8
- e) Comentário 3: sugere alterar para escala de 5 pontos, pois acaba juntando as pontas na análise. Refere, também, que o nível de escolarização do respondente não seria elevado, fato que 7 pontos dificultaria. No entanto, em face da alteração da população alvo, esse problema está superado;
- f) Comentário 4: sugere criar uma opção “zero” para resposta “não sei” ou “não se aplica”, quando a pessoa não passou por determinada experiência e não soube responder: em discussão com o orientador, optou-se por forçar a resposta.

- g) Comentário 5: reformulada questão para direcionar a resposta especificamente ao sítio da Receita Federal;
- h) Comentário 6: incluída referência ao tempo de retorno das demandas;
- i) Comentário 7: sugeriu colocar a frequência com que utiliza outros canais, no entanto, o objetivo da questão é avaliar se conhece esses canais;
- j) Comentário 8: apenas comentário.

2.4 Sugestões do Quarto Avaliador

- a) Questão 18: alterada redação conforme sugestão da avaliadora, sem mudança de contexto;
- b) Questão 22 (renumerada para 21): alterada redação para exemplificar indicações de acessibilidade (por exemplo: permitir aumento da fonte, permitir alterar o contraste, descrição textual das imagens e áudios, legendas em vídeos, comandos através do teclado);
- c) Manifestou preocupação quanto à aplicabilidade do questionário para todos os cidadãos, sugerindo direcionar para escritórios de contabilidade, que utilizam praticamente todas as opções do sítio. Essa sugestão já estava contemplada na mudança da população alvo da pesquisa definida com o orientador, ou seja, a sugestão está coerente com a nova proposta do projeto; O mesmo se aplica para a disponibilização dos questionários via *Internet*.

Apêndice B – Questionário para Usuários do Sítio



Coleta de Dados para Pesquisa de Avaliação da Efetividade do Sítio (*Site*) da Receita Federal na *Internet*



I. Convite

Convidamos você a responder este questionário de avaliação do sítio da Receita Federal na *Internet*. Você não irá demorar mais do que 5 minutos para responder 44 questões objetivas e uma questão aberta (livre).

A sua opinião ajudará a identificar fatores que contribuem à efetividade do sítio ou que necessitam ser aperfeiçoados para melhorar esta forma de interação entre a Receita Federal e os cidadãos.

II. Preâmbulo

Este questionário destina-se a coletar dados para subsidiar um estudo que tem por objetivo avaliar a efetividade do sítio da Receita Federal na *Internet*, como instrumento de interação com os cidadãos; e os fatores que conduzem o cidadão a buscar atendimento presencial para um serviço que está disponível na *Internet*.

O estudo conta com apoio da Subsecretaria de Arrecadação e Atendimento da Receita Federal e está sendo desenvolvido no âmbito do Mestrado em Gestão de Organizações Públicas da Universidade Federal de Santa Maria - RS.

Não serão coletadas informações que permitam identificar os respondentes, e os dados obtidos pretendem, exclusivamente, conhecer a opinião dos cidadãos em relação a essa forma de buscar informações ou executar serviços, sendo divulgados apenas de forma agregada através do relatório da pesquisa.

A coleta de dados ocorrerá no período de 1º a 31 de maio de 2012. Para esclarecimentos adicionais ou acesso aos resultados do trabalho, solicitamos manter contato através do *e-mail* pesquisarfb@yahoo.com.br.

Antecipadamente agradecemos a sua participação!

III. Perfil do respondente

1. Unidade da Federação (Estado) em que reside:

AC	AL	AM	AP	BA	CE	DF	ES	GO	MA	MG	MS	MT	PA	PB	PE	PI	PR	RJ	RN	RO	RR	RS	SC	SE	SP	TO

2. Idade:

- a) () até 18 anos
- b) () entre 18 e 25 anos
- c) () entre 25 e 30 anos
- d) () entre 30 e 35 anos
- e) () entre 35 e 40 anos
- f) () mais de 40 anos

3. Grau de instrução:

- a) () fundamental (1º grau) incompleto
- b) () fundamental (1º grau) completo
- c) () médio (2º grau) incompleto
- d) () médio (2º grau) completo
- e) () superior incompleto
- f) () superior completo
- g) () pós-graduação

4. Caso trabalhe na área contábil, indique sua função principal na atividade:

- a) () Contador
- b) () Técnico em Contabilidade
- c) () Auxiliar de Escritório
- d) () Estagiário
- e) () outra(s)
- f) () não trabalha na área contábil

5. Local em que utiliza computador (pode ser marcada mais de uma alternativa):

- a) não utiliza
- b) casa
- c) trabalho
- d) escola
- e) *lan house* ou telecentro
- f) outro(s)

6. Frequência com que utiliza computador:

- a) não utiliza
- b) raramente (pelo menos uma vez por ano)
- c) eventualmente (pelo menos uma vez por mês)
- d) frequentemente (pelo menos uma vez por semana)
- e) muito frequentemente (todos os dias)

7. Tempo que utiliza o computador (de acordo com a frequência indicada na questão 6):

- a) não utiliza
- b) até 1 hora
- c) entre 1 e 3 horas
- d) entre 3 e 5 horas
- e) mais de 5 horas

8. Local em que costuma ter acesso à *Internet* (pode ser marcada mais de uma alternativa):

- a) não tem acesso
- b) casa
- c) trabalho
- d) escola
- e) *lan house* ou telecentro
- f) outro(s)

9. Frequência com que acessa a *Internet*:

- a) não acessa
- b) raramente (pelo menos uma vez por ano)
- c) eventualmente (pelo menos uma vez por mês)
- d) frequentemente (pelo menos uma vez por semana)
- e) muito frequentemente (todos os dias)

10. Frequência com que acessa o sítio da Receita Federal na *Internet*:

- a) nunca acessou
- b) raramente (pelo menos uma vez por ano)
- c) eventualmente (pelo menos uma vez por mês)
- d) frequentemente (pelo menos uma vez por semana)
- e) muito frequentemente (acesso diário)

A seguir, são apresentadas **afirmações** relacionadas ao sítio da Receita Federal na *Internet*. Para essas afirmações deve ser indicado o seu grau de concordância, através de uma escala de 1 a 7, sendo que o número 1 indica total discordância e o número 7 total concordância com a afirmação.

IV. Indicadores

11. Você encontra informações básicas relacionadas aos serviços, tais como horário, locais e pré-requisitos necessários para o atendimento.

Discordo totalmente 1 2 3 4 5 6 7 Concordo totalmente

12. A Receita Federal divulga uma "Carta de Serviços" com informações claras e precisas em relação aos serviços prestados e com detalhes sobre os padrões de qualidade do atendimento, em cumprimento ao Decreto 6.932/09.

Discordo totalmente 1 2 3 4 5 6 7 Concordo totalmente

13. Você consegue realizar pesquisas, encontrar informações e executar serviços de forma eletrônica em qualquer horário e dia da semana.

Discordo totalmente 1 2 3 4 5 6 7 Concordo totalmente

14.	Você consegue resolver todos os seus assuntos com a Receita Federal através do sítio do órgão na <i>Internet</i> .								
	Discordo totalmente	1	2	3	4	5	6	7	Concordo totalmente
15.	Os meios de contato disponibilizados permitem a você ser ouvido, encaminhar sugestões, reclamações ou solicitação de informações e receber retorno satisfatório e em tempo adequado às suas demandas.								
	Discordo totalmente	1	2	3	4	5	6	7	Concordo totalmente
16.	Você consegue esclarecer dúvidas e encontrar ajuda para acessar informações ou executar serviços.								
	Discordo totalmente	1	2	3	4	5	6	7	Concordo totalmente
17.	É importante a disponibilização de canais eletrônicos alternativos à <i>Internet</i> (por exemplo: SMS, <i>call center</i> ou terminais de autoatendimento) para acesso às informações e serviços.								
	Discordo totalmente	1	2	3	4	5	6	7	Concordo totalmente
18.	Você utiliza outros canais eletrônicos disponibilizados pela Receita Federal, além da <i>Internet</i> , para acesso às informações ou serviços.								
	Discordo totalmente	1	2	3	4	5	6	7	Concordo totalmente
19.	Um cidadão com limitações físicas ou necessidades especiais consegue acessar as informações e executar os serviços disponibilizados.								
	Discordo totalmente	1	2	3	4	5	6	7	Concordo totalmente
20.	Um cidadão com restrições tecnológicas (equipamentos, conexão, etc.) consegue acessar as informações e executar os serviços disponibilizados.								
	Discordo totalmente	1	2	3	4	5	6	7	Concordo totalmente
21.	Você encontra no sítio indicação, selo ou informação específica que determine o grau de acessibilidade para cidadãos com necessidades especiais (por exemplo: permitir aumento da fonte, permitir alterar o contraste, descrição textual das imagens e áudios, legendas em vídeos, comandos através do teclado).								
	Discordo totalmente	1	2	3	4	5	6	7	Concordo totalmente
22.	As informações e serviços estão disponíveis para acesso a qualquer hora do dia e em qualquer dia da semana (24 x 7).								
	Discordo totalmente	1	2	3	4	5	6	7	Concordo totalmente
23.	A velocidade de carregamento das páginas para acesso às informações e serviços é satisfatória (as páginas abrem rapidamente).								
	Discordo totalmente	1	2	3	4	5	6	7	Concordo totalmente
24.	A página inicial do sítio deixa claros seus objetivos e as informações e serviços nele disponíveis.								
	Discordo totalmente	1	2	3	4	5	6	7	Concordo totalmente
25.	A estrutura do sítio, considerando-se os agrupamentos de informações e os serviços disponíveis por área de interesse, é lógica e facilmente compreensível.								
	Discordo totalmente	1	2	3	4	5	6	7	Concordo totalmente
26.	As informações e serviços que você mais utiliza estão destacados na página inicial.								
	Discordo totalmente	1	2	3	4	5	6	7	Concordo totalmente
27.	Você consegue baixar programas e formulários (<i>download</i>) com facilidade.								
	Discordo totalmente	1	2	3	4	5	6	7	Concordo totalmente
28.	Os <i>links</i> para baixar arquivos e programas definem, de forma clara e precisa, seu conteúdo.								
	Discordo totalmente	1	2	3	4	5	6	7	Concordo totalmente
29.	A ferramenta de busca existente no sítio facilita a localização de informações e serviços.								
	Discordo totalmente	1	2	3	4	5	6	7	Concordo totalmente
30.	Todas as informações contidas na página inicial são importantes e necessárias para uma navegação adequada no sítio.								
	Discordo totalmente	1	2	3	4	5	6	7	Concordo totalmente

31.	Você consegue encontrar informações e serviços através da página inicial, sem recorrer a outros sítios de busca.											
	Discordo totalmente	1	2	3	4	5	6	7		Concordo totalmente		
32.	Você tem total controle da navegação no sítio, podendo interromper ou cancelar transações e navegar com autonomia.											
	Discordo totalmente	1	2	3	4	5	6	7		Concordo totalmente		
33.	Erros cometidos nas ações executadas no sítio são facilmente reversíveis.											
	Discordo totalmente	1	2	3	4	5	6	7		Concordo totalmente		
34.	As indisponibilidades ou situações que interrompam o andamento normal do sítio são previamente comunicados na página inicial.											
	Discordo totalmente	1	2	3	4	5	6	7		Concordo totalmente		
35.	O desenho do sítio (<i>lay-out</i>) é atrativo.											
	Discordo totalmente	1	2	3	4	5	6	7		Concordo totalmente		
36.	Você sempre identifica quando uma página é da Receita Federal, mesmo quando o acesso se dá através de um sítio de busca.											
	Discordo totalmente	1	2	3	4	5	6	7		Concordo totalmente		
37.	A linguagem utilizada no sítio é clara, objetiva e de fácil compreensão.											
	Discordo totalmente	1	2	3	4	5	6	7		Concordo totalmente		
38.	As informações disponibilizadas no sítio estão atualizadas.											
	Discordo totalmente	1	2	3	4	5	6	7		Concordo totalmente		
39.	Você se sente seguro consultando informações no sítio da Receita Federal na <i>Internet</i> .											
	Discordo totalmente	1	2	3	4	5	6	7		Concordo totalmente		
40.	Você se sente seguro executando serviços através do sítio da Receita Federal na <i>Internet</i> .											
	Discordo totalmente	1	2	3	4	5	6	7		Concordo totalmente		
41.	A criação do código de acesso ao Centro Virtual de Atendimento da Receita Federal (Portal e-CAC) contribui para a segurança da informação.											
	Discordo totalmente	1	2	3	4	5	6	7		Concordo totalmente		
42.	Você somente se sente seguro utilizando certificado digital para executar serviços.											
	Discordo totalmente	1	2	3	4	5	6	7		Concordo totalmente		
43.	A Receita Federal utiliza o sítio para realizar pesquisas de satisfação com a prestação de serviços e disponibiliza os resultados para consulta pelos cidadãos.											
	Discordo totalmente	1	2	3	4	5	6	7		Concordo totalmente		
44.	Através do sítio, você consegue acompanhar e controlar a gerência de recursos públicos pela Receita Federal.											
	Discordo totalmente	1	2	3	4	5	6	7		Concordo totalmente		
45.	Utilize o espaço abaixo para dar sua opinião sobre o sítio da Receita Federal e/ou sugerir melhorias para essa forma de atendimento (<i>online</i>). Na sequência, atribua sua nota de avaliação geral do sítio (1 a 10).											
	Atribua sua nota de avaliação geral do sítio:											
	Muito ruim	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Excelente

Apêndice C – Questionário para Usuários do Atendimento Presencial



Receita Federal

Coleta de Dados para Pesquisa de Avaliação da Efetividade do Sítio (*Site*) da Receita Federal na *Internet* Público-alvo: Profissionais da Contabilidade



Pré-Teste do Questionário

Convidamos você a responder este questionário de avaliação do atendimento da Receita Federal, enquanto aguarda sua senha ser chamada. Você não irá demorar mais do que 5 minutos para responder as 12 questões. Ao final, entregue o questionário preenchido ao atendente ou na recepção (triagem).

O questionário destina-se à coleta de dados para subsidiar um estudo que tem por objetivo avaliar a efetividade do sítio da Receita Federal na Internet, como instrumento de interação com os cidadãos; e os fatores que conduzem o cidadão a buscar atendimento presencial para um serviço que está disponível na *Internet*.

O estudo conta com o apoio da Subsecretaria de Arrecadação e Atendimento da Receita Federal e está sendo desenvolvido no âmbito do Mestrado em Gestão de Organizações Públicas da Universidade Federal de Santa Maria - RS.

Não serão coletadas informações que permitam identificar os respondentes, e os dados obtidos pretendem, exclusivamente, conhecer a opinião dos profissionais da contabilidade em relação a essa forma de buscar informações ou executar serviços, sendo divulgados apenas de forma agregada através do relatório da pesquisa.

A coleta de dados ocorrerá nos Centros de Atendimento ao Contribuinte (CAC) e Agências da Receita Federal, no período de 1º a 31 de maio de 2012. Para esclarecimentos adicionais ou acesso aos resultados do trabalho, solicitamos manter contato através do e-mail pesquisarfb@yahoo.com.br.

Antecipadamente agradecemos a sua participação!

1. Unidade da Federação (Estado) em que reside:

AC	AL	AM	AP	BA	CE	DF	ES	GO	MA	MG	MS	MT	PA	PB	PE	PI	PR	RJ	RN	RO	RR	RS	SC	SE	SP	TO

2. Idade:

- a) () até 18 anos
- b) () entre 18 e 25 anos
- c) () entre 25 e 30 anos
- d) () entre 30 e 35 anos
- e) () entre 35 e 40 anos
- f) () mais de 40 anos

3. Grau de instrução:

- a) () fundamental (1º grau) incompleto
- b) () fundamental (1º grau) completo
- c) () médio (2º grau) incompleto
- d) () médio (2º grau) completo
- e) () superior incompleto
- f) () superior completo
- g) () pós-graduação

4. Caso trabalhe na área contábil, indique sua função principal na atividade:

- a) () Contador
- b) () Técnico em Contabilidade
- c) () Auxiliar de Escritório
- d) () Estagiário
- e) () outra(s)
- f) () não trabalha na área contábil

5. Local em que utiliza computador (pode ser marcada mais de uma alternativa):

- a) () não utiliza
- b) () casa
- c) () trabalho
- d) () escola
- e) () *lan house* ou telecentro
- f) () outro(s)

6. Frequência com que utiliza computador:

- a) () não utiliza
- b) () raramente (pelo menos uma vez por ano)
- c) () eventualmente (pelo menos uma vez por mês)
- d) () frequentemente (pelo menos uma vez por semana)
- e) () muito frequentemente (todos os dias)

Continua no verso

7. Tempo que utiliza o computador (de acordo com a frequência indicada na questão 6):
- a) não utiliza
 - b) até 1 hora
 - c) entre 1 e 3 horas
 - d) entre 3 e 5 horas
 - e) mais de 5 horas
8. Local em que tem acesso à *Internet* (pode ser marcada mais de uma alternativa):
- a) não tem acesso
 - b) casa
 - c) trabalho
 - d) escola
 - e) *lan house* ou telecentro
 - f) outro(s)
9. Frequência com que acessa a *Internet*:
- a) não acessa
 - b) raramente (pelo menos uma vez por ano)
 - c) eventualmente (pelo menos uma vez por mês)
 - d) frequentemente (pelo menos uma vez por semana)
 - e) muito frequentemente (todos os dias)
10. Frequência com que acessa o sítio da Receita Federal na *Internet*:
- a) nunca acessou
 - b) raramente (pelo menos uma vez por ano)
 - c) eventualmente (pelo menos uma vez por mês)
 - d) frequentemente (pelo menos uma vez por semana)
 - e) muito frequentemente (acesso diário)
11. Fatores que o levou(aram) a buscar atendimento presencial no Centro de Atendimento ao Contribuinte da Receita Federal, ao invés de utilizar a *Internet* para encontrar a informação ou realizar o serviço que está procurando (pode ser marcada mais de uma alternativa):
- a) não tem acesso a computador
 - b) não tem acesso à *Internet*
 - c) não conhece o sítio da Receita Federal na *Internet*
 - d) não conseguiu acessar o sítio
 - e) o acesso às páginas do sítio estava muito lento
 - f) não sabia que a informação ou serviço encontra-se disponível na *Internet*
 - g) o serviço ou informação não estava disponível no momento em que acessou o sítio
 - h) não encontrou a informação ou serviço que procurava no sítio
 - i) o serviço procurado somente está disponível no atendimento presencial
 - j) não conseguiu contato através dos meios informados ou disponibilizados no sítio
 - k) não conseguiu esclarecer dúvidas ou encontrar ajuda através do sítio
 - l) uma demanda ou serviço realizado através do sítio não obteve retorno satisfatório
 - m) não conhece outros canais eletrônicos de atendimento além da *Internet* (*call center*, telefone, SMS, etc.)
 - n) não conseguiu informações através de outros canais eletrônicos (*call center*, telefone, SMS, etc.)
 - o) tem alguma limitação física que não lhe permitiu utilizar o sítio
 - p) tem alguma limitação tecnológica que não lhe permitiu utilizar o sítio
 - q) a página inicial do sítio não deixou claro as informações e serviços disponíveis
 - r) o desenho (*lay-out*) do sítio não é atrativo
 - s) não conseguiu baixar um formulário ou programa
 - t) a linguagem utilizada no sítio não foi compreendida
 - u) a ferramenta de busca do sítio não encontrou a informação ou serviço procurado
 - v) a tarefa executada resultou em erro
 - w) não conseguiu gerar o código de acesso ao portal e-CAC
 - x) as informações buscadas estavam desatualizadas
 - y) não se sente seguro ao utilizar o sítio da Receita Federal na *Internet*
 - z) Outro: _____

12. Se alguma vez você utilizou o sítio da Receita Federal na *Internet*, o espaço abaixo é reservado para que você exponha sua opinião e/ou sugira melhorias para essa forma de atendimento (*online*).

Apêndice D – Roteiro para Entrevista com Técnicos da Receita Federal

Preâmbulo

Esta entrevista destina-se a coletar dados que servirão de subsídio para o desenvolvimento de um estudo com o objetivo de avaliar a efetividade do sítio da Receita Federal como instrumento de interação com os cidadãos.

Os objetivos específicos compreendem:

- a) Criar e validar instrumentos que possibilitem avaliar a efetividade do sítio da Receita Federal na prestação de serviços aos cidadãos;
- b) Identificar os fatores que contribuem para a efetividade do sítio;
- c) Identificar os fatores que conduzem o cidadão a procurar atendimento presencial para um serviço que também está disponível através da Internet.

Observa-se que o problema não está centrado na avaliação pontual das informações e serviços disponibilizados de forma online, mas sim, na avaliação do sítio da Receita Federal como ferramenta de e-Gov, ou, mais especificamente, se a sua utilização como instrumento de interação Estado-sociedade na prestação de informações e serviços está sendo efetiva e tendo papel relevante nas estratégias de gestão do atendimento.

O referencial teórico apresenta o tema Governo Eletrônico (e-Gov), sua introdução como política pública no Brasil e utilização como instrumento de interação com os cidadãos, e tem por fundamento os Padrões Brasil e-Gov e os Indicadores e Métricas para avaliação de e-Serviços do DGE.

As referências à Receita Federal como um órgão de destaque na utilização das novas tecnologias da informação e comunicação se traduzem no elevado número de atendimentos *online* anualmente efetuados. Mas, apesar de todo o avanço, através das estatísticas do atendimento presencial, ainda se constata essa busca por muitos cidadãos, em detrimento aos serviços também disponíveis através da *Internet*. Constatações que justificam a escolha da Receita Federal como parâmetro para este desenvolvimento.

Dessa forma, pretende-se reconstruir o caminho percorrido pela Receita Federal desde o início de sua presença na *Web*, identificando-se os fatos que marcaram a formação de uma estratégia voltada para a intensificação do atendimento eletrônico, o papel do e-Gov como ferramenta de gestão e se o seu objetivo de servir de instrumento de interação com os cidadãos está sendo alcançado do ponto de vista gerencial.

Informa-se que a entrevista será conduzida de forma aberta com base no roteiro apresentado a seguir, podendo ser respondida livremente e sem preocupação com o formato das respostas. A entrevista será gravada para fins de análise dos dados coletados.

I. Perfil do respondente (objetivas)

- a) Idade
- b) Cargo efetivo
- c) Tempo no cargo
- d) Cargo em comissão
- e) Tempo no cargo
- f) Formação acadêmica
- g) Local de trabalho
- h) Área de atuação

II. Percepção dos Técnicos (manifestação livre: contribuições do entrevistado para auxiliar a traçar o caminho da Receita Federal na Web)

1. Coaef

- a) Como são definidas as políticas de utilização das TICs pela Receita Federal?
- b) Que fatos que marcaram a formação de uma estratégia voltada para a intensificação do atendimento eletrônico?
- c) Qual o papel do e-Gov como ferramenta de gestão?
- d) As opiniões dos cidadãos são levadas em consideração no processo?
- e) O que é relevante para o cidadão que utiliza serviços online?
- f) Pontos fortes e/ou fracos do site da Receita Federal?

2. Ascon

- a) O que você pode falar sobre os fatos que marcaram o caminho percorrido pela Receita Federal na Internet desde seu início em 1995 até chegar ao estágio atual?
- b) Qual a sua visão sobre o papel do e-Gov como ferramenta de gestão do atendimento e de comunicação institucional?
- c) Como são definidas as políticas de utilização das Tecnologias da Informação e Comunicação, em especial a Internet, pela Receita Federal?
- d) As opiniões dos cidadãos são levadas em consideração na construção e desenvolvimento do sítio da Receita Federal?
- e) Qual o papel da ASCOM na gestão do sítio da Receita Federal na Internet?
- f) O que está sendo pensado na reestruturação do sítio da Receita Federal?
- g) Quais os pontos fortes e/ou fracos do site da Receita Federal?

3. Cotec

- a) O que você pode falar sobre os fatos que marcaram o caminho percorrido pela Receita Federal na Internet desde seu início em 1995 até chegar ao estágio atual?
- b) Qual a sua visão sobre o papel do e-Gov como ferramenta de gestão do atendimento e de comunicação institucional?
- c) Como são definidas as políticas de utilização das Tecnologias da Informação e Comunicação, em especial a Internet, pela Receita Federal?
- d) As opiniões dos cidadãos são levadas em consideração na construção e desenvolvimento do sítio da Receita Federal?
- e) Qual o papel da Cotec na gestão do sítio da Receita Federal na Internet?
- f) O que está sendo pensado na reestruturação do sítio da Receita Federal?
- g) As políticas de segurança da informação tem reflexo na forma como ocorre a utilização da Internet atualmente?
- h) Quais os pontos fortes e/ou fracos do site da Receita Federal?

Apêndice E – Pré-Teste dos Questionários: Declaração dos Respondentes



Coleta de Dados para Pesquisa de Avaliação da
Efetividade do Sítio (*Site*) da Receita Federal na *Internet*



Pré-Teste do Questionário
Atendimento Presencial

I. Convite

Convidamos você a responder este questionário de avaliação do atendimento da Receita Federal, enquanto aguarda sua senha ser chamada. Você não irá demorar mais do que 5 minutos para responder as 12 questões. Ao final, entregue o questionário preenchido ao atendente ou na recepção (triagem).

O questionário destina-se à coleta de dados para subsidiar um estudo que tem por objetivo avaliar a efetividade do sítio da Receita Federal na Internet, como instrumento de interação com os cidadãos; e os fatores que conduzem o cidadão a buscar atendimento presencial para um serviço que está disponível na *Internet*.

O estudo conta com o apoio da Subsecretaria de Arrecadação e Atendimento da Receita Federal e está sendo desenvolvido no âmbito do Mestrado em Gestão de Organizações Públicas da Universidade Federal de Santa Maria - RS.

Não serão coletadas informações que permitam identificar os respondentes, e os dados obtidos pretendem, exclusivamente, conhecer a opinião dos cidadãos em relação a essa forma de buscar informações ou executar serviços, sendo divulgados apenas de forma agregada através do relatório da pesquisa.

A coleta de dados ocorrerá nos Centros de Atendimento ao Contribuinte (CAC) da Receita Federal, no período de 1º a 31 de maio de 2012. Para esclarecimentos adicionais ou acesso aos resultados do trabalho, solicitamos manter contato através do *e-mail* pesquisarfb@yahoo.com.br.

Antecipadamente agradecemos a sua participação!

II. Respondentes

Declaramos ter respondido ao pré-teste do questionário de coleta de dados para pesquisa de Avaliação da Efetividade do Sítio (*Site*) da Receita Federal na *Internet*, durante o atendimento presencial realizado na Delegacia da Receita Federal do Brasil em Santa Maria, concordando com sua divulgação nos resultados da pesquisa.

Nome do Respondente	Identificação	Assinatura
Obs: dados ocultados para preservar identidade dos respondentes		



**Coleta de Dados para Pesquisa de Avaliação da
Efetividade do Sítio (*Site*) da Receita Federal na *Internet***



Pré-Teste do Questionário

I. Convite

Convidamos você a responder este questionário de avaliação do sítio da Receita Federal na *Internet*. Você não irá demorar mais do que 5 minutos para responder 44 questões objetivas e uma questão aberta (livre).

A sua opinião ajudará a identificar fatores que contribuem à efetividade do sítio ou que necessitam ser aperfeiçoados para melhorar esta forma de interação entre a Receita Federal e os cidadãos.

II. Pré-âmbulo

Este questionário destina-se a coletar dados para subsidiar um estudo que tem por objetivo avaliar a efetividade do sítio da Receita Federal na *Internet*, como instrumento de interação com os cidadãos; e os fatores que conduzem o cidadão a buscar atendimento presencial para um serviço que está disponível na *Internet*.

O estudo conta com apoio da Subsecretaria de Arrecadação e Atendimento da Receita Federal e está sendo desenvolvido no âmbito do Mestrado em Gestão de Organizações Públicas da Universidade Federal de Santa Maria - RS.

Não serão coletadas informações que permitam identificar os respondentes, e os dados obtidos pretendem, exclusivamente, conhecer a opinião dos cidadãos em relação a essa forma de buscar informações ou executar serviços, sendo divulgados apenas de forma agregada através do relatório da pesquisa.

Antecipadamente agradecemos a sua participação!

III. Respondentes

Declaramos ter respondido ao pré-teste do questionário de coleta de dados para pesquisa de Avaliação da Efetividade do Sítio (*Site*) da Receita Federal na *Internet*, concordando com sua divulgação nos resultados da pesquisa.

Nome do Respondente	Identificação	Assinatura
<p>Obs.: dados ocultados para preservar identidade dos respondentes</p>		

Apêndice F – Questionário Online Validado

Avaliação da Efetividade do Sítio (Site) da Receita Federal na Internet

Este questionário destina-se a coletar dados para subsidiar um estudo que tem por objetivo avaliar a efetividade do sítio da Receita Federal na Internet, como instrumento de interação com os cidadãos; e os fatores que conduzem o cidadão a buscar atendimento presencial para um serviço que está disponível na Internet.

O estudo conta com apoio da Subsecretaria de Arrecadação e Atendimento da Receita Federal e está sendo desenvolvido no âmbito do Mestrado em Gestão de Organizações Públicas da Universidade Federal de Santa Maria - RS.

Não serão coletadas informações que permitam identificar os respondentes, e os dados obtidos pretendem, exclusivamente, conhecer a opinião dos profissionais da contabilidade em relação a essa forma de buscar informações ou executar serviços, sendo divulgados apenas de forma agregada através do relatório da pesquisa.

A coleta de dados ocorrerá no período de 15 de julho a 15 de setembro de 2012. Para esclarecimentos adicionais ou acesso aos resultados do trabalho, solicitamos manter contato através do e-mail pesquisarfo@yahoo.com.br.

Antecipadamente agradecemos a sua participação e o apoio da Fenacon na divulgação da pesquisa!

*Obrigatório

Perfil do Respondente

1. Unidade da Federação (Estado) em que reside: *

Clique na seta e escolha uma opção. Verifique se o Estado em que reside ficou em destaque na janela.

Escolha uma opção

2. Idade: *

- até 18 anos
- de 19 a 25 anos
- de 26 a 30 anos
- de 31 a 35 anos
- de 36 a 40 anos
- mais de 40 anos

3. Grau de Instrução: *

- fundamental (1º grau) Incompleto
- fundamental (1º grau) completo
- médio (2º grau) Incompleto
- médio (2º grau) completo
- superior Incompleto
- superior completo
- pós-graduação

4. Caso trabalhe na área da contabilidade, indique sua função principal na atividade: *

- Contador
- Técnico em Contabilidade
- Auxiliar de Escritório
- Estagiário
- outra(s)
- não trabalha na área da contabilidade

5. Local em que utiliza computador (pode ser marcada mais de uma alternativa): *

- não utiliza
- casa
- trabalho
- escola
- lan house ou telecentro
- outro(s)

6. Frequência com que utiliza computador: *

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

7. Tempo que utiliza o computador (de acordo com a frequência indicada na questão 6): *

- não utiliza
- até 1 hora
- entre 1 e 3 horas
- entre 3 e 5 horas
- mais de 5 horas

8. Local em que costuma ter acesso à Internet (pode ser marcada mais de uma alternativa): *

- não tem acesso
- casa
- trabalho
- escola
- lan house ou telecentro
- outro(s)

23. Os links para baixar arquivos e programas definem, de forma clara e precisa, seu conteúdo. *

1 2 3 4 5 6 7

Discordo totalmente Concordo totalmente

24. A ferramenta de busca existente no sítio facilita a localização de informações e serviços. *

1 2 3 4 5 6 7

Discordo totalmente Concordo totalmente

25. Todas as informações contidas na página inicial são importantes e necessárias para uma navegação adequada no sítio. *

1 2 3 4 5 6 7

Discordo totalmente Concordo totalmente

26. Você consegue encontrar informações e serviços através da página inicial, sem recorrer a outros sítios de busca. *

1 2 3 4 5 6 7

Discordo totalmente Concordo totalmente

27. Você tem total controle da navegação no sítio, podendo interromper ou cancelar transações e navegar com autonomia. *

1 2 3 4 5 6 7

Discordo totalmente Concordo totalmente

28. O desenho do sítio (layout) é atrativo. *

1 2 3 4 5 6 7

Discordo totalmente Concordo totalmente

29. A linguagem utilizada no sítio é clara, objetiva e de fácil compreensão. *

1 2 3 4 5 6 7

Discordo totalmente Concordo totalmente

30. As informações disponibilizadas no sítio estão atualizadas. *

1 2 3 4 5 6 7

Discordo totalmente Concordo totalmente

31. Você se sente seguro consultando informações no sítio da Receita Federal na Internet. *

Entende-se por "consultando informações" a atividade de navegação nas páginas do sítio para encontrar informações, sem que seja necessário informar nenhum dado pessoal.

1 2 3 4 5 6 7

Discordo totalmente Concordo totalmente**32. Você se sente seguro executando serviços através do sítio da Receita Federal na Internet. ***

Entende-se por "executando serviços" atividades mais amplas de interação através do sítio, inclusive com a possibilidade de acesso a dados protegidos pelo sigilo fiscal, como a consulta ao extrato da Declaração do Imposto de Renda Pessoa Física.

1 2 3 4 5 6 7

Discordo totalmente Concordo totalmente**33. Você encontra no sítio indicação, seio ou informação específica que determine o grau de acessibilidade para cidadãos com necessidades especiais (por exemplo: permitir aumento da fonte, permitir alterar o contraste, descrição textual das imagens e áudios, legendas em vídeos, comandos através do teclado). ***

1 2 3 4 5 6 7

Discordo totalmente Concordo totalmente**34. A Receita Federal utiliza o sítio para realizar pesquisas de satisfação com a prestação de serviços e disponibiliza os resultados para consulta pelos cidadãos. ***

1 2 3 4 5 6 7

Discordo totalmente Concordo totalmente**35. Através do sítio, você consegue acompanhar e controlar a gerência de recursos públicos pela Receita Federal. ***

1 2 3 4 5 6 7

Discordo totalmente Concordo totalmente**36. Utilize o espaço abaixo para dar sua opinião sobre o sítio da Receita Federal e/ou sugerir melhorias para essa forma de atendimento (online). Na sequência, atribua sua nota de avaliação geral do sítio (1 a 10).**

Atribua sua nota de avaliação geral do sítio: *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Muito ruim Excelente

Enviar

Apêndice G – Questionário Presencial Validado



Receita Federal

Coleta de Dados para Pesquisa de Avaliação da Efetividade do Sítio (*Site*) da Receita Federal na *Internet* Público-alvo: Profissionais da Contabilidade



Convidamos você a responder este questionário de avaliação do atendimento da Receita Federal, enquanto aguarda sua senha ser chamada. Você não irá demorar mais do que 5 minutos para responder as 12 questões. Ao final, entregue o questionário preenchido ao atendente ou na recepção (triagem).

O questionário destina-se à coleta de dados para subsidiar um estudo que tem por objetivo avaliar a efetividade do sítio da Receita Federal na Internet, como instrumento de interação com os cidadãos; e os fatores que conduzem o cidadão a buscar atendimento presencial para um serviço que está disponível na *Internet*.

O estudo conta com o apoio da Subsecretaria de Arrecadação e Atendimento da Receita Federal e está sendo desenvolvido no âmbito do Mestrado em Gestão de Organizações Públicas da Universidade Federal de Santa Maria - RS.

Não serão coletadas informações que permitam identificar os respondentes, e os dados obtidos pretendem, exclusivamente, conhecer a opinião dos profissionais da contabilidade em relação a essa forma de buscar informações ou executar serviços, sendo divulgados apenas de forma agregada através do relatório da pesquisa.

A coleta de dados ocorrerá nos Centros de Atendimento ao Contribuinte (CAC) e Agências da Receita Federal, no período de 23 de julho a 31 de agosto de 2012. Para esclarecimentos adicionais ou acesso aos resultados do trabalho, solicitamos manter contato através do e-mail pesquisarfb@yahoo.com.br.

Antecipadamente agradecemos a sua participação!

1. Unidade da Federação (Estado) em que reside:

AC	AL	AM	AP	BA	CE	DF	ES	GO	MA	MG	MS	MT	PA	PB	PE	PI	PR	RJ	RN	RO	RR	RS	SC	SE	SP	TO

2. Idade:

- a) () até 18 anos
 b) () de 19 a 25 anos
 c) () de 26 a 30 anos
 d) () de 31 a 35 anos
 e) () de 36 e 40 anos
 f) () mais de 40 anos

3. Grau de instrução:

- a) () fundamental (1º grau) incompleto
 b) () fundamental (1º grau) completo
 c) () médio (2º grau) incompleto
 d) () médio (2º grau) completo
 e) () superior incompleto
 f) () superior completo
 g) () pós-graduação

4. Caso trabalhe na área da contabilidade, indique sua função principal na atividade:

- a) () Contador
 b) () Técnico em Contabilidade
 c) () Auxiliar de Escritório
 d) () Estagiário
 e) () outra(s)
 f) () não trabalha na área da contabilidade

5. Local em que utiliza computador (pode ser marcada mais de uma alternativa):

- a) () não utiliza
 b) () casa
 c) () trabalho
 d) () escola
 e) () *lan house* ou telecentro
 f) () outro(s)

6. Frequência com que utiliza computador:

- a) () não utiliza
 b) () raramente (pelo menos uma vez por ano)
 c) () eventualmente (pelo menos uma vez por mês)
 d) () frequentemente (pelo menos uma vez por semana)
 e) () muito frequentemente (todos os dias)

Continua no verso

7. Tempo que utiliza o computador (de acordo com a frequência indicada na questão 6):
- a) não utiliza
 - b) até 1 hora
 - c) entre 1 e 3 horas
 - d) entre 3 e 5 horas
 - e) mais de 5 horas
8. Local em que tem acesso à *Internet* (pode ser marcada mais de uma alternativa):
- a) não tem acesso
 - b) casa
 - c) trabalho
 - d) escola
 - e) *lan house* ou telecentro
 - f) outro(s)
9. Frequência com que acessa a *Internet*:
- a) não acessa
 - b) raramente (pelo menos uma vez por ano)
 - c) eventualmente (pelo menos uma vez por mês)
 - d) frequentemente (pelo menos uma vez por semana)
 - e) muito frequentemente (todos os dias)
10. Frequência com que acessa o sítio da Receita Federal na *Internet*:
- a) nunca acessou
 - b) raramente (pelo menos uma vez por ano)
 - c) eventualmente (pelo menos uma vez por mês)
 - d) frequentemente (pelo menos uma vez por semana)
 - e) muito frequentemente (acesso diário)
11. Indique o(s) fatores que o levou(aram) a buscar atendimento presencial no Centro de Atendimento ao Contribuinte ou Agência da Receita Federal, ao invés de utilizar a *Internet* para encontrar a informação ou realizar o serviço que está procurando (pode ser marcada mais de uma alternativa):
- a) não tem acesso a computador
 - b) não tem acesso à *Internet*
 - c) não conhece o sítio da Receita Federal na *Internet*
 - d) não conseguiu acessar o sítio
 - e) o acesso às páginas do sítio estava muito lento
 - f) não sabia que a informação ou serviço encontra-se disponível na *Internet*
 - g) o serviço ou informação não estava disponível no momento em que acessou o sítio
 - h) não encontrou a informação ou serviço que procurava no sítio
 - i) o serviço procurado somente está disponível no atendimento presencial
 - j) não conseguiu contato através dos meios informados ou disponibilizados no sítio
 - k) não conseguiu esclarecer dúvidas ou encontrar ajuda através do sítio
 - l) uma demanda ou serviço realizado através do sítio não obteve retorno satisfatório
 - m) não conhece outros canais eletrônicos de atendimento além da *Internet* (*call center*, telefone, SMS, etc.)
 - n) não conseguiu informações através de outros canais eletrônicos (*call center*, telefone, SMS, etc.)
 - o) tem alguma limitação física que não lhe permitiu utilizar o sítio
 - p) tem alguma limitação tecnológica que não lhe permitiu utilizar o sítio
 - q) a página inicial do sítio não deixou claro as informações e serviços disponíveis
 - r) o desenho (*lay-out*) do sítio não é atrativo
 - s) não conseguiu baixar um formulário ou programa
 - t) a linguagem utilizada no sítio não foi compreendida
 - u) a ferramenta de busca do sítio não encontrou a informação ou serviço procurado
 - v) a tarefa executada resultou em erro
 - w) não conseguiu gerar o código de acesso ao portal e-CAC
 - x) as informações buscadas estavam desatualizadas
 - y) não se sente seguro ao utilizar o sítio da Receita Federal na *Internet*
 - z) Outro: _____

12. Se alguma vez você utilizou o sítio da Receita Federal na *Internet*, o espaço abaixo é reservado para que você exponha sua opinião e/ou sugira melhorias para essa forma de atendimento (*online*).

Apêndice H – Lista de Serviços da Receita Federal

Serviços	Forma de Atendimento
ADUANA E COMÉRCIO EXTERIOR	
Solicitar autorização para acesso permanente a recinto alfandegado.	Presencial
Solicitar autorização para acesso provisório a recinto alfandegado.	Presencial
Obter orientações gerais sobre acesso a recinto alfandegado.	Presencial
Consultar o protocolo de débito com estorno pendente.	Internet
Acessar o sistema Eletrônico de Declaração de Movimentação Física Internacional de Valores.	Internet
Acessar o sistema Lince – ALADI.	Internet
Acessar o sistema Siscomex Mantra.	Internet
Acessar certificados (CCPTC) Mercosul.	Internet
Obter orientações gerais sobre acesso aos sistemas de comércio exterior.	Internet
Acessar o Siscodi.	Internet
Acessar o sistema Siscomex Carga.	Internet
Acessar o sistema Siscomex Exportação.	Internet
Acessar o sistema Siscomex Importação.	Internet
Acessar o sistema Siscomex Internação - Zona Franca de Manaus.	Internet
Acessar o sistema Siscomex Trânsito.	Internet
Acessar o sistema informatizado de Controle do Regime de Tributação Unificada.	Internet
Acessar o sistema Eletrônico de Porte de Valores.	Internet
Acessar o sistema Remessa Expressa.	Internet
Solicitar o credenciamento de empresa para realizar auditoria de sistemas.	Presencial
Solicitar o descredenciamento de empresa autorizada a realizar auditoria de sistemas.	Presencial
Obter orientações gerais sobre auditoria informatizada de controle aduaneiro.	Presencial
Solicitar desova de mercadoria unitizada.	Presencial
Solicitar devolução de unidade de carga.	Presencial
Obter orientações gerais sobre container.	Presencial
Obter orientações gerais sobre despachante, ajudante e perito aduaneiro.	Presencial
Solicitar o registro de despachante ou ajudante de despachante aduaneiro.	Presencial
Solicitar a habilitação de instituição financeira para realizar a movimentação física internacional de valores.	Presencial
Entregar a Declaração de Movimentação Física Internacional de Valores	Presencial
Apresentar impugnação contra Auto de Infração.	Presencial
Apresentar documentos solicitados em intimações.	Presencial
Obter orientações gerais sobre entrega de documentos.	Internet
Apresentar documentos a serem anexados em processos.	Presencial
Solicitar a alteração dos dados de embarque da Declaração de Exportação.	Presencial
Solicitar a averbação da Declaração de Exportação.	Presencial
Solicitar o cancelamento da Declaração de Exportação.	Presencial
Entregar a Declaração de Exportação.	Presencial
Solicitar a retificação da Declaração de Exportação.	Presencial
Solicitar a averbação da Declaração Simplificada de Exportação	Presencial
Solicitar o cancelamento da Declaração Simplificada de Exportação.	Presencial
Entregar a Declaração Simplificada de Exportação.	Presencial
Solicitar a retificação da Declaração Simplificada de Exportação.	Presencial
Consultar o Manual de Despacho de Exportação.	Internet
Obter orientações gerais sobre exportação.	Internet
Cadastrar os intervenientes do comércio exterior no sistema Cadastro Aduaneiro.	Internet

Serviços	Forma de Atendimento
Solicitar o cadastramento dos intervenientes do comércio exterior nos sistemas informatizados da RFB.	Presencial
Cadastrar o representante legal da pessoa física ou jurídica no Siscomex.	Internet
Solicitar habilitação do responsável legal da pessoa física para operar no comércio exterior.	Presencial
Solicitar habilitação do responsável legal da pessoa jurídica para operar no comércio exterior.	Presencial
Obter orientações gerais sobre habilitação para operar no comércio exterior.	Internet
Solicitar vinculação no Cadastro de Importador por Conta e Ordem do Siscomex.	Presencial
Solicitar a autorização para registro de Declaração de Importação (DI) Única.	Presencial
Solicitar o cancelamento da Declaração de Importação.	Presencial
Entregar a Declaração de Importação.	Presencial
Solicitar a autorização para registro antecipado da Declaração de Importação.	Presencial
Solicitar a retificação da Declaração de Importação.	Presencial
Solicitar o cancelamento da Declaração Simplificada de Importação.	Presencial
Entregar a Declaração Simplificada de Importação.	Presencial
Solicitar a retificação da Declaração Simplificada de Importação.	Presencial
Solicitar a autorização para destruição de mercadoria.	Presencial
Solicitar a autorização para devolução de mercadoria ao exterior.	Presencial
Solicitar a autorização para entrega antecipada de mercadoria.	Presencial
Solicitar a autorização para entrega fracionada de mercadoria.	Presencial
Obter orientações gerais sobre Encomenda Aérea Internacional.	Internet
Obter orientações gerais sobre importação.	Internet
Solicitar a disponibilização da presença de carga.	Presencial
Consultar o Simulador do Tratamento Tributário e Administrativo das Importações.	Internet
Solicitar selos de controle do IPI.	Presencial
Solicitar a autorização para verificação de mercadoria antes do registro da Declaração de Importação (DI).	Presencial
Solicitar autorização para efetuar a retirada de resíduos líquidos e sólidos das embarcações e recintos.	Presencial
Solicitar a emissão de laudo técnico para a mercadoria.	Presencial
Obter orientações gerais sobre destinação de mercadorias e resíduos.	Internet
Apresentar propostas de valor de compra para lotes de mercadorias apreendidas, com vista a classificar-se para a fase de oferta de lances em leilões de mercadorias apreendidas, realizados por meio da Internet.	Internet
Solicitar a doação de mercadorias apreendidas.	Presencial
Solicitar a vistoria aduaneira de mercadoria.	Presencial
Retificar informação no Siscomex/Radar.	Presencial
Termos de responsabilidade do Siscomex/Radar.	Presencial
Solicitar a concessão do Regime Especial de Admissão Temporária.	Presencial
Solicitar a extinção do Regime Especial de Admissão Temporária.	Presencial
Solicitar a prorrogação do Regime Especial de Admissão Temporária.	Presencial
Solicitar a habilitação para operar o Regime de Depósito Afiançado por empresa de transporte aéreo internacional.	Presencial
Solicitar autorização para operar o Regime em Recinto Alfandegado de uso público ou em instalação portuária de uso privativo misto.	Presencial
Solicitar a habilitação para operar o Regime de Depósito Especial.	Presencial
Solicitar a prorrogação do prazo de permanência no Regime de Entrepósito Aduaneiro.	Presencial
Solicitar o credenciamento para operar o Regime de Entrepósito Aduaneiro na Exportação.	Presencial
Solicitar o credenciamento para operar o Regime de Entrepósito Aduaneiro na Importação.	Presencial

Serviços	Forma de Atendimento
Solicitar a habilitação para operar o Regime de Entrepósito Industrial sob controle informatizado (RECOF).	Presencial
Solicitar a concessão do Regime Especial de Exportação Temporária.	Presencial
Solicitar a extinção do Regime Especial de Exportação Temporária.	Presencial
Solicitar a prorrogação do Regime Especial de Exportação Temporária.	Presencial
Solicitar habilitação no Regime Aduaneiro Expresso (Linha Azul).	Presencial
Obter orientações gerais sobre Regimes Aduaneiros Especiais e Atípicos.	Internet
Solicitar habilitação no Regime Aduaneiro Especial de Exportação e Importação de bens destinados às atividades de pesquisa e de lavra das jazidas de petróleo e de gás natural (REPETRO).	Presencial
Solicitar habilitação no Regime Aduaneiro Especial para Importação de petróleo bruto e seus derivados, para fins de exportação no mesmo estado em que foram importados (REPEX).	Presencial
Obter orientações gerais sobre Renavam.	Presencial
Solicitar o pré-cadastro no Renavam para veículos importados.	Presencial
Apresentar requerimento de restituição de tributos aduaneiros.	Presencial
Obter orientações gerais sobre restituição de tributos aduaneiros.	Internet
Solicitar habilitação no Regime de Tributação Unificada (RTU).	Presencial
Obter orientações gerais sobre o Regime de Tributação Unificada (RTU).	Internet
Solicitar o cadastramento de veículos e condutores no Regime de Tributação Unificada (RTU).	Presencial
Obter orientações gerais sobre o sistema Siscomex Carga.	Internet
Solicitar desbloqueio do CE no sistema Siscomex Carga.	Presencial
Solicitar retificação do CE no sistema Siscomex Carga.	Presencial
Apresentar o termo de responsabilidade das embarcações.	Presencial
Solicitar o desdobramento do conhecimento de carga aéreo em duas ou mais subdivisões.	Presencial
Solicitar a retirada de indisponibilidade(s) do conhecimento de carga aéreo.	Presencial
Solicitar o cancelamento da Declaração de Trânsito Aduaneiro.	Presencial
Entregar a Declaração de Trânsito Aduaneiro.	Presencial
Solicitar a retificação de dados da Declaração de Trânsito Aduaneiro.	Presencial
Obter orientações gerais sobre Trânsito Aduaneiro.	Internet
Solicitar a exclusão de ocorrências do sistema Siscomex Trânsito.	Presencial
Solicitar o Procedimento Simplificado de Trânsito Aduaneiro.	Presencial
Solicitar habilitação para operar como transportador no Regime Especial de Trânsito Aduaneiro.	Presencial
Prestar garantia sob a forma de depósito em dinheiro, fiança idônea ou seguro aduaneiro em favor da União, quando exigível.	Presencial
Solicitar a análise da proposta de inclusão de rota no sistema Siscomex Trânsito.	Presencial
Solicitar o cálculo do Imposto de Importação e a emissão de Darf para bagagem acompanhada.	Presencial
Apresentar a Declaração Eletrônica de Porte de Valores (e-DPV) à fiscalização aduaneira e outros documentos exigidos pela legislação.	Internet
Obter orientações gerais.	Internet
Solicitar o registro de Declaração Simplificada de Importação (DSI) para bagagem desacompanhada.	Presencial
CADASTROS	
Solicitar atualização cadastral de imóvel rural.	Presencial
Solicitar cancelamento de inscrição de imóvel rural, comunicado através do formulário Diac – Cancelamento.	Presencial
Solicitar comunicação de alienação de imóvel rural, comunicado através do formulário Diac – Comunicação de Alienação.	Presencial
Permite consulta à situação cadastral do imóvel rural no Cafir – Cadastro de Imóveis	Internet

Serviços	Forma de Atendimento
Rurais.	
Entregar documentos para posterior conclusão do atendimento de pedido de inscrição/alteração/cancelamento/alienação no Cadastro de Imóvel Rural.	Presencial
Solicitar inscrição de imóvel rural, comunicado através do formulário Diac – Inscrição.	Presencial
Retirar documentos após a conclusão da solicitação de inscrição/alteração/cancelamento/alienação no Cadastro de Imóvel Rural.	Presencial
Solicitar alteração da inscrição para as pessoas físicas equiparadas a empresas e empresas desobrigadas da inscrição no CNPJ. Após o cadastramento, o contribuinte tem 24 horas para fazer alterações cadastrais via internet ou e-cac. Após este prazo, o contribuinte deverá dirigir-se a qualquer unidade de atendimento.	Internet
Solicitar o cancelamento da inscrição para as pessoas físicas equiparadas a empresas e empresas desobrigadas da inscrição no CNPJ.	Presencial
Consultar matrícula CEI (Cadastro Específico do INSS).	Internet
Entregar documentos para posterior conclusão do atendimento de pedido de inscrição/alteração/cancelamento para as pessoas físicas equiparadas a empresas e empresas desobrigadas da inscrição no CNPJ.	Presencial
Solicitar inscrição para as pessoas físicas equiparadas a empresas e empresas desobrigadas da inscrição no CNPJ. Na inscrição, o número da matrícula é fornecido automaticamente. Após o cadastramento, o contribuinte tem 24 horas para fazer alterações cadastrais via internet. Após este prazo, o contribuinte deverá dirigir-se a qualquer unidade de atendimento.	Internet
Solicitar alteração no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica, acompanhado do Documento Básico de Entrada (DBE) e demais documentos necessários.	Internet
Solicitar cancelamento no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica, acompanhado do Documento Básico de Entrada (DBE) e demais documentos necessários.	Internet
Cancelar um pedido perante o CNPJ (este cancelamento é possível até o instante da recepção da solicitação pela Receita Federal ou conveniente).	Internet
Identificar CNAE com base na descrição do objeto social, previamente à solicitação cadastral, para o conveniente que assim o definir.	Internet
Atender à solicitação de correção de dados no cadastro previdenciário.	Presencial
Entregar documentos para posterior conclusão do atendimento do pedido de inclusão do número do CNPJ no cadastro previdenciário.	Presencial
Atender à solicitação de inclusão do número do CNPJ no cadastro previdenciário.	Presencial
Versão para internet do Programa Gerador de Documentos do CNPJ para preenchimento de solicitações (inscrição, alteração e cancelamento).	Internet
Consultar e emitir o comprovante de inscrição e de situação cadastral do CNPJ.	Internet
Consultar informações cadastrais de empresas e equiparadas.	Internet
Consultar o número de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ) dos candidatos e comitês financeiros para a eleição ordinária/suplementar.	Internet
Consultar o Quadro de Sócios e Administradores do CNPJ.	Internet
Consultar a situação do pedido referente ao CNPJ enviado pela Internet.	Internet
Entregar documentos para posterior conclusão do atendimento do pedido de inscrição/alteração/cancelamento no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica.	Presencial
Solicitar inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica, acompanhado do Documento Básico de Entrada (DBE) e demais documentos necessários.	Internet
Optar ou cancelar a opção realizada anteriormente, pela caixa postal do Portal e-CAC como meio para ciência de atos oficiais enviados pela Receita Federal.	Internet
Retirar documentos após a conclusão do atendimento de pedido de inscrição/alteração/cancelamento no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica.	Presencial

Serviços	Forma de Atendimento
Cadastrar responsáveis pela prestação das informações que forem solicitadas pela RFB, no âmbito do referido acompanhamento. Esta opção é restrita às pessoas jurídicas sujeitas ao acompanhamento econômico-tributário diferenciado.	Internet
Consultar histórico de participação no acompanhamento econômico-tributário diferenciado e especial. Esta consulta permite a todos os contribuintes pessoas jurídicas, diferenciadas ou não, realizarem consulta ao histórico de sua participação no acompanhamento econômico-tributário diferenciado de que trata a Portaria RFB nº 2.356, de 14 de dezembro de 2010.	Internet
Estabelecer uma comunicação mais ágil entre as Equipes de Acompanhamento de Maiores Contribuintes (Eqmac) e os contribuintes diferenciados, em substituição ao uso do e-mail.	Internet
Realizar pedido de alteração de dados no CPF em uma conveniada (Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal, Correios) ou alteração de endereço em entidades que prestam o serviço gratuitamente.	Presencial
Atualizar o endereço no CPF.	Internet
Consultar a autenticidade do comprovante de inscrição e de situação cadastral.	Internet
Realizar cancelamento a pedido, nos casos de multiplicidade de inscrição ou óbito sem espólio.	Presencial
Incluir dados cadastrais não informados no CPF.	Internet
Imprimir o comprovante de inscrição no CPF.	Internet
Consultar a situação cadastral (regular, pendente, suspensa, cancelada ou nula).	Internet
Concluir pedido no CPF cuja solicitação foi iniciada em uma conveniada e gerou um protocolo de atendimento não conclusivo.	Presencial
Consultar os dados cadastrais (endereço, título de eleitor, data de nascimento, nome da mãe) no CPF.	Internet
Consultar o andamento do pedido de inscrição ou alteração no CPF e emissão do comprovante de inscrição cadastral.	Internet
Realizar pedido de inscrição do CPF na internet ou em uma conveniada (Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal, Correios e entidades que prestam o serviço gratuitamente).	Internet
Optar ou cancelar a opção realizada anteriormente, pela caixa postal do Portal e-CAC como meio para ciência de atos oficiais enviados pela Receita Federal.	Internet
Realizar pedido de regularização do CPF na página da RFB na internet ou em uma conveniada (Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal, Correios).	Internet
Regularizar situação cadastral para contribuinte no exterior.	Presencial
Inscrever CPF para estrangeiros e realizar atos cadastrais para de cujus.	Presencial
Sistema para realização de atos cadastrais no CPF por entidades conveniadas.	Internet
CERTIDÕES E SITUAÇÃO FISCAL	
Consultar a autenticidade de certidão positiva com efeitos de negativa – CPD-EN emitida até 08/02/2000.	Internet
Consultar a autenticidade de certidão previdenciária emitida.	Internet
Verificar a situação fiscal com relação às contribuições previdenciárias perante a Receita Federal e a Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional.	Internet
Solicitar a emissão de certidão de contribuições previdenciárias. A certidão para fins de averbação de imóvel é emitida somente nas unidades de atendimento presencial. A Declaração de Regularidade de Situação do Contribuinte Individual – DRS-CI deve ser solicitada no INSS.	Internet
Emitir segunda via de certidão previdenciária. A segunda via de certidão para fins de averbação de obra é emitida somente nas unidades de atendimento presencial.	Internet
Solicitar emissão de certidão de contribuições previdenciárias da pessoa jurídica visando baixa no cadastro previdenciário.	Internet
Consultar a autenticidade de certidão de imóvel rural emitida. O atendimento também poderá ser realizado na jurisdição do Imóvel Rural.	Internet
Verificar a situação fiscal do imóvel rural perante a Receita Federal.	Presencial

Serviços	Forma de Atendimento
O atendimento também poderá ser realizado na jurisdição do Imóvel Rural.	Presencial
Solicitar emissão de certidão de imóvel rural.	Presencial
O atendimento também poderá ser realizado na jurisdição do Imóvel Rural.	Internet
Consultar a autenticidade de certidão de pessoa física emitida.	Internet
Emitir relatório com as pendências fiscais do contribuinte perante a Receita Federal e a Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional - PGFN. Obs.: As pendências à emissão de certidão do imóvel rural somente podem ser obtidas nas unidades de atendimento presencial (CAC e ARF). Para o relatório de pendências das Contribuições Previdenciárias veja que há um serviço específico.	Internet
Solicitar emissão de certidão da pessoa física, exceto de contribuições previdenciárias.	Internet
Emitir segunda via de certidão de pessoa física.	Internet
Consultar a autenticidade de certidão de pessoa jurídica emitida.	Internet
Emitir relatório com as pendências fiscais do contribuinte perante a Receita Federal e a Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional - PGFN. Obs.: As pendências à emissão de certidão do imóvel rural somente podem ser obtidas nas unidades de atendimento presencial (CAC e ARF). Para o relatório de pendências das Contribuições Previdenciárias veja que há um serviço específico.	Internet
Solicitar a emissão de certidão da pessoa jurídica, exceto de contribuições previdenciárias.	Internet
Emitir segunda via de certidão de pessoa jurídica.	Internet
Emitir relatório com as pendências fiscais do contribuinte perante a Receita Federal e a Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional - PGFN. Obs.: As pendências à emissão de certidão do imóvel rural somente podem ser obtidas nas unidades de atendimento presencial (CAC e ARF). Para o relatório de pendências das Contribuições Previdenciárias veja que há um serviço específico.	Internet
Obter relatório com informações para a emissão de certidão das contribuições previdenciárias na finalidade 4, (outras finalidades da Lei nº 8212/91) ou 5 (registro ou arquivamento de alterações contratuais). As pendências apontadas são as constantes nos sistemas da Receita Federal no momento da solicitação do relatório.	Internet
COBRANÇA E FISCALIZAÇÃO	
Formalizar impugnação ou juntar documento ao processo administrativo de impugnação	Presencial
Formalizar recurso ao Conselho Administrativo de Recursos Fiscais.	Presencial
Formalizar recurso à Câmara Superior de Recursos Fiscais.	Presencial
Formalizar recurso ao Conselho Administrativo de Recursos Fiscais, caso não concorde com a decisão da DRJ que manteve, total ou parcialmente, a exigência de crédito relativo ao descumprimento de obrigação acessória constituído através de Auto de Infração.	Presencial
Consultar e imprimir intimação emitida eletronicamente referente ao PER/DCOMP para apresentação de informações complementares.	Internet
Permite ao contribuinte intimado justificar a origem dos créditos compensados em Gfip. O contribuinte acessará o e-Cac para responder, através do preenchimento das telas com os demonstrativos de compensações efetuadas, qual a origem dos créditos compensados em Gfip.	Internet
Emitir o Darf ou obter informações referentes ao Despacho Decisório do PER/DCOMP (Pedido Eletrônico de Restituição ou Ressarcimento e da Declaração de Compensação).	Internet
Apresentar Manifestação de Inconformidade referente a despacho decisório recebido.	Presencial
Consultar os critérios de omissão da entrega de declarações.	Internet
Entregar documentos solicitados através de correspondência (intimação/notificação) expedida por divisões/seções/setores da Delegacia.	Presencial
Consultar as intimações recebidas.	Internet
Comprovar pagamento já efetuado de débitos que constam no sistema de conta	Presencial

Serviços	Forma de Atendimento
corrente.	
Consultar pela internet o relatório de divergências e/ou apresentar documentos para contestar a cobrança das divergências de uma ou várias competências identificadas na Intimação para Pagamento – IP em uma unidade de atendimento.	Internet
Consultar as intimações relativas à DCTF (Declaração de Débitos e Créditos Tributários Federais) e seus anexos, com opção de imprimir Darf para pagamento.	Internet
Atender contribuinte que recebe comunicado de exclusão do Simples Nacional.	Internet
Atender contribuinte em Malha Débito.	Presencial
Entregar Solicitação de Revisão de Lançamento (SRL) em resposta à notificação expedida pela Receita Federal.	Internet
Entregar impugnação em resposta à intimação/notificação expedida pela Receita Federal.	Internet
Contestar intimação ou notificação recebidas. Neste serviço, estão relacionados os termos e documentos que deverão ser entregues na unidade da Receita Federal.	Internet
Solicitar a antecipação da análise da documentação que comprova as informações para fins de liberação de Declaração retida em malha fiscal.	Internet
Consultar Mandado de Procedimento Fiscal recebido.	Internet
Consultar Requisição de Movimentação Financeira	Internet
Instalar os programas Sinco – Arquivos Contábeis e/ou Sinco – Notas Fiscais	Internet
Instalar o SVA - Sistema Validador e Autenticador de Arquivos Digitais	Internet
CONVENIADOS E PARCEIROS	
Sistema para atualização de Bases Pessoas Jurídicas por Bancos Credenciados.	Internet
Optar pelo convênio com a União para exercer as atribuições de fiscalização, lançamento de ofício e cobrança do Imposto sobre a Propriedade Territorial Rural (ITR), conforme disposto no art. 10 do Decreto nº6.433, de 15 de abril de 2008. Este opção poderá ser realizada pelos municípios e pelo Distrito Federal.	Internet
Sistema para atualização de Bases Pessoas Físicas por Bancos Credenciados.	Internet
Sistema para realização de atos cadastrais no CPF por entidades conveniadas.	Internet
Apurar o valor de encargos devidos pelo recolhimento efetuado fora do prazo. Contempla somente os lançamentos relativos a data de arrecadação posterior a 01/01/2001.	Internet
Consolidar os lançamentos efetuados pelo agente arrecadador à Conta Única do Tesouro Nacional, a título de recolhimento do produto arrecadado, devolução, remuneração e encargos, relativos a uma data de arrecadação, para verificar eventual existência de saldo residual. Contempla somente os lançamentos relativos a data de arrecadação posterior a 01/01/2001.	Internet
Consultar as bases de arrecadação por período e receitas específicas da entidade conveniada.	Internet
Consultar os dados da prestação de contas da arrecadação. Compreende o recolhimento do produto de arrecadação diária à Conta Única do Tesouro Nacional e a remessa informatizada dos dados de arrecadação à RFB, por intermédio do Serviço Federal de Processamento de Dados – SERPRO.	Internet
Consultar informação de Selos de Controle Substituídos. Uso exclusivo da Casa da Moeda do Brasil.	Internet
DECLARAÇÕES E DEMONSTRATIVOS	
Acessar o programa gerador da declaração – PGD e o Receitanet para download.	Internet
Acessar o programa gerador da declaração – PGD e o Receitanet para download.	Internet
Acessar o programa gerador da declaração – PGD e o Receitanet para download.	Internet
Preencher e transmitir a D-Cide-Combustíveis e, posteriormente, gerar e imprimir o recibo de comprovação de entrega; cancelar a declaração previamente enviada (via declaração retificadora) e recuperar o recibo.	Internet
Acessar o programa gerador da declaração – PGD e o Receitanet para download.	Internet
Solicitar cópias de declarações.	Internet

Serviços	Forma de Atendimento
Visualizar a relação das últimas declarações DCTF (Declaração de Débitos e Créditos Tributários Federais) entregues e realizar algumas consultas específicas.	Internet
Acessar o programa gerador da declaração – PGD e o Receitanet para download.	Internet
Acessar o programa gerador da declaração – PGD e o Receitanet para download.	Internet
Acessar o programa Atividade Rural para download.	Internet
Acessar o programa Carnê Leão para download.	Internet
Acessar o programa Ganhos de Capital para download.	Internet
Acessar o programa Ganhos de Capital em Moeda Estrangeira para download.	Internet
Acessar o programa Renda Variável, Alienação de Ações, Ouro e Ativos Financeiros para download (anos de 2001 a 2004).	Internet
Acessar o programa gerador da declaração – PGD e o Receitanet para download.	Internet
Acessar o programa gerador da declaração – PGD e o Receitanet para download.	Internet
Acessar o programa gerador da declaração – PGD e o Receitanet para download.	Internet
Acessar o programa gerador da declaração – PGD e o Receitanet para download.	Internet
Acessar o programa gerador da declaração – PGD e o Receitanet para download.	Internet
Solicitar cópias de declarações.	Internet
Visualizar a relação das últimas declarações DIPJ (Declaração de Informações Econômico-Fiscais da Pessoa Jurídica) entregues e realizar algumas consultas específicas.	Internet
Acessar o programa gerador da declaração – PGD e o Receitanet para download.	Internet
Consultar informações de rendimentos apresentadas por fontes pagadoras de pessoas físicas e jurídicas na Dirf (Declaração de Imposto de Renda Retido na Fonte).	Internet
Solicitar cópias de declarações.	Internet
Visualizar a relação das últimas declarações Dirf (Declaração do Imposto de Renda Retido na Fonte) entregues e realizar algumas consultas específicas.	Internet
Acessar o programa gerador da declaração – PGD e o Receitanet para download.	Internet
Consultar informações de rendimentos apresentadas por fontes pagadoras de pessoas físicas e jurídicas na Dirf (Declaração de Imposto de Renda Retido na Fonte).	Internet
Apresentar a Comunicação de Saída Definitiva do País, o contribuinte que se retirar do Brasil em caráter definitivo ou passar à condição de não residente no Brasil, quando houver saído do território nacional em caráter temporário.	Internet
Consultar o andamento do pedido de pagamento de restituição de imposto de renda não resgatado na rede bancária no prazo de 01 (um) ano.	Internet
Consultar, por ano, se a restituição do IRPF consta ou não em algum lote já liberado.	Internet
Solicitar cópias de declarações.	Internet
Entregar declarações cujo envio não foi possível pelos meios estabelecidos na legislação (por exemplo, fora do prazo obrigatório) ou que a legislação assim determine.	Presencial
Verificar a situação do processamento da Declaração do Imposto de Renda sobre a Pessoa Física, inclusive quanto à existência de eventuais pendências, imprimir Darf para pagamento de quotas, débitos em atraso, obter informações sobre a restituição do IRPF, etc.	Internet
Imprimir o recibo de entrega da Comunicação de Saída Definitiva do País.	Internet
Contestar intimação ou notificação recebidos. Neste serviço, estão relacionados os termos e documentos que deverão ser entregues na unidade da RFB.	Internet
Cadastrar número de celular para receber mensagem (SMS) sobre a sua restituição do IRPF.	Internet
Impedir que sua Declaração de Imposto de Renda Pessoa Física seja impressa nas unidades de atendimento da Receita Federal. A impressão será realizada exclusivamente pelo e-CAC com certificado digital.	Internet

Serviços	Forma de Atendimento
Solicitar a antecipação da análise da documentação que comprova as informações para fins de liberação de declaração retida em malha fiscal.	Internet
Solicitar pagamento de restituição de imposto de renda não resgatado na rede bancária no prazo de 01 (um) ano.	Internet
Acessar o programa gerador da declaração – PGD e o Receitanet para download.	Internet
Consultar informações de rendimentos apresentadas por fontes pagadoras de pessoas físicas e jurídicas na Dirf (Declaração de Imposto de Renda Retido na Fonte).	Internet
Requerer prioridade no pagamento de restituição do IRPF (art. 69-A da Lei nº 9.784/99).	Presencial
Retificar a Comunicação de Saída Definitiva do País.	Internet
Alterar alguns dados da declaração, diretamente pela internet, sem a utilização do programa IRPF e nem do Receitanet. Não há necessidade de preencher novamente os dados que não serão alterados.	Internet
Simular cálculo do imposto de renda mensal ou anual.	Internet
Consultar validade da cópia da declaração.	Internet
Regularizar a obra de construção civil mediante entrega da Declaração e Informação Sobre Obra – Diso já preenchida e apresentação de outros documentos para enquadramento da obra e emissão do ARO (Aviso de Regularização de Obra).	Presencial
Receber (tomar ciência) o ARO (Aviso de Regularização de Obra), que é destinado a informar ao responsável pela obra a área regularizada e, se for o caso, o montante das contribuições devidas.	Presencial
Solicitar cópias de declarações.	Internet
Entregar declarações cujo envio não foi possível pelos meios estabelecidos na legislação (por exemplo, fora do prazo obrigatório) ou que a legislação assim determine.	Presencial
Consultar o extrato simplificado de processamento da declaração do ITR.	Internet
Acessar o programa gerador da declaração – PGD e o Receitanet para download.	Internet
Visualizar a relação das últimas declarações Dmed (Declaração de Serviços Médicos e de Saúde) entregues e realizar algumas consultas específicas.	Internet
Acessar o programa gerador da declaração – PGD e o Receitanet para download.	Internet
Acessar o programa gerador da declaração – PGD e o Receitanet para download.	Internet
Consultar relatório de erros.	Internet
Acessar o programa gerador da declaração – PGD e o Receitanet para download.	Internet
Acessar o programa gerador da declaração – PGD e o Receitanet para download.	Internet
Solicitar cópias de declarações.	Internet
Preencher a Declaração Simplificada da Pessoa Jurídica.	Internet
Acessar o programa gerador da declaração – PGD e o Receitanet para download.	Internet
Acessar a Declaração Eletrônica de Porte de Valores.	Internet
Acessar o programa da declaração para download.	Internet
Validar e transmitir, via Internet, as declarações de impostos e contribuições federais de pessoas físicas e jurídicas.	Internet
Acessar o programa gerador Sinco - Arquivos Contábeis e/ou Notas Fiscais – para download.	Internet
Registra as informações relativas às transações realizadas entre residentes ou domiciliados no Brasil e residentes ou domiciliados no exterior que compreendam serviços, intangíveis e outras operações que produzam variações no patrimônio das pessoas físicas, das pessoas jurídicas ou dos entes despersonalizados, de que trata a Portaria Conjunta RFB/SCS nº 1.908, de 19 de julho de 2012.	Internet
Acessar o sistema SisobraPref para gerar mensalmente o relatório de alvarás e documentos de habite-se. Acessar o Sisobranet para realizar a transmissão do relatório. Serviço disponível para as prefeituras.	Internet

Serviços	Forma de Atendimento
Verificar quais membros do Sped (Sistema Público de Escrituração Digital) acessaram a escrituração contábil digital do contribuinte.	Internet
Habilitar usuários externos nos sistemas do Sped (Sistema Público de Escrituração Digital). Aplicação exclusiva para entes conveniados.	Internet
Acessar os programas validadores da escrituração.	Internet
DÍVIDA ATIVA DA UNIÃO – DAU	
Consultar a autenticidade de certidão positiva de débitos com efeitos de negativa-CPD-EN, emitida até 08/02/2000.	Internet
Consultar a autenticidade de certidão emitida.	Internet
Verificar a situação fiscal do contribuinte com relação às contribuições previdenciárias perante a Receita Federal e a Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional.	Internet
Solicitar a emissão de certidão de contribuições previdenciárias. A certidão para fins de Averbação de Imóvel é emitida somente nas unidades de atendimento presencial. A Declaração de Regularidade de Situação do Contribuinte Individual – DRS-CI deve ser solicitada no INSS.	Internet
Emitir segunda via de certidão. A segunda vida de certidão para fins de averbação de obra é emitida somente nas unidades de atendimento presencial.	Internet
Solicitar certidão de contribuições previdenciárias para fins de baixa no cadastro previdenciário.	Internet
Consultar a autenticidade de certidão emitida.	Internet
Emitir relatório com as pendências fiscais do contribuinte perante a Receita Federal e a Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional - PGFN. Obs.: As pendências à emissão de certidão do imóvel rural somente podem ser obtidas nas unidades de atendimento presencial (CAC e ARF). Para o relatório de pendências das Contribuições Previdenciárias veja que há um serviço específico.	Internet
Solicitar emissão de certidão da pessoa física, exceto de contribuições previdenciárias.	Internet
Emitir segunda via de certidão.	Internet
Consultar a autenticidade de certidão emitida.	Internet
Emitir relatório com as pendências fiscais do contribuinte perante a Receita Federal e a Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional - PGFN. Obs.: As pendências à emissão de certidão do imóvel rural somente podem ser obtidas nas unidades de atendimento presencial (CAC e ARF). Para o relatório de pendências das Contribuições Previdenciárias veja que há um serviço específico.	Internet
Solicitar a emissão de certidão da pessoa jurídica, exceto de contribuições previdenciárias.	Internet
Emitir segunda via de certidão.	Internet
Consultar os débitos inscritos na Dívida Ativa da União, emitir Darf para pagamento ou formalizar parcelamento da dívida.	Internet
Consultar a relação das pessoas físicas e jurídicas, que possuem débitos com a Fazenda Nacional inscritos em Dívida Ativa da União, na condição de devedor principal, corresponsável ou solidário. Não estão relacionados na lista aqueles devedores que tenham crédito com exigibilidade suspensa ou que tenham ação ajuizada com o objetivo de discutir a natureza da obrigação ou o seu valor e com garantia idônea e suficiente ao Juízo, na forma da lei.	Internet
Emitir relatório com as pendências fiscais do contribuinte perante a Receita Federal e a Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional - PGFN. Obs.: As pendências à emissão de certidão do imóvel rural somente podem ser obtidas nas unidades de atendimento presencial (CAC e ARF). Para o relatório de pendências das Contribuições Previdenciárias veja que há um serviço específico.	Internet
Obter relatório com informações para a emissão de certidão das contribuições previdenciárias na finalidade 4, (Outras Finalidades da Lei nº 8212/91) ou 5 (Registro ou arquivamento de Alterações Contratuais). As pendências apontadas são as constantes nos sistemas da Receita Federal no momento da solicitação do	Internet

Serviços	Forma de Atendimento
relatório.	
Solicitar darf para efetuar o pagamento, integral ou parcial, de débitos não previdenciários inscritos em Dívida Ativa da União, o pagamento de prestação de parcelamento convencional de débitos não previdenciários e/ou o pagamento de parcela de parcelamento efetivado com base na Lei 11.941/2009, de débitos previdenciários inscritos em DAU.	Internet
Solicitar a Guia da Previdência Social – GPS para efetuar o pagamento, parcial ou integral, de débitos previdenciários inscritos em Dívida Ativa da União.	Internet
Imprimir Darf para pagamentos das prestações, acompanhar a situação dos pedidos, emitir recibos de adesão e consultar deferimento do requerimento de adesão às modalidades de parcelamento e pagamento à vista da Lei nº 11.941, de 27 de maio de 2009.	Internet
Formalizar pedido de parcelamento de débitos inscritos na Dívida Ativa da União, exceto previdenciários.	Presencial
Parcelar débitos previdenciários inscritos em DAU.	Presencial
Parcelar débitos inscritos na Dívida Ativa da União. Exceto previdenciários. O parcelamento simplificado é destinado para débitos inscritos em DAU, cujo valor corresponda a até R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais) e que não foram parcelados anteriormente em até 60 (sessenta) parcelas mensais.	Internet
Parcelar débitos previdenciários inscritos na Dívida Ativa da União. O parcelamento simplificado é destinado para débitos inscritos em DAU, cujo valor corresponda a até R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais) e que não foram parcelados anteriormente em até 60 (sessenta) parcelas mensais.	Presencial
Apresentar o formulário requerimento de reparcelamento e outros documentos. Não se aplica para débitos previdenciários.	Presencial
Consultar o histórico do andamento de requerimentos relacionados à Dívida Ativa da União.	Internet
Solicitar audiência com Procurador.	Presencial
Apresentar requerimento de alteração de codevedor e outros documentos, fim de requerer a exclusão do seu nome como responsável tributário do cadastro da Dívida Ativa da União.	Presencial
Dar ciência de que determinado débito está garantido ou com a exigibilidade suspensa e requerer a alteração da situação da inscrição em Dívida Ativa da União.	Presencial
Apresentar requerimento de averbação de causa suspensiva/garantia e/ou exclusão do Cadin para a suspensão ou exclusão do Cadin - Cadastro Informativo de Créditos Não Quitados no Setor Público Federal.	Presencial
Apresentar requerimento de Certidão Conjunta - Certificação quanto à Dívida Ativa da União, e demais documentos, visando a liberação da certidão, uma vez que existem pendências no âmbito da PGFN que impedem a emissão desta certidão pela internet.	Presencial
Solicitar a retirada do nome da lista dos devedores que possuem débitos com a Fazenda Nacional inscritos em Dívida Ativa da União.	Internet
Apresentar requerimento de restituição de pagamentos indevidos e outros documentos, visando a restituição de valores pagos para quitar débitos inscritos em Dívida Ativa da União e que, posteriormente, verificou-se tratar de pagamento indevido.	Presencial
Apresentar requerimento de revisão e extinção da Dívida Ativa e outros documentos, para solicitar: Revisão de Dívida inscrita, de natureza tributária, por fato posterior à data da inscrição; e/ou Revisão de Dívida inscrita, de natureza não-tributária, por fato posterior ou anterior à data da inscrição.	Presencial
Apresentar o requerimento de substituição ou levantamento de garantia extrajudicial, e outros documentos, para solicitar a substituição ou o levantamento de garantias oferecidas em processo administrativo de débitos inscritos em Dívida Ativa da União.	Presencial
Solicitar cópia integral ou parcial dos autos do processo administrativo.	Presencial

Serviços	Forma de Atendimento
ISENÇÕES Obter orientações sobre isenção de contribuições sociais para Entidades Beneficentes de Assistência Social.	Internet
Tomar ciência do despacho decisório expedido pela RFB para o pedido de Isenção de IPI e IOF e, se for deferimento, receber autorizações para aquisição do veículo.	Internet
Apresentar Manifestação de Inconformidade referente ao despacho decisório recebido.	Presencial
Apresentar documentação referente ao pedido de isenção de IPI/IOF para aquisição de automóveis (táxis).	Presencial
Apresentar documentação referente ao pedido de isenção de IPI/IOF para aquisição de automóveis para portadores de deficiências e autistas.	Presencial
Obter orientações sobre isenção do Imposto de Renda da Pessoa Física.	Internet
LEGISLAÇÃO E PROCESSO	
Consultar legislação tributária e aduaneira.	Internet
Optar pelo recebimento, na Caixa Postal, da legislação diária do Sistema de Informações Jurídico-Tributárias (Sijut).	Internet
Formalizar processo de consulta sobre classificação fiscal de mercadorias.	Presencial
Formalizar processo de consulta sobre a legislação tributária.	Presencial
Consultar sobre soluções de consulta ou de divergências realizadas pela Receita Federal.	Internet
Consultar processos administrativos criados em meio digital na Receita Federal (RFB), no Conselho Administrativo de Recursos Fiscais (CARF) e na Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN). O inteiro teor dos processos digitalizados só podem ser acessados pelo contribuinte que tiver preenchido o Termo de Opção por Domicílio Tributário Eletrônico, utilizando certificado digital.	Internet
Solicitar juntada de documentos em processos formalizados em meio digital na Receita Federal.	Internet
Consultar andamento de processo administrativo.	Internet
Solicitar cópia de processo administrativo.	Presencial
Formalizar processo administrativo.	Presencial
Juntar documentos a processo administrativo já existente.	Presencial
Solicitar vistas de processo administrativo.	Presencial
OUTROS	
Efetuar agendamento de serviços para atendimento nas unidades da Receita Federal.	Internet
Receber mensagens eletrônicas enviadas pela Receita Federal. Existem dois tipos de mensagens: mensagens de interesse geral e mensagens de interesse específico do detentor da Caixa Postal.	Internet
Optar ou cancelar a opção pelo domicílio tributário eletrônico, realizada pela caixa postal do Portal e-CAC, como meio para ciência de atos oficiais enviados pela Receita Federal.	Internet
Apresentar propostas de valor de compra para lotes de mercadorias apreendidas, com vista a classificar-se para a fase de oferta de lances em leilões de mercadorias apreendidas, realizados por meio da Internet.	Internet
PAGAMENTOS E PARCELAMENTOS	
Emitir comprovantes de arrecadação de pagamentos realizados por meio de Darf, Darf-Simples ou DJE (Depósitos Judiciais ou Extrajudiciais à Ordem e à Disposição da Autoridade Judicial ou Administrativa Competente).	Internet
Emitir o comprovante de recolhimento em GPS – Guia da Previdência Social de empresas e equiparadas (matrículas CEI).	Presencial
Consultar as bases de arrecadação por período e receitas específicas do órgão conveniado.	Internet

Serviços	Forma de Atendimento
Verificar a situação fiscal do contribuinte perante a RFB e a PGFN, exceto: 1) as contribuições previdenciárias e as devidas, por lei, a terceiros, e; 2) eventuais procedimentos de fiscalização em andamento, inclusive a malha fiscal. É possível verificar dados cadastrais, omissão de declarações, imprimir Darf para pagamento de débitos e obter orientações para resolver pendências.	Internet
Solicitar Darf (Documento de Arrecadação de Receitas Federais) para efetuar o pagamento, integral ou parcial, de débitos não previdenciários.	Internet
Solicitar Darf para efetuar o pagamento, integral ou parcial, de débitos não previdenciários inscritos em Dívida Ativa da União, o pagamento de prestação de parcelamento convencional de débitos não previdenciários e/ou o pagamento de parcela de parcelamento efetivado com base na Lei 11.941/2009, de débitos previdenciários inscritos em DAU.	Internet
Calcular os acréscimos legais e emitir Darf para pagamento de quotas do IRPF.	Internet
Solicitar a Guia da Previdência Social – GPS para efetuar o pagamento, parcial ou integral, de débitos previdenciários.	Internet
Solicitar a Guia da Previdência Social – GPS para efetuar o pagamento, parcial ou integral, de débitos previdenciários inscritos em Dívida Ativa da União.	Internet
Consultar o extrato dos recolhimentos e visualizar as GPS – Guia da Previdência Social, correspondentes. Para empresas e equiparadas (matrícula CEI).	Internet
Verificar a situação do processamento da Declaração do Imposto de Renda sobre a Pessoa Física, inclusive quanto à existência de eventuais pendências, imprimir Darf para pagamento de quotas, débitos em atraso, obter informações sobre a restituição do IRPF, etc.	Internet
Acessar os programas geradores das declarações acessórias da DIRPF para download e cálculo do imposto.	Internet
Solicitar retificação de Guia da Previdência Social (GPS), por motivo de erro cometido no preenchimento.	Presencial
Solicitar retificação de Documento de Arrecadação de Receitas Federais (Darf), por motivo de erro cometido no preenchimento.	Internet
Consultar a autenticidade de um comprovante de arrecadação emitido pela internet.	Internet
Consultar relação de parcelamentos concedidos no âmbito da RFB por contribuinte.	Internet
Realizar pedido de parcelamento de débitos não previdenciários.	Internet
Realizar pedido de parcelamento de receitas previdenciárias.	Presencial
Realizar pedido de parcelamento simplificado de débitos não previdenciários. O limite do valor consolidado por grupo de tributo é de R\$ 500.000,00.	Internet
Parcelar débitos previdenciários. O limite do valor consolidado é de R\$ 500.000,00.	Internet
Solicitar reparcelamento de débitos (não previdenciários, previdenciários e previdenciários inscritos em dívida ativa).	Presencial
Formalizar pedido de parcelamento de débitos inscritos na Dívida Ativa da União. Exceto previdenciários.	Presencial
Parcelar débitos previdenciários inscritos em DAU.	Presencial
Parcelar débitos inscritos na Dívida Ativa da União, exceto previdenciários. O parcelamento simplificado é destinado para débitos inscritos em DAU, cujo valor corresponda a até R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais) e que não foram parcelados anteriormente em até 60 (sessenta) parcelas mensais.	Internet
Parcelar débitos previdenciários inscritos na Dívida Ativa da União. O parcelamento simplificado é destinado para débitos inscritos em DAU, cujo valor corresponda a até R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais) e que não foram parcelados anteriormente em até 60 (sessenta) parcelas mensais.	Presencial
Apresentar o formulário requerimento de reparcelamento e outros documentos. Não se aplica para débitos previdenciários.	Presencial
Solicitar parcelamento para os débitos apurados em conformidade com o Simples Nacional.	Internet
Acompanhar pedido de parcelamento da MP 449.	Internet

Serviços	Forma de Atendimento
Emitir Darf de prestação do parcelamento da MP 449.	Internet
Obter código de acesso para pessoa física acompanhar o pedido de parcelamento da MP 449.	Internet
Obter código de acesso para pessoa jurídica acompanhar o pedido de parcelamento da MP 449.	Internet
Optar pelo parcelamento ou pagamento à vista da MP 449.	Internet
Solicitar reemissão de recibo de opção e Darf da primeira parcela do parcelamento da MP 449.	Internet
Imprimir Darf para pagamentos das prestações, acompanhar a situação dos pedidos, emitir recibos de adesão e consultar deferimento do requerimento de adesão às modalidades de parcelamento e pagamento à vista da Lei nº 11.941, de 27 de maio de 2009.	Internet
Emitir Darf do Paes para a Pessoa Jurídica.	Internet
Consultar a situação do parcelamento – Paes.	Internet
Emitir Darf do Paes para a Pessoa Física.	Internet
Consultar o extrato da dívida Paes.	Internet
Consultar declaração Paex.	Internet
Consultar a situação do parcelamento em 130 meses – Paex.	Internet
Emitir Darf de prestação do parcelamento de 120 e 130 meses – Paex.	Internet
Consultar o extrato da dívida Paex.	Internet
Obter código de acesso para acompanhar o pedido de parcelamento Paex (MP 303).	Internet
Acompanhar pedido de parcelamento em 06 meses – Paex.	Internet
Consultar a situação do parcelamento em 120 meses – Paex.	Internet
Acompanhar pedido de parcelamento para ingresso no Simples Nacional 2007.	Internet
Emitir Darf PGFN de parcelamento para ingresso no Simples Nacional 2007.	Internet
Emitir Darf de parcelamento para ingresso no Simples Nacional 2007.	Internet
Emitir GPS de parcelamento para ingresso no Simples Nacional 2007.	Internet
Consultar o extrato do parcelamento Timemania.	Internet
Consultar a situação do parcelamento Timemania.	Internet
Emitir Darf de parcelamento Timemania.	Internet
Consultar os extratos RFB/PGFN do parcelamento para ingresso no Simples Nacional 2007.	Internet
Acompanhar pedido de parcelamento para ingresso no Simples Nacional 2009.	Internet
Emitir Darf de parcelamento para ingresso no Simples Nacional 2009.	Internet
Emitir GPS de parcelamento para ingresso no Simples Nacional 2009.	Internet
Acompanhar pedido de parcelamento Instituições de Ensino Superior (IES).	Internet
Emitir Darf e GPS de prestação do parcelamento Instituições de Ensino Superior (IES).	Internet
Consultar situação da conta Refis.	Internet
Consultar o demonstrativo de débitos consolidados do Refis.	Internet
Consultar o extrato da conta Refis.	Internet
REGIMES E REGISTROS ESPECIAIS	
Consultar optantes, desistentes e a tabela de tributos – Refri.	Internet
Realizar desistência da opção pelo Regime Especial de Tributação das Bebidas Frias (Refri) de que trata o art. 58-J da Lei nº 10.833, de 29 de dezembro de 2003.	Internet
Realizar opção pelo Regime Especial de Tributação das Bebidas Frias (Refri) de que trata o art. 58-J da Lei nº 10.833, de 29 de dezembro de 2003.	Internet
Permite retroagir data início de efeitos de uma opção já realizada.	Internet
Acessar o Sicobe Gerencial. O acesso ao Sicobe Gerencial dar-se-á obrigatoriamente mediante utilização de certificado digital e, após a verificação do mesmo, inserção de login/senha do usuário fornecidos pela Coordenação-Geral de Fiscalização da Secretaria da Receita Federal do Brasil.	Internet

Serviços	Forma de Atendimento
Realizar pedido de enquadramento de bebidas classificadas nas posições 22.04, 22.05, 22.06 e 22.08 da Tabela de Incidência do Imposto sobre Produtos Industrializados (Tipi) em classes de valores do imposto, de conformidade com o disposto na Lei nº 7.798, de 10 de julho de 1989, e no Decreto nº 4.544, de 26 de dezembro de 2002 - Regulamento do Imposto sobre Produtos Industrializados (Ripi).	Internet
Realizar pedido de reenquadramento de bebidas classificadas nas posições 22.04, 22.05, 22.06 e 22.08 da Tabela de Incidência do Imposto sobre Produtos Industrializados (Tipi) em classes de valores do imposto, de conformidade com o disposto na Lei nº 7.798, de 10 de julho de 1989, e no Decreto nº 4.544, de 26 de dezembro de 2002 - Regulamento do Imposto sobre Produtos Industrializados (Ripi).	Internet
Realizar pedido de Registro Especial para produtores e importadores de biodiesel.	Presencial
Acessar o Scorpis Gerencial. O acesso ao Scorpis Gerencial dar-se-á, obrigatoriamente, mediante utilização de certificado digital e, após a verificação do mesmo, inserção de login/senha do usuário.	Internet
Solicitar pedido de adesão ao Programa Empresa Cidadã.	Internet
Consultar optantes pelo Recob. Esta consulta limita-se a informar se a pessoa jurídica é ou não optante pelo Regime Especial de Apuração e Pagamento da Contribuição para o PIS/Pasep e da Cofins sobre Combustíveis e Bebidas, exibindo os termos ativos e a data de vigência dos mesmos.	Internet
Aplicativo de opção pelo Regime Especial de Apuração e Pagamento da Contribuição para o PIS/Pasep e Cofins incidentes sobre Combustíveis e Bebidas (Recob), de que tratam o art. 52 da Lei nº10.833, de 2003, o art. 23 da Lei nº 10.865, de 2004, e o art. 4º da Lei nº 11.116, de 2005.	Internet
Aplicativo de opção pelo Regime Especial de Apuração e Pagamento da Contribuição para o PIS/Pasep e Cofins incidentes sobre Combustíveis e Bebidas (Recob), de que tratam o art. 52 da Lei nº10.833, de 2003, o art. 23 da Lei nº 10.865, de 2004, e o art. 4º da Lei nº 11.116, de 2005.	Internet
Realizar opção pelo Regime Especial de Apuração e Pagamento da Contribuição para o PIS/Pasep e Cofins incidentes sobre Combustíveis e Bebidas (Recob), de que tratam o art. 52 da Lei nº10.833, de 2003, o art. 23 da Lei nº 10.865, de 2004, e o art. 4º da Lei nº 11.116, de 2005.	Internet
Consultar estabelecimentos registrados – Papel Imune.	Internet
Acessar o programa gerador da declaração para download.	Internet
Realizar pedido para Registro Especial para papel imune.	Presencial
RESTITUIÇÃO E COMPENSAÇÃO	
Permite ao contribuinte intimado justificar a origem dos créditos compensados em Gfip. O contribuinte acessará o e-Cac para responder, através do preenchimento das telas com os demonstrativos de compensações efetuadas, qual a origem dos créditos compensados em Gfip.	Internet
Consultar e imprimir segunda via da comunicação de ofício, encaminhada anteriormente para o domicílio do contribuinte ou sua caixa postal no portal e-CAC da página da Receita Federal. Os contribuintes optantes pelo Domicílio Tributário Eletrônico – DTE poderão também autorizar ou recusar a compensação.	Internet
Alterar os dados bancários informados na solicitação de restituição ou ressarcimento, que foram identificados como inválidos pela rede bancária. Obs.: Para alteração de dados bancários para recebimento de restituição de imposto de renda da pessoa física consulte orientações da declaração de IRPF.	Internet
Acessar o arquivo para atualização das tabelas do PER/DCOMP.	Internet
Consultar PER/DCOMP com despachos decisórios emitidos eletronicamente, para emissão da 2ª via, informações complementares dos despachos decisórios, detalhamento da compensação e impressão de Darf.	Internet
Consultar e imprimir intimação para apresentação de informações complementares, emitida eletronicamente referente ao PER/DCOMP (pedido eletrônico de restituição ou ressarcimento e da declaração de compensação).	Internet

Serviços	Forma de Atendimento
Consultar o detalhamento do processamento do PER/DCOMP (pedido eletrônico de restituição ou ressarcimento e da declaração de compensação).	Internet
Apresentar manifestação de inconformidade.	Presencial
Acessar o programa gerador da declaração – PGD para download.	Internet
Consultar, por ano, se a restituição do IRPF consta ou não em algum lote já liberado.	Internet
Verificar a situação do processamento da declaração do imposto de renda sobre a pessoa física, inclusive quanto à existência de eventuais pendências, imprimir Darf para pagamento de quotas, débitos em atraso, obter informações sobre a restituição do IRPF, etc.	Internet
Contestar Intimação ou Notificação recebidos. Neste serviço, estão relacionados os termos e documentos que deverão ser entregues na unidade da Receita Federal.	Internet
Cadastrar número de celular para receber mensagem (SMS) sobre sua restituição do IRPF.	Internet
Solicitar a antecipação da análise da documentação que comprova as informações para fins de liberação de declaração retida em malha fiscal.	Internet
Solicitar pagamento de restituição de imposto de renda não resgatado na rede bancária no prazo de 1 (um) ano, apurado em DIRPF após o exercício 2008.	Internet
Acessar o programa gerador da declaração – PGD e o Receitanet para download.	Internet
Requerer prioridade no pagamento de restituição de pessoa física (Art. 69-A da Lei nº 9.784/99).	Presencial
Calcular valor atualizado da contribuição a ser restituída.	Internet
Solicitar restituição de créditos não administrados pela Receita Federal.	Presencial
Requerimento, por missões diplomáticas e repartições consulares, do ressarcimento dos valores do IPI incidente sobre produtos adquiridos no mercado interno destinados à manutenção, ampliação ou reforma de imóveis de seu uso, desde que os valores do imposto tenham sido destacados nas notas fiscais de aquisições dos referidos produtos.	Presencial
SENHAS E PROCURAÇÕES	
Obter orientações sobre obtenção, uso e revogação de certificado digital.	Internet
Validar assinatura de arquivo digital.	Internet
Gerar código de acesso para acompanhar o pedido de parcelamento da MP 303 (Paex) e Timemania.	Internet
Gerar código de acesso para utilização no Portal do Simples Nacional.	Internet
Gerar código de acesso para utilização de alguns serviços dentro do portal e-CAC. O código somente poderá ser gerado para pessoas físicas ou pessoas jurídicas optantes pelo Simples Nacional.	Internet
Cadastrar senha que permite, por meio da internet, consultar dados básicos do cadastro, ao extrato de contribuições, verificação da regularidade das contribuições previdenciárias e emissão de certidão com finalidade de baixa no cadastro previdenciário.	Internet
Cadastrar senha para concessão de matrícula CEI – Cadastro Específico do INSS.	Internet
Passar procuração eletrônica para terceiro, possuidor de certificado digital, para realização de serviços dentro do Portal e-CAC.	Internet
Cancelar procuração eletrônica.	Internet
Consultar procuração eletrônica por outorgante.	Internet
Consultar procuração eletrônica por procurador.	Internet
Cadastrar procuração RFB para terceiro, possuidor de certificado digital, para realização de serviços dentro do portal e-CAC.	Internet
Cancelar procuração RFB.	Internet
Consultar procuração RFB.	Internet
Entregar documentos para validação de procuração RFB no sistema.	Presencial
SIMPLES NACIONAL	
Consultar as declarações anuais do Simei transmitidas.	Internet

Serviços	Forma de Atendimento
Preencher a declaração anual para o microempreendedor individual – Dasn Simei.	Internet
Declarar lançamento mensal do valor devido do Simei.	Internet
Preencher PGDAS e gerar o Documento de Arrecadação do Simples Nacional – DAS – até 12/2011.	Internet
Consultar as declarações anuais do Simples Nacional transmitidas.	Internet
Preencher ou retificar a Declaração Anual do Simples Nacional – DASN – Até o ano-calendário 2011.	Internet
Acessar o programa gerador da declaração – PGD para download.	Internet
Efetuar opção pelo regime de apuração de receitas (caixa ou competência) para contribuintes optantes pelo Simples Nacional.	Internet
Declarar lançamento mensal do valor devido do Simples Nacional e gerar o DAS – Documento de Arrecadação do Simples Nacional – a partir de 01/2012.	Internet
Efetuar o desenquadramento do Simei.	Internet
Acompanhar o pedido de enquadramento no Simei.	Internet
Solicitar enquadramento no Simei.	Internet
Consultar débitos referentes ao Ato Declaratório de Exclusão do Simples Nacional 2012.	Internet
Consultar situação no Sivex (Sistema de Exclusões do Simples Nacional) após a regularização dos débitos que deram origem ao ADE.	Internet
Consultar os débitos que deram origem ao ato declaratório de exclusão - Sivex – Sistema de Exclusões do Simples Nacional.	Internet
Consultar edital de exclusão do Simples Nacional.	Internet
Comunicar a exclusão do Simples Nacional.	Internet
Acompanhar o pedido da opção pelo Simples Nacional.	Internet
Agendar a opção pelo Simples Nacional entre o primeiro dia útil de novembro e o penúltimo dia útil de dezembro do ano anterior ao da opção.	Internet
Solicitar cancelamento da opção pelo Simples Nacional. Este cancelamento da solicitação da opção só é possível enquanto o pedido estiver "em análise", ou seja, antes do seu deferimento, e desde que realizado no Portal do Simples Nacional dentro do prazo para a opção.	Internet
Cancelar o agendamento da opção pelo Simples Nacional. Este serviço somente estará disponível durante o período do agendamento (entre o primeiro dia útil de novembro e o penúltimo dia útil de dezembro do ano anterior ao da opção).	Internet
Consultar situação de empresa optante pelo Simples Nacional.	Internet
Solicitar opção pelo Simples Nacional.	Internet
Solicitar parcelamento para os débitos apurados em conformidade com o Simples Nacional.	Internet
Acompanhar pedido de parcelamento para ingresso no Simples Nacional 2007.	Internet
Emitir Darf de parcelamento para ingresso no Simples Nacional 2007.	Internet
Emitir Darf PGFN de parcelamento para ingresso no Simples Nacional 2007.	Internet
Emitir GPS de parcelamento para ingresso no Simples Nacional 2007.	Internet
Consultar os extratos PGFN do parcelamento para ingresso no Simples Nacional 2007.	Internet
Consultar os extratos RFB do parcelamento para ingresso no Simples Nacional 2007.	Internet
Acompanhar pedido de parcelamento para ingresso no Simples Nacional 2009.	Internet
Emitir Darf de parcelamento para ingresso no Simples Nacional 2009.	Internet
Emitir GPS de parcelamento para ingresso no Simples Nacional 2009.	Internet

Fonte: Elaborado pelo Autor. In: <http://www.receita.fazenda.gov.br/Aplicacoes/ATBHE/TUS/default.aspx?>

Anexo 1 – Resumo das Respostas: Coleta de Dados com Servidores

02/07/12

Editar formulário - [Avaliação da Efetividade do Site (Site) da Receita Federal na Internet] - Google...

950 [respostas](#)

Resumo [Ver as respostas completas](#)

Perfil do Respondente

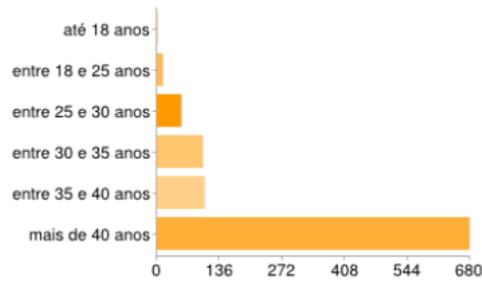
1. Unidade da Federação (Estado) em que trabalha:

Escolha uma opção	45	5%
Acre (AC)	2	0%
Alagoas (AL)	20	2%
Amapá (AP)	2	0%
Amazonas (AM)	2	0%
Bahia (BA)	25	3%
Ceará (CE)	34	4%
Distrito Federal (DF)	31	3%
Espírito Santo (ES)	33	3%
Goiás (GO)	33	3%
Maranhão (MA)	6	1%
Mato Grosso (MT)	6	1%
Mato Grosso do Sul (MS)	28	3%
Minas Gerais (MG)	44	5%
Pará (PA)	25	3%
Paraíba (PB)	16	2%
Paraná (PR)	67	7%
Pernambuco (PE)	39	4%
Piauí (PI)	5	1%
Rio de Janeiro (RJ)	75	8%
Rio Grande do Norte (RN)	40	4%
Rio Grande do Sul (RS)	124	13%
Rondônia (RO)	13	1%
Roraima (RR)	4	0%
Santa Catarina (SC)	37	4%
Sergipe (SE)	2	0%
São Paulo (SP)	181	19%
Tocantins (TO)	11	1%

02/07/12

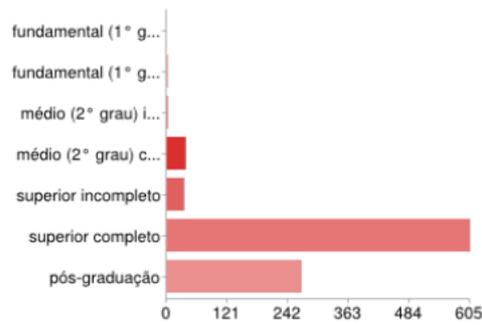
Editar formulário - [Avaliação da Efetividade do Sítio (Site) da Receita Federal na Internet] - Google...

2. Idade:



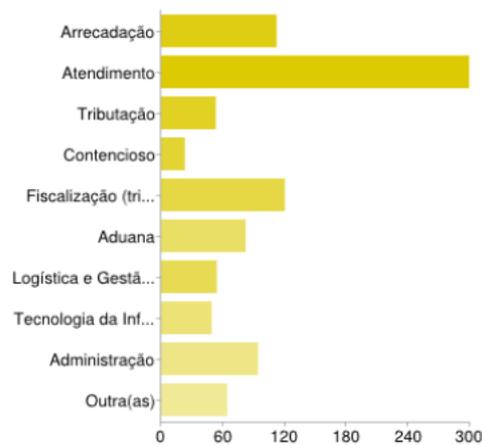
até 18 anos	1	0%
entre 18 e 25 anos	13	1%
entre 25 e 30 anos	53	6%
entre 30 e 35 anos	100	11%
entre 35 e 40 anos	104	11%
mais de 40 anos	679	71%

3. Grau de instrução:



fundamental (1º grau) incompleto	0	0%
fundamental (1º grau) completo	1	0%
médio (2º grau) incompleto	2	0%
médio (2º grau) completo	38	4%
superior incompleto	35	4%
superior completo	605	64%
pós-graduação	269	28%

4. Área de atuação na Receita Federal do Brasil (preponderante):



Arrecadação	112	12%
Atendimento	299	31%
Tributação	53	6%
Contencioso	23	2%
Fiscalização (tributos internos)	120	13%
Aduana	82	9%
Logística e Gestão de Pessoas	54	6%
Tecnologia da Informação	49	5%
Administração	94	10%
Outra(as)	64	7%

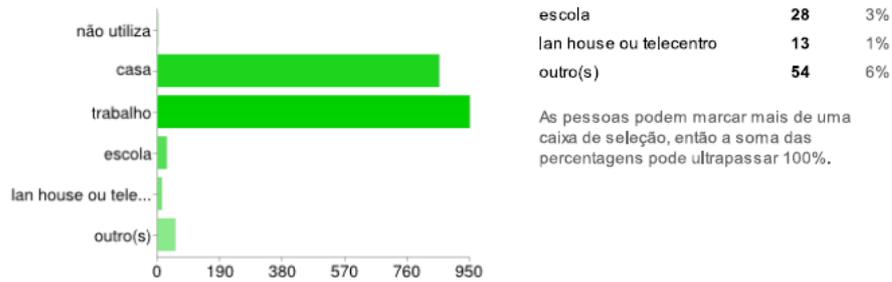
5. Local em que utiliza computador (pode ser marcada mais de uma alternativa):

não utiliza	1	0%
casa	856	90%
trabalho	949	100%

<https://docs.google.com/spreadsheets/gform?key=0AjAlavK2LBmcdFkyS2lvMFBZUUU4NFI5b3pBd3...>

02/07/12

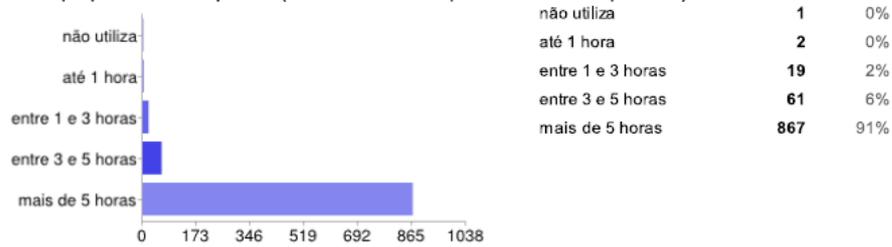
Editar formulário - [Avaliação da Efetividade do Sítio (Site) da Receita Federal na Internet] - Google...



6. Frequência com que utiliza computador:



7. Tempo que utiliza o computador (de acordo com a frequência indicada na questão 6):

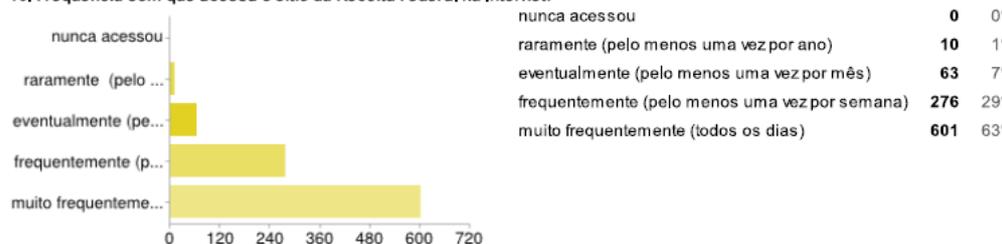


8. Local em que costuma ter acesso à Internet (pode ser marcada mais de uma alternativa):



02/07/12

Editar formulário - [Avaliação da Efetividade do Sítio (Site) da Receita Federal na Internet] - Google...

9. Frequência com que acessa a Internet:**10. Frequência com que acessa o sítio da Receita Federal na Internet:****Indicadores**

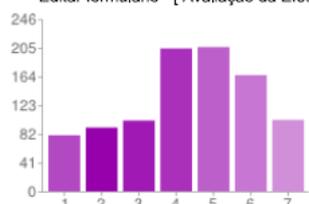
A seguir, são apresentadas afirmações relacionadas ao sítio da Receita Federal na Internet. Para essas afirmações deve ser indicado o seu grau de concordância, através de uma escala de 1 a 7, sendo que o número 1 indica total discordância e o número 7 total concordância com a afirmação.

11. Você encontra informações básicas relacionadas aos serviços, tais como horário, locais e pré-requisitos necessários para o atendimento.**12. A Receita Federal divulga uma "Carta de Serviços" com informações claras e precisas em relação aos serviços prestados e com detalhes sobre os padrões de qualidade do atendimento, em cumprimento ao Decreto 6,932/09.**

1 - Discordo totalmente	80	8%
2	91	10%

02/07/12

Editar formulário - [Avaliação da Efetividade do Sítio (Site) da Receita Federal na Internet] - Google...



Discordo totalmente Concordo totalmente

3	101	11%
4	204	21%
5	206	22%
6	166	17%
7 - Concordo totalmente	102	11%

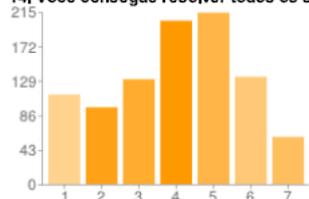
13. Você consegue realizar pesquisas, encontrar informações e executar serviços de forma eletrônica em qualquer horário e dia da semana.



Discordo totalmente Concordo totalmente

1 - Discordo totalmente	23	2%
2	32	3%
3	64	7%
4	116	12%
5	208	22%
6	278	29%
7 - Concordo totalmente	229	24%

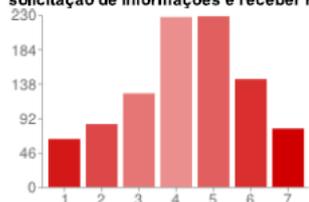
14. Você consegue resolver todos os seus assuntos com a Receita Federal através do sítio do órgão na Internet.



Discordo totalmente Concordo totalmente

1 - Discordo totalmente	112	12%
2	96	10%
3	131	14%
4	204	21%
5	214	23%
6	134	14%
7 - Concordo totalmente	59	6%

15. Os meios de contato disponibilizados permitem a você ser ouvido, encaminhar sugestões, reclamações ou solicitação de informações e receber retorno satisfatório e em tempo adequado às suas demandas.



Discordo totalmente Concordo totalmente

1 - Discordo totalmente	64	7%
2	84	9%
3	125	13%
4	227	24%
5	228	24%
6	144	15%
7 - Concordo totalmente	78	8%

16. Você consegue esclarecer dúvidas e encontrar ajuda para acessar informações ou executar serviços.

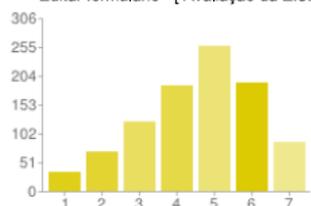
1 - Discordo totalmente	34	4%
2	70	7%
3	123	13%

<https://docs.google.com/spreadsheets/gform?key=0AjAlavK2LBmcdFkyS2lvMFBZUUU4NFI5b3pBd3...>

5/13

02/07/12

Editar formulário - [Avaliação da Efetividade do Sítio (Site) da Receita Federal na Internet] - Google...



4	187	20%
5	257	27%
6	192	20%
7 - Concordo totalmente	87	9%

Discordo totalmente Concordo totalmente

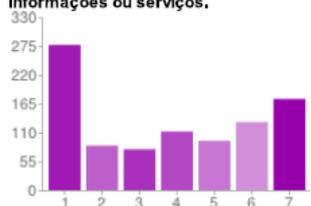
17. É importante a disponibilização de canais eletrônicos alternativos à Internet (por exemplo: SMS, call center ou terminais de autoatendimento) para acesso às informações e serviços.



1 - Discordo totalmente	41	4%
2	35	4%
3	36	4%
4	76	8%
5	83	9%
6	187	20%
7 - Concordo totalmente	492	52%

Discordo totalmente Concordo totalmente

18. Você utiliza outros canais eletrônicos disponibilizados pela Receita Federal, além da Internet, para acesso às informações ou serviços.



1 - Discordo totalmente	277	29%
2	85	9%
3	78	8%
4	112	12%
5	94	10%
6	130	14%
7 - Concordo totalmente	174	18%

Discordo totalmente Concordo totalmente

19. Um cidadão com limitações físicas ou necessidades especiais consegue acessar as informações e executar os serviços disponibilizados.



1 - Discordo totalmente	116	12%
2	122	13%
3	155	16%
4	224	24%
5	159	17%
6	108	11%
7 - Concordo totalmente	66	7%

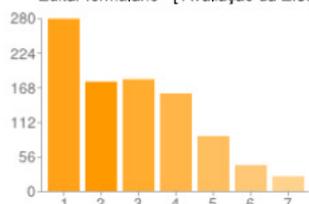
Discordo totalmente Concordo totalmente

20. Um cidadão com restrições tecnológicas (equipamentos, conexão, etc.) consegue acessar as informações e executar os serviços disponibilizados.

1 - Discordo totalmente	279	29%
-------------------------	-----	-----

02/07/12

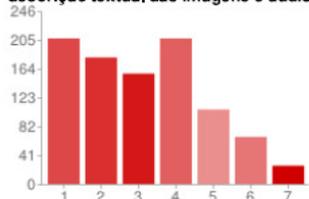
Editar formulário - [Avaliação da Efetividade do Sítio (Site) da Receita Federal na Internet] - Google...



Discordo totalmente Concordo totalmente

2	177	19%
3	181	19%
4	158	17%
5	89	9%
6	42	4%
7 - Concordo totalmente	24	3%

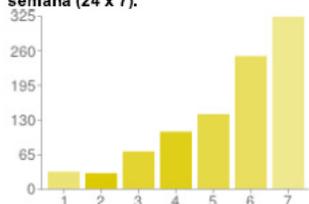
21. Você encontra no sítio indicação, selo ou informação específica que determine o grau de acessibilidade para cidadãos com necessidades especiais (por exemplo: permitir aumento da fonte, permitir alterar o contraste, descrição textual das imagens e áudios, legendas em vídeos, comandos através do teclado).



Discordo totalmente Concordo totalmente

1 - Discordo totalmente	207	22%
2	180	19%
3	157	17%
4	207	22%
5	106	11%
6	67	7%
7 - Concordo totalmente	26	3%

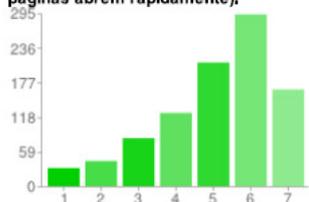
22. As informações e serviços estão disponíveis para acesso a qualquer hora do dia e em qualquer dia da semana (24 x 7).



Discordo totalmente Concordo totalmente

1 - Discordo totalmente	32	3%
2	29	3%
3	70	7%
4	107	11%
5	140	15%
6	249	26%
7 - Concordo totalmente	323	34%

23. A velocidade de carregamento das páginas para acesso às informações e serviços é satisfatória (as páginas abrem rapidamente).



Discordo totalmente Concordo totalmente

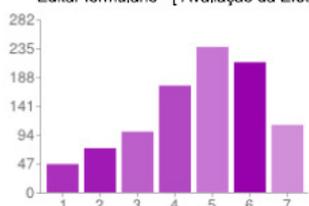
1 - Discordo totalmente	31	3%
2	43	5%
3	82	9%
4	125	13%
5	211	22%
6	293	31%
7 - Concordo totalmente	165	17%

24. A página inicial do sítio deixa claros seus objetivos e as informações e serviços nele disponíveis.

1 - Discordo totalmente	46	5%
-------------------------	----	----

02/07/12

Editar formulário - [Avaliação da Efetividade do Sítio (Site) da Receita Federal na Internet] - Google...



Discordo totalmente Concordo totalmente

2	72	8%
3	99	10%
4	174	18%
5	237	25%
6	212	22%
7 - Concordo totalmente	110	12%

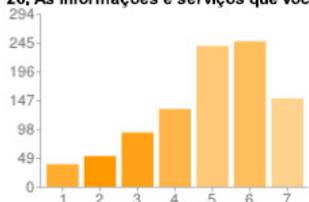
25. A estrutura do sítio, considerando-se os agrupamentos de informações e os serviços disponíveis por área de interesse, é lógica e facilmente compreensível.



Discordo totalmente Concordo totalmente

1 - Discordo totalmente	54	6%
2	69	7%
3	108	11%
4	194	20%
5	260	27%
6	180	19%
7 - Concordo totalmente	85	9%

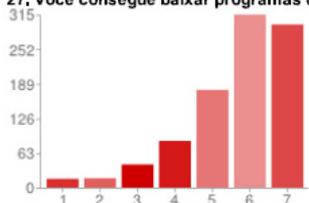
26. As informações e serviços que você mais utiliza estão destacados na página inicial.



Discordo totalmente Concordo totalmente

1 - Discordo totalmente	38	4%
2	52	5%
3	92	10%
4	132	14%
5	239	25%
6	247	26%
7 - Concordo totalmente	150	16%

27. Você consegue baixar programas e formulários (download) com facilidade.



Discordo totalmente Concordo totalmente

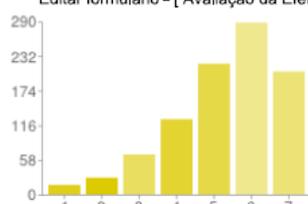
1 - Discordo totalmente	16	2%
2	17	2%
3	42	4%
4	85	9%
5	178	19%
6	315	33%
7 - Concordo totalmente	297	31%

28. Os links para baixar arquivos e programas definem, de forma clara e precisa, seu conteúdo.

1 - Discordo totalmente	16	2%
2	28	3%
3	67	7%

02/07/12

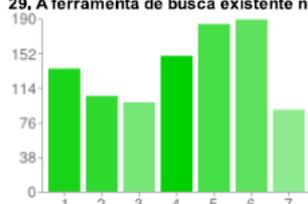
Editar formulário - [Avaliação da Efetividade do Sítio (Site) da Receita Federal na Internet] - Google...



Discordo totalmente Concordo totalmente

4	126	13%
5	219	23%
6	288	30%
7 - Concordo totalmente	206	22%

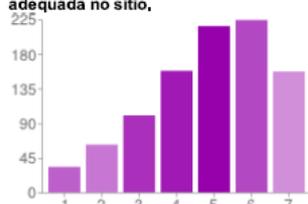
29. A ferramenta de busca existente no sítio facilita a localização de informações e serviços.



Discordo totalmente Concordo totalmente

1 - Discordo totalmente	135	14%
2	105	11%
3	98	10%
4	149	16%
5	184	19%
6	189	20%
7 - Concordo totalmente	90	9%

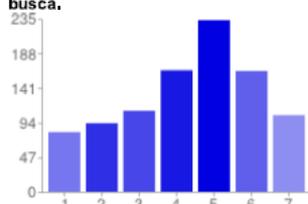
30. Todas as informações contidas na página inicial são importantes e necessárias para uma navegação adequada no sítio.



Discordo totalmente Concordo totalmente

1 - Discordo totalmente	33	3%
2	62	7%
3	100	11%
4	158	17%
5	216	23%
6	224	24%
7 - Concordo totalmente	157	17%

31. Você consegue encontrar informações e serviços através da página inicial, sem recorrer a outros sítios de busca.



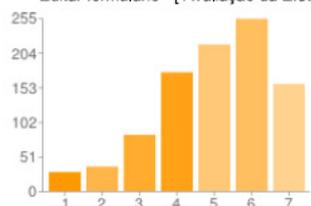
Discordo totalmente Concordo totalmente

1 - Discordo totalmente	81	9%
2	93	10%
3	110	12%
4	165	17%
5	233	25%
6	164	17%
7 - Concordo totalmente	104	11%

32. Você tem total controle da navegação no sítio, podendo interromper ou cancelar transações e navegar com autonomia.

02/07/12

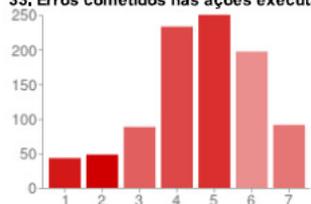
Editar formulário - [Avaliação da Efetividade do Sítio (Site) da Receita Federal na Internet] - Google...



Discordo totalmente Concordo totalmente

1 - Discordo totalmente	28	3%
2	36	4%
3	83	9%
4	175	18%
5	216	23%
6	254	27%
7 - Concordo totalmente	158	17%

33. Erros cometidos nas ações executadas no sítio são facilmente reversíveis.



Discordo totalmente Concordo totalmente

1 - Discordo totalmente	43	5%
2	48	5%
3	88	9%
4	233	25%
5	250	26%
6	197	21%
7 - Concordo totalmente	91	10%

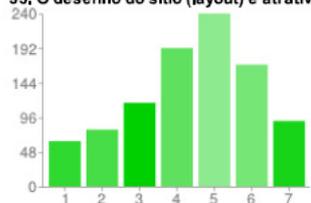
34. As indisponibilidades ou situações que interrompam o andamento normal do sítio são previamente comunicadas na página inicial.



Discordo totalmente Concordo totalmente

1 - Discordo totalmente	139	15%
2	134	14%
3	123	13%
4	226	24%
5	163	17%
6	113	12%
7 - Concordo totalmente	52	5%

35. O desenho do sítio (layout) é atrativo.



Discordo totalmente Concordo totalmente

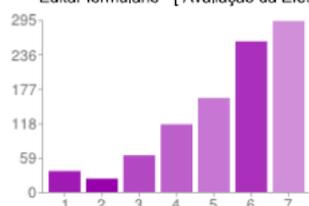
1 - Discordo totalmente	63	7%
2	79	8%
3	116	12%
4	192	20%
5	240	25%
6	169	18%
7 - Concordo totalmente	91	10%

36. Você sempre identifica quando uma página é da Receita Federal, mesmo quando o acesso se dá através de um sítio de busca.

1 - Discordo totalmente	36	4%
2	23	2%
3	63	7%

02/07/12

Editar formulário - [Avaliação da Efetividade do Sítio (Site) da Receita Federal na Internet] - Google...



Discordo totalmente Concordo totalmente

4	116	12%
5	161	17%
6	258	27%
7 - Concordo totalmente	293	31%

37. A linguagem utilizada no sítio é clara, objetiva e de fácil compreensão.



Discordo totalmente Concordo totalmente

1 - Discordo totalmente	44	5%
2	44	5%
3	83	9%
4	177	19%
5	231	24%
6	238	25%
7 - Concordo totalmente	133	14%

38. As informações disponibilizadas no sítio estão atualizadas.



Discordo totalmente Concordo totalmente

1 - Discordo totalmente	25	3%
2	23	2%
3	46	5%
4	108	11%
5	222	23%
6	319	34%
7 - Concordo totalmente	207	22%

39. Você se sente seguro consultando informações no sítio da Receita Federal na Internet.



Discordo totalmente Concordo totalmente

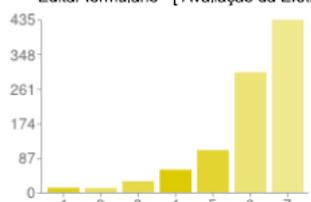
1 - Discordo totalmente	13	1%
2	25	3%
3	17	2%
4	64	7%
5	137	14%
6	316	33%
7 - Concordo totalmente	378	40%

40. Você se sente seguro executando serviços através do sítio da Receita Federal na Internet.

1 - Discordo totalmente	12	1%
2	11	1%
3	28	3%
4	57	6%

02/07/12

Editar formulário - [Avaliação da Efetividade do Sítio (Site) da Receita Federal na Internet] - Google...



Discordo totalmente Concordo totalmente

5	106	11%
6	302	32%
7 - Concordo totalmente	434	46%

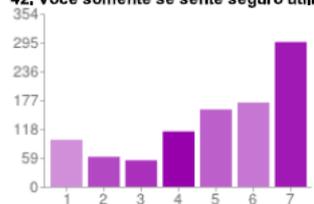
41. A criação do código de acesso ao Centro Virtual de Atendimento da Receita Federal (Portal e-CAC) contribui para a segurança da informação.



Discordo totalmente Concordo totalmente

1 - Discordo totalmente	15	2%
2	5	1%
3	20	2%
4	70	7%
5	115	12%
6	257	27%
7 - Concordo totalmente	468	49%

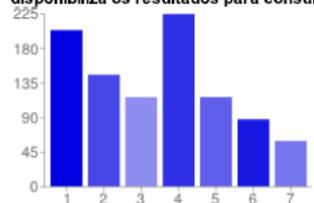
42. Você somente se sente seguro utilizando certificado digital para executar serviços.



Discordo totalmente Concordo totalmente

1 - Discordo totalmente	96	10%
2	61	6%
3	54	6%
4	113	12%
5	158	17%
6	172	18%
7 - Concordo totalmente	296	31%

43. A Receita Federal utiliza o sítio para realizar pesquisas de satisfação com a prestação de serviços e disponibiliza os resultados para consulta pelos cidadãos.



Discordo totalmente Concordo totalmente

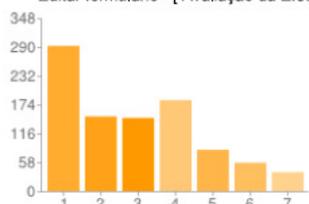
1 - Discordo totalmente	203	21%
2	145	15%
3	116	12%
4	224	24%
5	116	12%
6	87	9%
7 - Concordo totalmente	59	6%

44. Através do sítio, você consegue acompanhar e controlar a gestão de recursos públicos pela Receita Federal.

1 - Discordo totalmente	292	31%
2	150	16%

02/07/12

Editar formulário - [Avaliação da Efetividade do Sítio (Site) da Receita Federal na Internet] - Google...



3	147	15%
4	183	19%
5	83	9%
6	57	6%
7 - Concordo totalmente	38	4%

Discreto totalmente Concordo totalmente

45. Utilize o espaço abaixo para dar sua opinião sobre o sítio da Receita Federal e/ou sugerir melhorias para essa forma de atendimento (online). Na sequência, atribua sua nota de avaliação geral do sítio (1 a 10).

A página inicial está muito poluída. A página inicial é bastante poluída e pouco intuitiva, havendo muita dificuldade em localizar a informação procurada. A busca na página é o ponto crítico. Todo mundo acaba usando o Google para achar itens de interesse na página da RFB. A ferramenta de busca precisa ser melhorada. Normalmente recorro ao Google para encontrar informações que necessito. O sítio da RFB é muito pouco amigável e de difícil acesso às informações buscadas. A página inicial deveria ser mais objetiva e menos poluída. Seria interessante repensar a comunicação didática da RFB em relação a ...

Atribua sua nota de avaliação geral do sítio:



Muito ruim Excelente

1 - Muito ruim	2	0%
2	9	1%
3	33	3%
4	36	4%
5	72	8%
6	131	14%
7	229	24%
8	303	32%
9	109	11%
10 - Excelente	26	3%

Número de respostas diárias



Anexo 2 – Divulgação da Pesquisa no Site da Fenacon

União rígida: Unifenacon | Fenacon CD | Instituto Fenacon



Diminuição da carga tributária

Para um país ser desenvolvido, é necessário que a carga tributária seja justa. Essa é uma das principais bandeiras que a Fenacon defende diariamente.

Saiba mais

HOME INSTITUCIONAL ATUAÇÃO NOTÍCIAS PUBLICAÇÕES EVENTOS SINDICATOS FILIADOS FALE CONOSCO

Últimas Notícias

Indenização entra no cálculo da Cofins
Erandimento é da Receita Federal do 4º Região Fiscal

A boa notícia, um alerta e os impostos
A cobrança de tributos é vital para o Estado, mas o sistema tributário deve estar em harmonia com outros fatores inerentes à atividade econômica

Créditos reclamam porque pagam a conta da desoneração federal
Receitas das unidades caíram com as reduções de PIS e IR, que compõem o fundo de participação dos estados

CFD-Contribuições já soma mais de 1 bilhão de empresas do Lucro Presumido e assembleia secretária cancelada
O recém-criado módulo CFD-Contribuições, para integrantes do SPED, é considerado o mais difícil de lidar

+ Notícias

Eventos

15ª CONESCAP GRAMADO RS 2013

17ª Conescap
Onde: Gramado-RS
Quando: 21/06/2013 a 23/06/2013

+ Eventos

Sindicatos Filiados

Busca

Guia de contribuição sindical
Pentelias, Códigos e Outras Normas

Pesquisa por estado
Selecione o estado no mapa ao lado:



Outros Destaques

Fenacon faz solicitações à Receita
"Nossa intenção é contribuir com a melhoria de todos os sistemas", disse o presidente da Fenacon

+ Leia Mais

Publicação

Revistas

Instituto Fenacon

Fenacon CD
UNIFENACON

ACORDO NEGOCADO
Normas Contábeis

Saiba +

Informativos

Cadastre-se e receba nossos informativos diretamente em seu e-mail!

Seu nome: Seu E-mail: CCP:

Cadastrar

Avalie os serviços da Receita Federal aqui.

Aplicativos: Fenacon, Receita Federal

Telefone: (51) 3422.8400 | E-mail: fenacon@fenacon.org.br

Redes Sociais

Fenacon - Federação Nacional das Empresas de Serviços Contábeis e das Empresas de Assessoramento, Perícia, Informações e Pesquisas.
Avenida Benedito Horn, Quadra 3, Bloco F, Lote 12, Setor 804/912, Edifício Via Capital Brasília - DF, CEP 70940-020.

© Copyright 2011 - Todos os direitos reservados. Produzido pela Soluza

Fonte: Disponível em www.fenacon.org.br, acesso em 24 jul. 2012.

Anexo 3 – Divulgação: Fenacon Notícias

Ano III - 720, Brasília, 24 de julho de 2012



Fenacon Notícias

Pesquisa avalia efetividade do site da Receita

Com o objetivo de medir os serviços prestados pela Receita Federal do Brasil, por meio do seu sítio, o auditor fiscal Alexandre Rampelotto preparou uma pesquisa sobre o tema (acesse abaixo). Com o apoio do órgão e da Fenacon, o estudo foi desenvolvido no âmbito do curso de Mestrado em Gestão de Organizações Públicas da Universidade Federal de Santa Maria – RS.

Especificamente, pretende-se identificar os fatores que contribuem para a efetividade do sítio e aqueles que conduzem o cidadão a procurar atendimento presencial para buscar informações ou serviços que também estão disponíveis através da *Internet*.

Metodologicamente, a pesquisa compreenderá duas fases simultâneas: uma qualitativa, operacionalizada por meio de análise bibliográfica, documental e entrevistas com gestores da área de atendimento e tecnologia da Receita Federal; e outra quantitativa, operacionalizada por meio de um questionário eletrônico distribuído para os profissionais da contabilidade e um questionário em papel, disponibilizado para o mesmo público alvo quando buscar atendimento presencial nos Centros de Atendimento da Receita Federal em todo o território nacional.

Participe da pesquisa!

Clique [aqui](http://www.fenacon.org.br/) para responder ou acesse o site da Fenacon <http://www.fenacon.org.br/>

Fenacon Notícias é uma publicação da Fenacon
 Federação Nacional das Empresas de Serviços Contábeis e das Empresas de Assessoramento, Perícias, Informações e Pesquisas.

Presidente: Valdir Pietrobom
Jornalista Responsável: Vanessa Resende DF-2966/03 DRT
Equipe de Jornalismo: Natasha Echavarría e Juliana Marzullo
Contato: comunica@fenacon.org.br

Edições anteriores

SIGA-NOS NO TWITTER

Indique nossos informativos para um amigo

Fonte: Fenacon Notícias n° 720

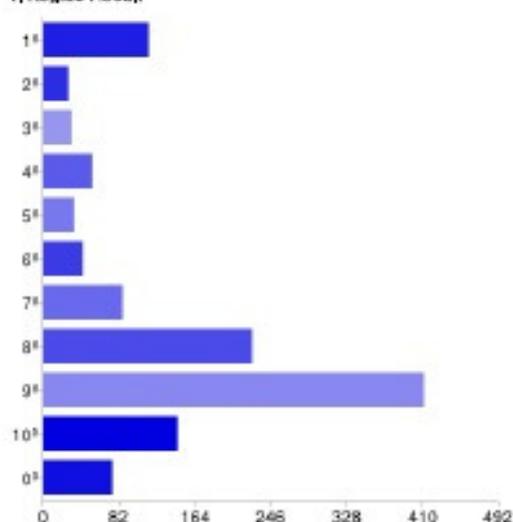
Anexo 4 – Resumo das Respostas: Questionário *Online*

1236 respostas

Resumo [Ver as respostas completas](#)

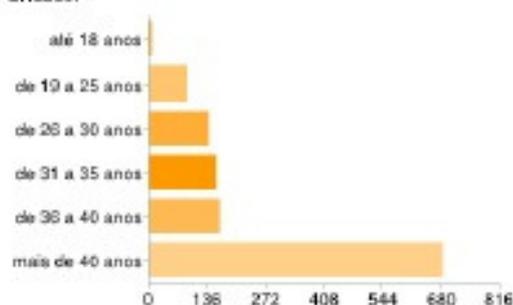
Perfil do Respondente

1. Região Fica:



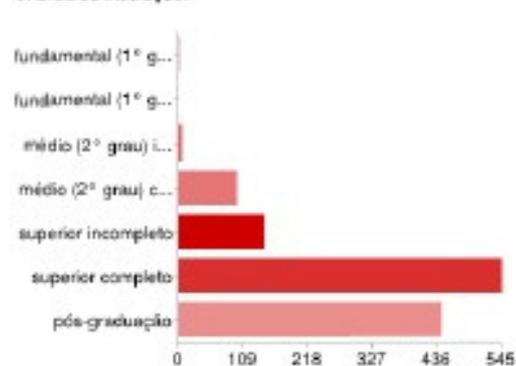
1ª	113	8%
2ª	26	2%
3ª	30	2%
4ª	52	4%
5ª	33	3%
6ª	42	3%
7ª	85	7%
8ª	225	18%
9ª	411	33%
10ª	145	12%
0ª	74	6%

2. Idade:



até 18 anos	6	0%
de 19 a 25 anos	89	7%
de 26 a 30 anos	139	11%
de 31 a 35 anos	155	13%
de 36 a 40 anos	165	13%
mais de 40 anos	682	55%

3. Grau de Instrução:



fundamental (1º grau) incompleto	1	0%
fundamental (1º grau) completo	0	0%
médio (2º grau) incompleto	6	0%
médio (2º grau) completo	98	8%
superior incompleto	144	12%
superior completo	545	44%
pós-graduação	442	36%

4, Caso trabalhe na área da contabilidade, indique sua função principal na atividade:



5, Local em que utiliza computador (pode ser marcada mais de uma alternativa):



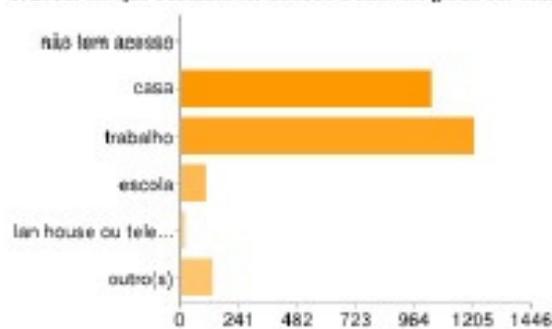
6, Frequência com que utiliza computador:



7, Tempo que utiliza o computador (de acordo com a frequência indicada na questão 6):



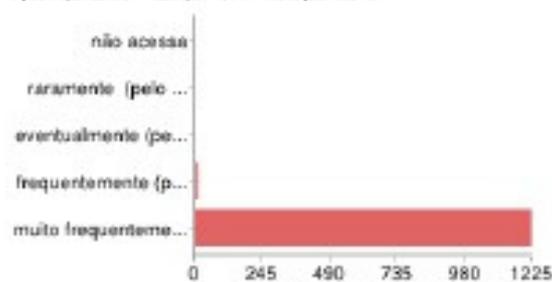
8. Local em que costuma ter acesso à Internet (pode ser marcada mais de uma alternativa):



Local	Quantidade	Porcentagem
não tem acesso	0	0%
casa	1034	84%
trabalho	1207	98%
escola	103	8%
lan house ou telecentro	18	1%
outro(s)	133	11%

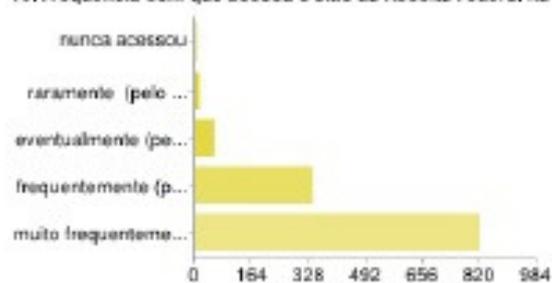
As pessoas podem marcar mais de uma caixa de seleção, então a soma das porcentagens pode ultrapassar 100%.

9. Frequência com que acessa a Internet:



Frequência	Quantidade	Porcentagem
não acessa	0	0%
raramente (pelo menos uma vez por ano)	0	0%
eventualmente (pelo menos uma vez por mês)	0	0%
frequentemente (pelo menos uma vez por semana)	13	1%
muito frequentemente (todos os dias)	1223	99%

10. Frequência com que acessa o site da Receita Federal na Internet:



Frequência	Quantidade	Porcentagem
nunca acessou	3	0%
raramente (pelo menos uma vez por ano)	13	1%
eventualmente (pelo menos uma vez por mês)	58	5%
frequentemente (pelo menos uma vez por semana)	341	28%
muito frequentemente (todos os dias)	521	66%

Indicadores

A seguir, são apresentadas afirmações relacionadas ao site da Receita Federal na Internet. Para essas afirmações deve ser indicado o seu grau de concordância, através de uma escala de 1 a 7, sendo que o número 1 indica total discordância e o número 7 total concordância com a afirmação.

11. Você encontra informações básicas relacionadas aos serviços, tais como horário, locais e pré-requisitos necessários para o atendimento,



1 - Discordo totalmente	42	3%
2	61	5%
3	141	11%
4	224	18%
5	311	25%
6	244	20%
7 - Concordo totalmente	213	17%

Discordo totalmente Concordo totalmente

12. A Receita Federal divulga uma "Carta de Serviços" com informações claras e precisas em relação aos serviços prestados e com detalhes sobre os padrões de qualidade do atendimento, em cumprimento ao Decreto 6.932/09.



1 - Discordo totalmente	129	10%
2	118	10%
3	195	16%
4	248	20%
5	283	23%
6	164	13%
7 - Concordo totalmente	99	8%

Discordo totalmente Concordo totalmente

13. Você consegue realizar pesquisas, encontrar informações e executar serviços de forma eletrônica em qualquer horário e dia da semana,



1 - Discordo totalmente	82	7%
2	106	9%
3	166	13%
4	209	17%
5	244	20%
6	262	21%
7 - Concordo totalmente	167	14%

Discordo totalmente Concordo totalmente

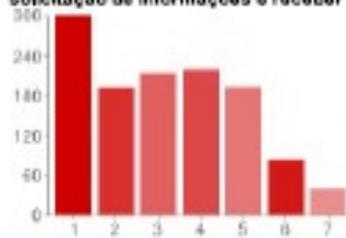
14. Você consegue resolver todos os seus assuntos com a Receita Federal através do site do órgão na Internet,



1 - Discordo totalmente	265	21%
2	190	15%
3	213	17%
4	229	19%
5	192	16%
6	105	8%
7 - Concordo totalmente	42	3%

Discordo totalmente Concordo totalmente

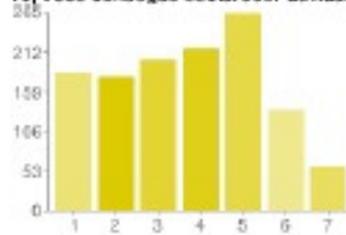
15. Os meios de contato disponibilizados permitem a você ser ouvido, encaminhar sugestões, reclamações ou solicitação de informações e receber retorno satisfatório e em tempo adequado às suas demandas.



Discreto totalmente Concordo totalmente

1 - Discreto totalmente	300	24%
2	191	15%
3	213	17%
4	218	18%
5	192	16%
6	82	7%
7 - Concordo totalmente	40	3%

16. Você consegue esclarecer dúvidas e encontrar ajuda para acessar informações ou executar serviços.



Discreto totalmente Concordo totalmente

1 - Discreto totalmente	183	15%
2	179	14%
3	201	16%
4	216	17%
5	263	21%
6	135	11%
7 - Concordo totalmente	59	5%

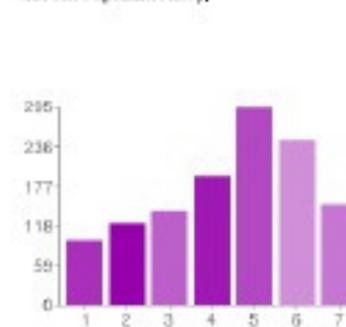
17. As informações e serviços estão disponíveis para acesso a qualquer hora do dia e em qualquer dia da semana (24 x 7).



Discreto totalmente Concordo totalmente

1 - Discreto totalmente	102	8%
2	87	7%
3	127	10%
4	188	15%
5	252	20%
6	270	22%
7 - Concordo totalmente	210	17%

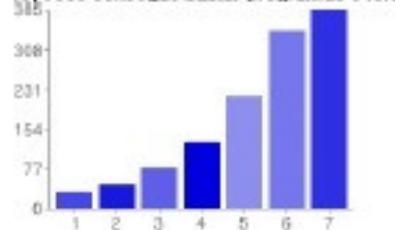
18. A velocidade de carregamento das páginas para acesso às informações e serviços é satisfatória (as páginas abrem rapidamente).



Discreto totalmente Concordo totalmente

1 - Discreto totalmente	96	8%
2	121	10%
3	139	11%
4	191	16%
5	294	24%
6	245	20%
7 - Concordo totalmente	150	12%

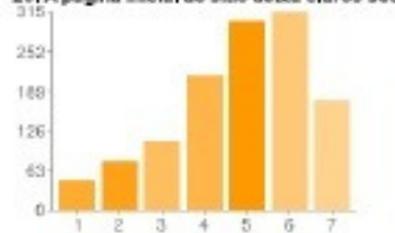
19. Você consegue baixar programas e formulários (download) com facilidade,



Discordo totalmente Concordo totalmente

1 - Discordo totalmente	31	3%
2	48	4%
3	79	6%
4	129	10%
5	219	18%
6	345	28%
7 - Concordo totalmente	385	31%

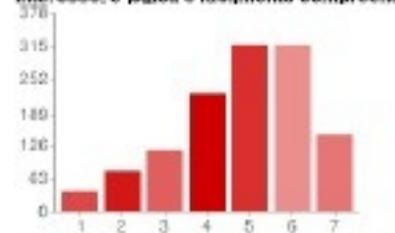
20. A página inicial do site deixa claros seus objetivos e as informações e serviços nele disponíveis,



Discordo totalmente Concordo totalmente

1 - Discordo totalmente	47	4%
2	77	6%
3	110	9%
4	214	17%
5	300	24%
6	314	25%
7 - Concordo totalmente	174	14%

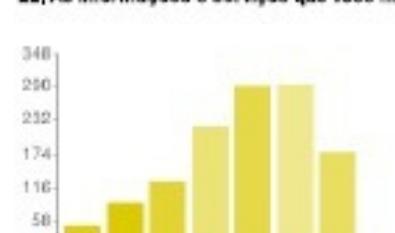
21. A estrutura do site, considerando-se os agrupamentos de informações e os serviços disponíveis por área de interesse, é fácil e facilmente compreensível,



Discordo totalmente Concordo totalmente

1 - Discordo totalmente	38	3%
2	76	6%
3	115	9%
4	229	19%
5	316	26%
6	316	26%
7 - Concordo totalmente	146	12%

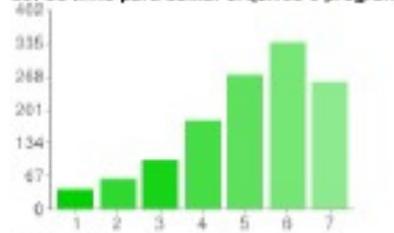
22. As informações e serviços que você mais utiliza estão destacados na página inicial,



Discordo totalmente Concordo totalmente

1 - Discordo totalmente	48	4%
2	88	7%
3	125	10%
4	218	18%
5	291	23%
6	291	24%
7 - Concordo totalmente	178	14%

23. Os links para baixar arquivos e programas definem, de forma clara e precisa, seu conteúdo.



Discreto totalmente Concordo totalmente

1 - Discreto totalmente	38	3%
2	59	5%
3	99	8%
4	177	14%
5	270	22%
6	337	27%
7 - Concordo totalmente	256	21%

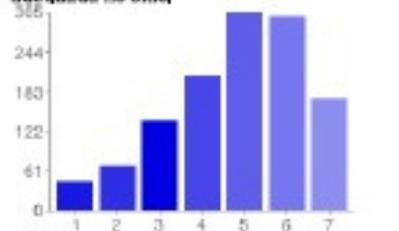
24. A ferramenta de busca existente no site facilita a localização de informações e serviços.



Discreto totalmente Concordo totalmente

1 - Discreto totalmente	126	10%
2	116	9%
3	151	12%
4	246	20%
5	266	22%
6	233	19%
7 - Concordo totalmente	98	8%

25. Todas as informações contidas na página inicial são importantes e necessárias para uma navegação adequada no site.



Discreto totalmente Concordo totalmente

1 - Discreto totalmente	44	4%
2	69	6%
3	139	11%
4	208	17%
5	305	25%
6	298	24%
7 - Concordo totalmente	173	14%

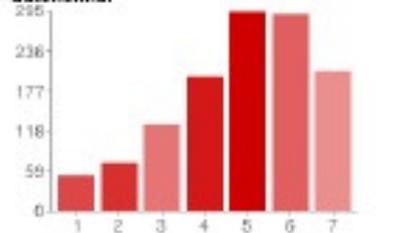
26. Você consegue encontrar informações e serviços através da página inicial, sem recorrer a outros sites de busca,



Discreto totalmente Concordo totalmente

1 - Discreto totalmente	73	6%
2	115	9%
3	179	14%
4	211	17%
5	298	24%
6	258	21%
7 - Concordo totalmente	102	8%

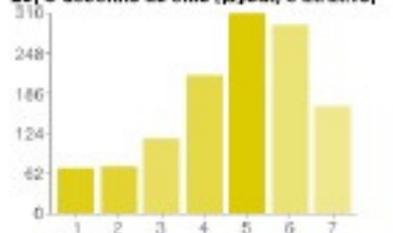
27. Você tem total controle da navegação no site, podendo interromper ou cancelar transações e navegar com autonomia.



Discreto totalmente Concordo totalmente

1 - Discreto totalmente	53	4%
2	71	6%
3	127	10%
4	198	16%
5	293	24%
6	289	23%
7 - Concordo totalmente	205	17%

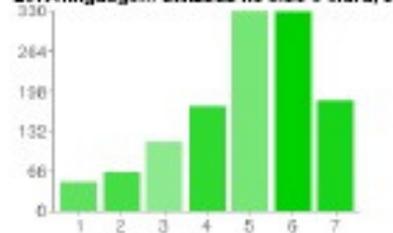
28. O desenho do site (layout) é atrativo.



Discreto totalmente Concordo totalmente

1 - Discreto totalmente	70	6%
2	73	6%
3	115	9%
4	213	17%
5	309	25%
6	291	24%
7 - Concordo totalmente	165	13%

29. A linguagem utilizada no site é clara, objetiva e de fácil compreensão.



Discreto totalmente Concordo totalmente

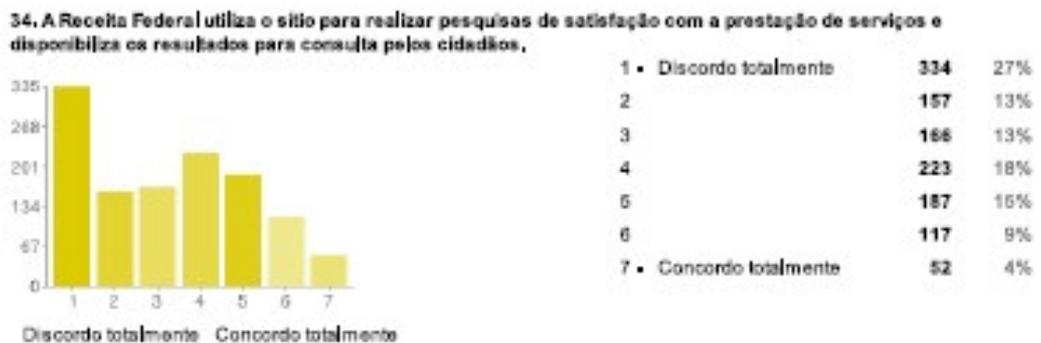
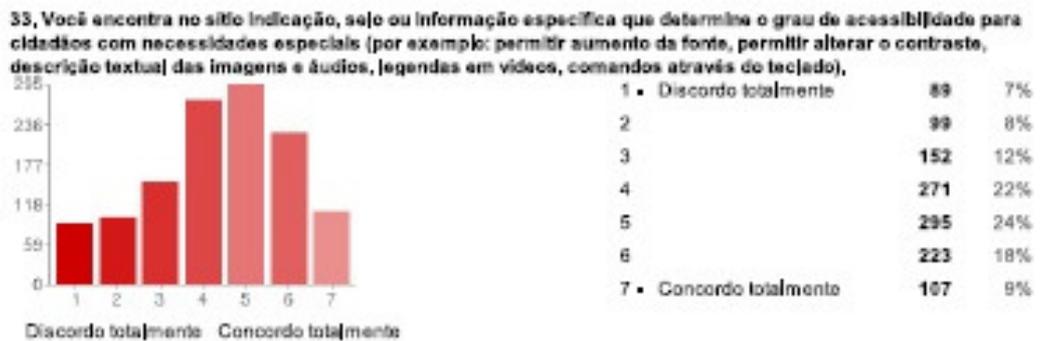
1 - Discreto totalmente	47	4%
2	63	5%
3	115	9%
4	172	14%
5	329	27%
6	328	27%
7 - Concordo totalmente	182	15%

30. As informações disponibilizadas no site estão atualizadas.



Discreto totalmente Concordo totalmente

1 - Discreto totalmente	34	3%
2	41	3%
3	70	6%
4	140	11%
5	269	22%
6	396	32%
7 - Concordo totalmente	286	23%



35. Através do site, você consegue acompanhar e controlar a gestão de recursos públicos pela Receita Federal.



1 • Discordo totalmente	236	19%
2	153	12%
3	191	15%
4	266	22%
5	224	18%
6	123	10%
7 • Concordo totalmente	43	3%

36. Atribua sua nota de avaliação geral do site:



1 • Muito ruim	16	1%
2	24	2%
3	80	6%
4	100	8%
5	158	13%
6	164	13%
7	260	21%
8	297	24%
9	119	10%
10 • Excelente	18	1%

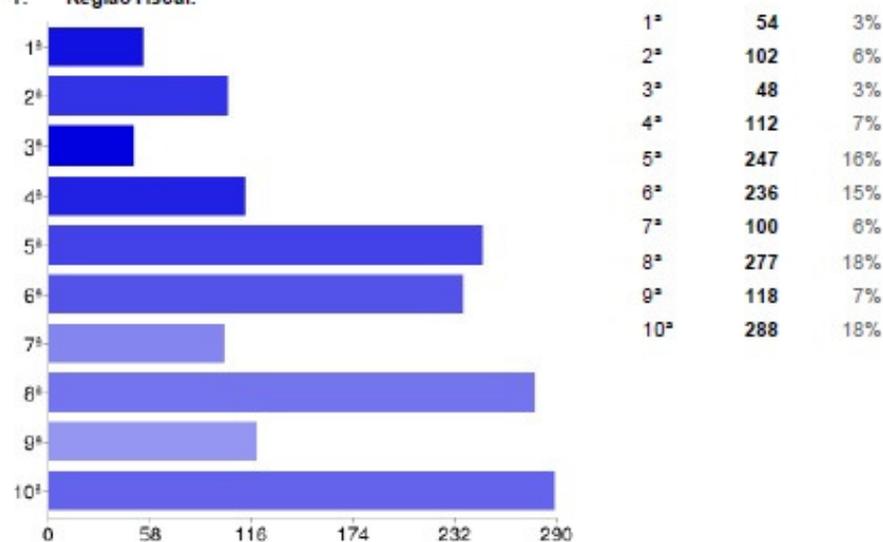
Anexo 5 – Resumo das Respostas: Questionário Presencial

1582 [respostas](#)

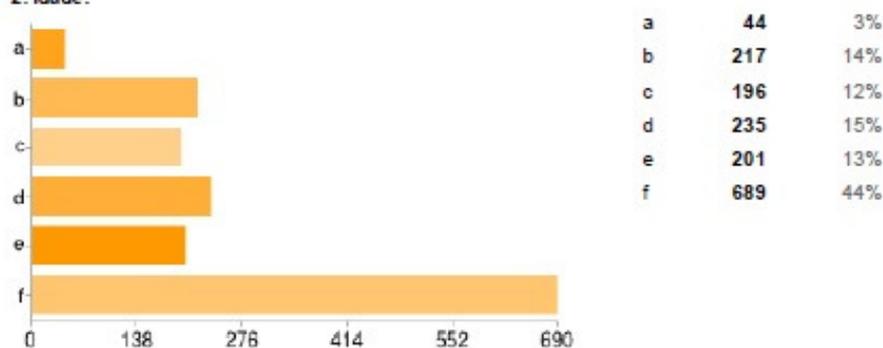
Resumo [Ver as respostas completas](#)

Perfil do Respondente

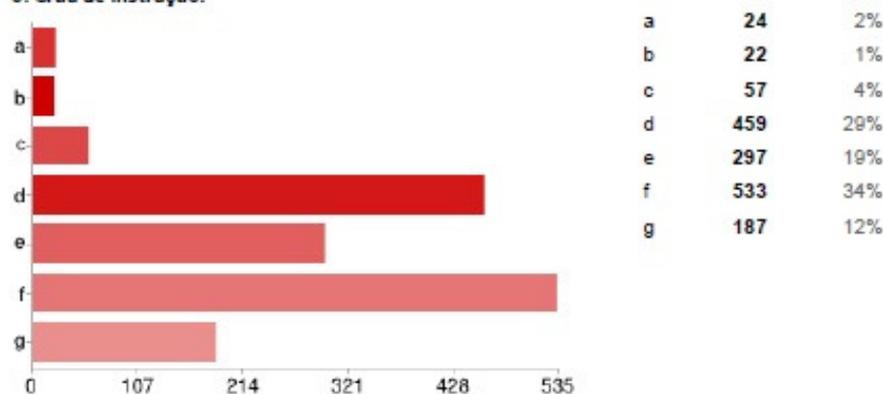
1. Região Fiscal:



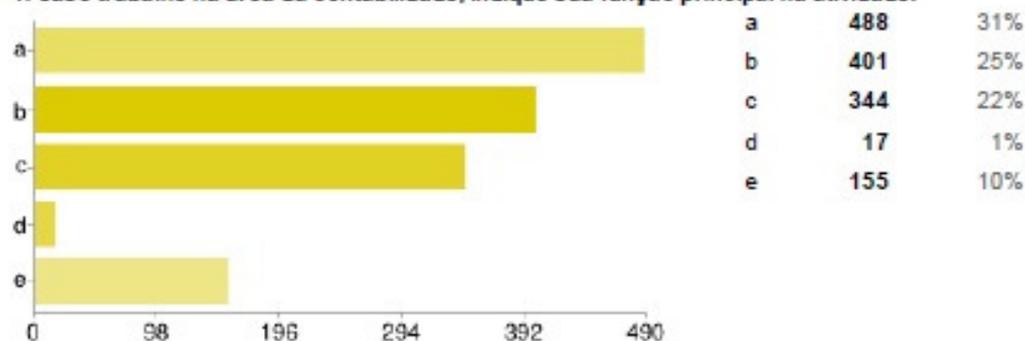
2. Idade:



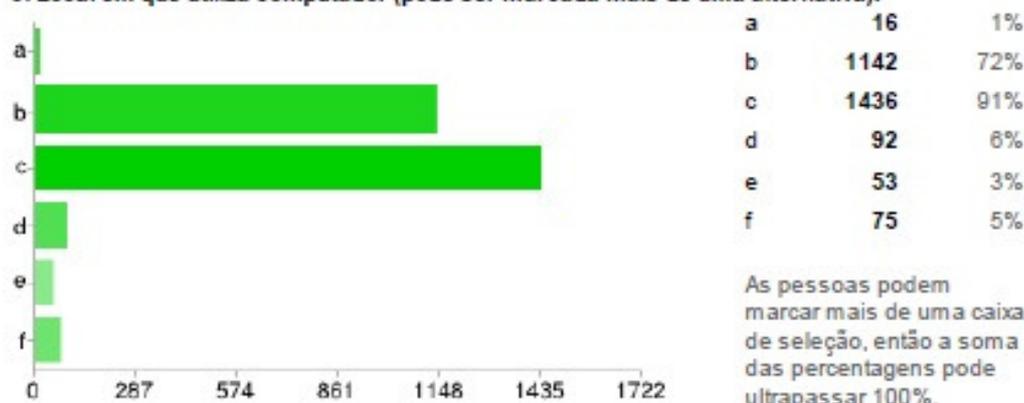
3. Grau de instrução:



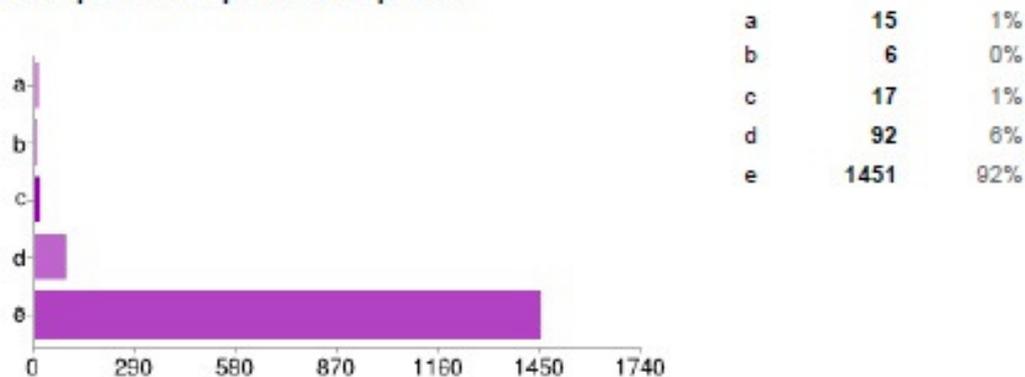
4. Caso trabalhe na área da contabilidade, indique sua função principal na atividade:



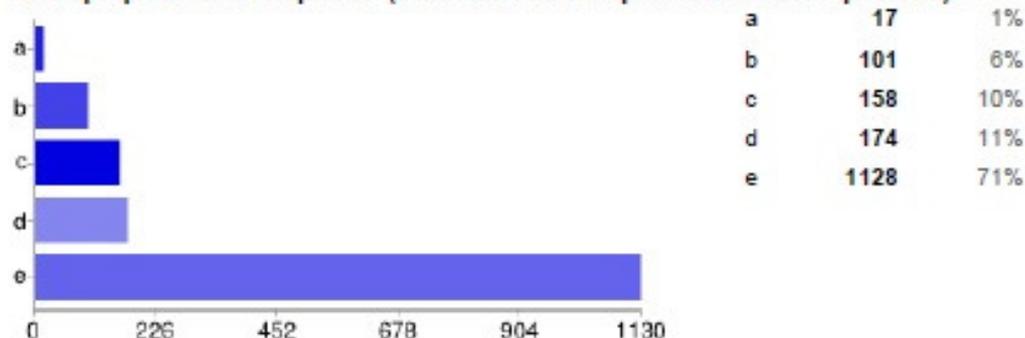
5. Local em que utiliza computador (pode ser marcada mais de uma alternativa):



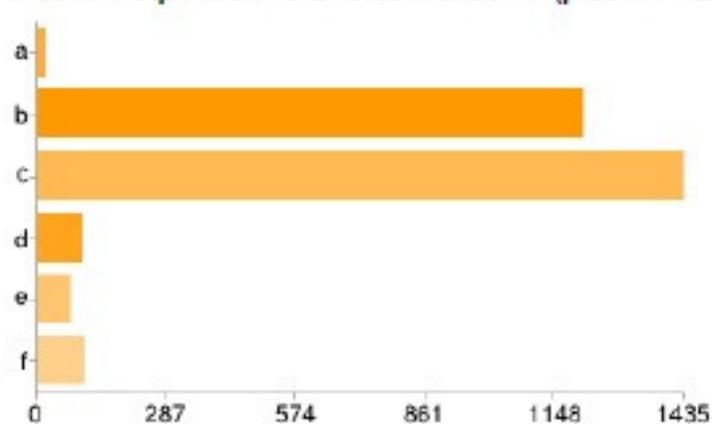
6. Frequência com que utiliza computador:



7. Tempo que utiliza o computador (de acordo com a frequência indicada na questão 6):



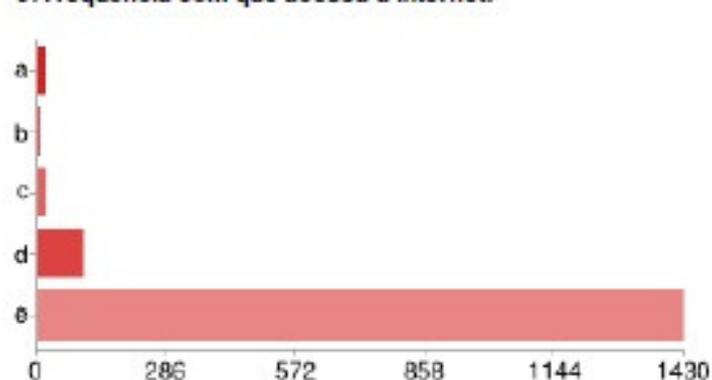
8. Local em que costuma ter acesso à Internet (pode ser marcada mais de uma alternativa):



a	19	1%
b	1211	77%
c	1433	91%
d	100	6%
e	75	5%
f	107	7%

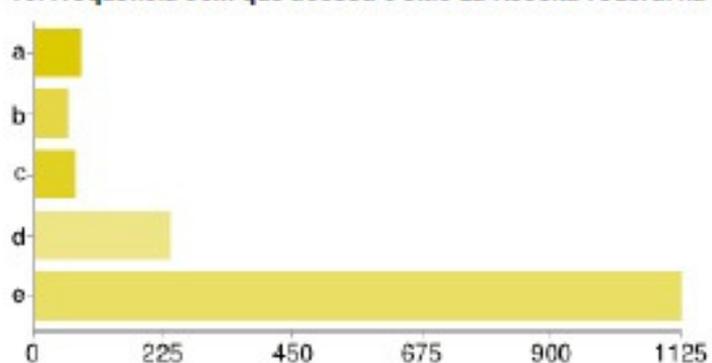
As pessoas podem marcar mais de uma caixa de seleção, então a soma das porcentagens pode ultrapassar 100%.

9. Frequência com que acessa a Internet:



a	18	1%
b	6	0%
c	19	1%
d	103	7%
e	1428	90%

10. Frequência com que acessa o site da Receita Federal na Internet:



a	82	5%
b	59	4%
c	72	5%
d	237	15%
e	1124	71%

11. Indique o(s) fator(es) que o levou(aram) a buscar atendimento presencial no Centro de Atendimento ao Contribuinte ou Agência da Receita Federal, ao invés de utilizar a Internet para encontrar a informação ou realizar o serviço que está procurando (pode ser marcada mais de uma alternativa):

