UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE DE
RIBEIRÃO PRETO
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO DE ORGANIZAÇÕES

Manuela do Carmo Lopes Moreno

**Avaliação de Governo Eletrônico (*e-government*): análise do portal
de Cabo Verde**

Orientadora: Professora Dra. Adriana Backx Noronha Viana

RIBEIRÃO PRETO

2014

Prof. Dr. Marco Antonio Zago

Reitor da Universidade de São Paulo

Prof. Dr. Sigismundo Bialoskorski Neto

Diretor da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade de Ribeirão Preto

Profa. Dra. Sonia Valle Walter Borges de Oliveira

Chefe do Departamento de Administração

MANUELA DO CARMO LOPES MORENO

**Avaliação de Governo Eletrônico (*e-government*): análise do portal
de Cabo Verde**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração de Organizações da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo como requisito para obtenção do título de Mestre em Ciências. Versão Corrigida. A original encontra-se disponível na FEA-RP/USP.

Orientadora: Profa. Dra. Adriana Backx Noronha Viana

RIBEIRÃO PRETO

2014

AUTORIZO A REPRODUÇÃO E DIVULGAÇÃO TOTAL OU PARCIAL DESTES TRABALHOS, POR QUALQUER MEIO CONVENCIONAL OU ELETRÔNICO, PARA FINS DE ESTUDO E PESQUISA, DESDE QUE CITADA A FONTE.

Governo Eletrônico (*e-government*), Serviço On-line, Satisfação de Usuário, Cabo Verde.

FICHA CATALOGRÁFICA

Moreno, Manuela do Carmo Lopes

Avaliação de Governo Eletrônico (*e-government*): análise do portal de Cabo Verde

Ribeirão Preto, 2014.

127 p.: il.; 30 cm

Dissertação de Mestrado, apresentada à Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade de Ribeirão Preto/USP. Área de concentração: Administração de Organizações.

Orientador: Viana, Adriana Backx Noronha.

1. Governo Eletrônico. 2. Serviço on-line. 3. Satisfação de usuário. 4. Cabo Verde

FICHA DE APROVAÇÃO

MANUELA DO CARMO LOPES MORENO

Avaliação de Governo Eletrônico (*e-government*): análise do portal de Cabo Verde

Dissertação apresentada à Faculdade de Economia,
Administração e Contabilidade de Ribeirão Preto
da Universidade de São Paulo como requisito para
obtenção do título de Mestre em Ciências pelo
Programa de Pós-Graduação em Administração de
Organizações.

Aprovado em ____/____/____

Banca Examinadora

Prof. Dr. _____

Instituição: _____ Assinatura: _____

Prof. Dr. _____

Instituição: _____ Assinatura: _____

Profa. Dra. _____

Instituição: _____ Assinatura: _____

O amor é a fonte que dá ânimo e coragem para percorrer as estradas longas e circundadas de barreiras, por isso dedico esta dissertação a minha amada filha Aixa que vai nascer nos próximos meses.

Ainda dedico esta dissertação ao meu querido amigo, Paulino Varela Tavares, que sempre me incentivou.

AGRADECIMENTO

Agradeço à Deus por me ter dado força para enfrentar todas as barreiras durante esta caminhada a fim de concretizar essa pesquisa.

A minha família, principalmente a minha querida mãe Hérminia Ferreira, o meu filho Anderson Moreno, o meu companheiro Fernando Kapoco, a minha irmã Eveline Moreno, o meu irmão João Moreno, as minhas primas Domingas Lopes e Edna Lopes pelo incentivo e por estarem sempre presentes nos momentos cruciais dessa caminhada.

A minha orientadora Professora Adriana Backx Noronha Viana, por aceitar prontamente ser minha orientadora, pelas sucessivas contribuições acadêmicas, pelo apoio moral nos diversos momentos difíceis que me fez sentir-se como um membro da família, esse ato fez com que me empenhasse com mais zelo e tornasse essa dissertação numa realidade, pois a tarefa não foi fácil.

Ao professor Idelberto Rodello pelas excelentes orientações e contribuições durante a execução dessa pesquisa, principalmente quando a pesquisa estava sem um foco definido. Ao professor César Alexandre Souza pelas contribuições no exame de qualificação.

Aos meus colegas de curso, principalmente o José Augusto e a Lilian Oliveira que foram uma família para mim aqui no Brasil e pelas constantes conversas sobre a área acadêmica. Não posso deixar de agradecer à Daisy Ayala, à Sarah de Oliveira e à Beatriz Williams que foram boas amigas numa fase em que precisava de acalento.

À Érika, Vânia, Mateus e Thiago da secretária da Pós-Graduação, por estarem sempre disponíveis em responder as minhas dúvidas e auxílios.

Aos meus amigos que de forma direta ou indireta me apoiaram nessa luta, especialmente ao Delmiro da Mata, Arlindo das Neves e por me terem recebido em Ribeirão Preto. Ao Paulino Tavares, Celso Martins, Celso Medina e Cristina Fernandes por estarem sempre ao meu lado, pelo carinho incondicional e pelo incentivo.

Agradeço ao Ministério da Educação de Cabo Verde por me conceder a licença para realizar os estudos, à CNPQ pela bolsa e à FEARP por me ter proporcionado o espaço para os meus estudos, pois sem esse apoio seria impossível concretizar o meu curso.

“Não fiz o melhor, mas fiz tudo
para que o melhor fosse feito. Não
sou o que deveria ser, mas não sou
o que era antes”.

(Martin Luther King)

RESUMO

Moreno, M. C. L. Avaliação de Governo Eletrônico (*e-government*): análise do portal de Cabo Verde. 2014. 127. Dissertação (Mestrado) – Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade de Ribeirão Preto, 2014.

Esta dissertação trata de uma pesquisa empírica que tem como principais objetivos identificar na literatura os determinantes de satisfação de usuários de Governo Eletrônico e aplicar o modelo proposto aos usuários do portal de Cabo Verde. O estudo dos modelos de satisfação dos usuários de Governo Eletrônico foi realizado através de pesquisa bibliográfica. Enquanto que para avaliar a satisfação do usuário do portal do governo de Cabo Verde foi adotada a pesquisa quantitativa. Foi selecionado para esse estudo os modelos de avaliação de satisfação do usuário do Governo Eletrônico dos autores Alawneh, Al-Refai e Batiha (2013), no Artigo: *Measuring user satisfaction from e-Government services: Lessons from Jordan*, e Damian (2012), na sua tese de doutorado: Um modelo para análise de sites de governos eletrônicos. O modelo adaptado é composto por cinco dimensões: segurança e privacidade, confiabilidade, acessibilidade, divulgação dos serviços disponíveis no portal de *e-gov* e agilidade dos serviços públicos. Os dados da pesquisa foram coletados através de aplicação de questionários enviados por meio eletrônico aos usuários cadastrados no portal. Os métodos propostos para a análise de dados foram a análise descritiva, a análise fatorial e a análise fatorial confirmatória para analisar a satisfação dos usuários como um todo. A pesquisa obteve 250 respostas completas, sendo que 29 respondentes afirmaram que nunca utilizaram o portal e 221 afirmaram que usavam o portal. Como resultado principal observou-se que todas as medidas utilizadas no estudo estão dentro dos valores aceitáveis na literatura, o que demonstra que a escala em estudo é confiável e válida para medir a satisfação do usuário do Governo Eletrônico. Contudo, esses resultados foram relevantes para fornecer as principais contribuições teóricas e práticas em relação a satisfação dos usuários do Governo Eletrônico.

Palavras-chaves: Governo Eletrônico, Serviço On-line, Satisfação de Usuário, Cabo Verde.

ABSTRACT

Moreno, MCL. Evaluation of Electronic Government (e-Government) : analysis of Cape Verde portal. 2014. 127. Thesis (Master) - Faculty of Economics, Business and Accounting of Ribeirão Preto , 2014.

This dissertation is an empirical research that has as main objective identify in the literature the determinants of e-government users satisfaction and implement the proposed model to the Cape Verde portal users. The study of models of e-government user satisfaction was achieved through literature. While to evaluate user satisfaction of the Cape Verde government portal was adopted quantitative research. For this study it was selected the assessment models of user satisfaction of e-government of the authors Alawneh , Al - Refai and Batiha (2013) , in the Article : Measuring user satisfaction from e-government services: Lessons from Jordan , and Damian (2012) in his doctoral thesis : a model for analysis of electronic government websites . The adapted model consists of five dimensions : security and privacy , reliability , accessibility , publicizing the services available on the portal of e- gov and agility of public services . The research data were collected through questionnaires sent electronically to the registered users on the portal. The proposed methods for data analysis were descriptive analysis, and confirmatory factor analysis to analyze user satisfaction factor analysis as a whole. The search obtained 250 complete responses, while 29 respondents said they never used the portal and 221 said they used the portal. As main result it was observed that all measures used in the study are within acceptable values in the literature, which shows that the scale in study is reliable and valid to measure e-government user satisfaction. However, these results were relevant to provide the major theoretical and practical contributions towards user satisfaction of e-government.

Keywords: Electronic Government , Online Service , User Satisfaction , Cape Verde .

RIZUMI

Moreno, M. C. L. Avaliason di Guvernu Iletoniku (*e-government*): analisi di portal di Kabu Verdi. 2014. 127. Disertason (Mestrado) – Fakultadi di Ikonomia, Administrason i Kontabilidadi di Riberon Pretu, 2014.

Es disertason e un piskiza inpiriku ki ten komu prinsipal obijetivu identifika na literatura diterminantis di satisfason di utilizadoris di Guvernu Iletoniku i aplika mudelu prupostu a utilizadoris di portal di Kabu Verdi. Studu di mudelus di satisfason di utilizadores di Guvernu Iletoniku foi rializadu atravez di pisquiza bibliografica. Inkuantu ki pa avalia satisfason di utilizador di portal di guverno di Kabu Verdi foi adotadu pisquiza quantitativa. Pa ez studu foi silesionadu mudelus di avaliason di satisfason di utilizador di Guvernu Iletoniku di autoris Alawneh, Al-Refai e Batiha (2013), na Artigu: *Measuring user satisfaction from e-Government services: Lessons from Jordan*, i Damian (2012), na si tezi di dotoradu: Un mudelu pa analizi di sites di governus iletronikus. Es mudelu adapitadu sta konpostu pa sinku dimenson: siguransa i privasidadi, konfiabilidadi, asesibilidadi, divulgason di kes servisu dispunivel na portal di *e-gov* i agilidadadi di servisu publiku. Dadus des pisquiza foi koletadu atravez di aplikason di kistionarius inviadu pa meu iletroniku a utilizadores kadastradu na portal. Metudus prupostu pa ez analizi di dadus foi analizi diskritiva, analizi fatorial i analizi konfirmatoria pa analiza satisfason di utilizadoris komu un todo. Ez pisquiza obitevi 250 rispostas kompletu, sendu ki 29 rispondedoris fla ma nunca ez utiliza portal i 221 fla ma ez uza portal. Komu rizultadu prinsipal obiservadu ma tudu kez mididas utilizadu na studu sta dentu di valoris aseital na literatura, u ki ta dimonstra ma scala studadu e konfiavel i validu pa midi satisfason di utilizador di Guvernu Iletoniku. Kontudo, ez resultadus foi rilevanti pa furnesi kez prinsipal kontribuson tioriku i pratikas en rilason a satisfason di utilizadoris di Guvernu Iletoniku.

Palavras-xavi: Guvernu Iletoniku, Servisu Online, Satisfason di Utilizador, Kabu Verdi.

SUMÁRIO

1	Introdução.....	1
1.1	Problema da Pesquisa	2
1.2	Justificativa	2
1.3	Objetivos.....	3
1.4	Organização da Dissertação	4
2	Referencial Teórico	6
2.1	Conceito do Governo Eletrônico	6
2.2	Mensuração da Satisfação dos Usuários de Serviço Eletrônico	20
2.3	Cabo Verde	24
2.3.1	Situação Histórico-política	25
2.3.2	Situação Demográfica, Social e Econômica.....	26
2.3.3	Governo Eletrônico em Cabo Verde	29
2.3.3.1	Casa do Cidadão	38
3	Metodologia	45
3.1.	Aspectos Metodológicos	46
3.1.1	Tipo de Pesquisa.....	46
3.1.2	Delineamento da Pesquisa	47
3.1.3	Proposições.....	48
3.2	Etapas do Desenvolvimento do Projeto	48
3.3	Coleta de Dados	51
3.3.1	Instrumento de Coleta de Dados.....	51
3.3.2	Planejamento Amostral e População	55
3.4	Análise e Interpretação de Dados	56
3.4.1	Análise Estatística Descritiva	57

3.4.2	Teste de <i>Alpha de Cronbach</i>	57
3.4.3	Análise Fatorial	57
3.4.4	Análise Fatorial Exploratória.....	58
3.4.5	Análise Fatorial Confirmatória.....	58
4	Resultados e Discussão	60
4.1	Perfil dos Respondentes.....	60
4.2	Análise dos Não-usuários do Portal.....	64
4.3	Uso do Portal	67
4.4	Análise das Dimensões	70
4.4	Teste de Confiabilidade (<i>Alpha de cronbach</i>)	75
4.5	Análise Fatorial Exploratória.....	77
4.6	Validação da Escala (Análise Fatorial Confirmatória)	84
4.7	Visão Geral das Análises das Dimensões (Construtos)	88
4.8	Síntese dos Resultados Finais	90
5	Considerações Finais.....	93
	Referências	96
	Apêndices	102
	Anexo	109

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Vantagens e dificuldades do Governo Eletrônico	12
Quadro 2 - Características das interações existentes no Governo Eletrônico	15
Quadro 3 - Dimensões das organizações e os seus fatores	19
Quadro 4 - Modelos de avaliação de satisfação de usuários de serviços eletrônicos	23
Quadro 5- Sistema/aplicativo do governo de Cabo Verde	37
Quadro 6 - Balcões nacionais e internacionais (Casa do Cidadão de Cabo Verde).	39
Quadro 7 - Fatores determinantes do Governo Eletrônico	50
Quadro 8 - Variáveis de controle.....	53
Quadro 9 - Determinantes de satisfação de serviço do Governo Eletrônico	54
Quadro 10 - Plano da pesquisa	59
Quadro 11 - As dimensões (construtos) da pesquisa.....	76
Quadro 12: Códigos das variáveis	85
Quadro 13 - Os valores dos indicadores	87
Quadro 14 - Resumo dos resultados obtidos na pesquisa.....	92

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Indicador demográfico de Cabo Verde	29
Tabela 2 - A distribuição por tecnologia de acesso à internet em Cabo Verde	35
Tabela 3 - Chamadas e e-mails recebidas via Service Center	39
Tabela 4 - Números de balcões nacionais e internacionais	40
Tabela 5 - Números de certidões on-line e 2ª via de declaração de NIF	41
Tabela 6 - Pagamentos eletrônicos de 2007 a 2013.....	42
Tabela 7 - Número de usuários cadastrados no portal de Cabo Verde (<i>Porton di nos ilha</i>).....	43
Tabela 8 - Dados sócio-demográficos da pesquisa.....	62
Tabela 9 - Dados sócio-demográficos de Cabo Verde	64
Tabela 10: Resultado dos não-usuários	67
Tabela 11 - Resultado do uso do portal	69
Tabela 12 - Resultado dos itens dos questionários	72
Tabela 13 - Resultado da <i>alpha de cronbach</i>	76
Tabela 14 - Resultado de KMO e Bartlett	78
Tabela 15 - Resultado da comunalidade.....	79
Tabela 16 - Resultado da variância explicada	80
Tabela 17 - Resultado do método varimax	82
Tabela 18 - Resultado do método promax.....	83
Tabela 19 - Correlações entre fatores (rotação oblíqua).....	84
Tabela 20 - <i>Rank</i> das dimensões.....	90

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Estrutura da dissertação	5
Figura 2 - Estrutura do referencial teórico.....	6
Figura 3 - Tela do portal de Cabo Verde “ <i>porton de nos ilha</i> ”.	40
Figura 4 - Tela de acesso dos usuários cadastrados.....	43
Figura 5 - Síntese da metodologia.....	45
Figura 6: Etapas do estudo	49
Figura 7 - Relações entre as variáveis (fatores).....	52
Figura 8 - Diagrama de caminho de AFC.....	86

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Classificação com as notas de 4 e 5 pontos	73
Gráfico 2- Classificação com as notas de 1 e 2 pontos	74
Gráfico 3 - Box-plot das dimensões	89

LISTA DE SIGLAS

AF	Análise Fatorial
AFC	Análise Fatorial Confirmatória
ANAC	Agência Nacional de Comunicações
BCV	Banco de Cabo Verde
CC	Casa do Cidadão
CIISI	Comissão Interministerial para a Inovação e Sociedade de Informação
INE	Instituto Nacional de Estatística
NIF	Número de Identificação Fiscal
NOSI	Núcleo Operacional de Sistema de Informação
OECD	Organization for Economic Co-operation and Development
ONU	Nações Unidas
PAGE	Plano de Ação para a Governança Eletrônica
PESI	Programa Estratégico para a Sociedade da Informação
PNUD	Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento
SIGOF	Sistema Integrado de Gestão Orçamental e Financeira
TI	Tecnologia de Informação
TIC	Tecnologia de Informação e Comunicação

1 INTRODUÇÃO

Os avanços das tecnologias de informação e comunicação (TIC) proporcionam hoje um conjunto de transformações econômico-sociais e institucionais na sociedade moderna e, particularmente, nas relações entre as organizações públicas e a sociedade.

A utilização das TICs e da internet nos serviços públicos tem contribuindo para o surgimento de uma modalidade de governo mais horizontal, colaborativa, flexível e inovadora, impulsionando uma maior proximidade dos cidadãos com os serviços do governo (PRADO et al., 2010).

A TIC é reconhecida como uma ferramenta muito importante no ambiente organizacional, tanto à nível estratégico, como à nível operacional, contribuindo para o surgimento de novos modelos de gestão pública no que se refere ao relacionamento entre os cidadãos e o governo. Porém, ela está intimamente ligada à sociedade de informação e de conhecimento, o que leva o Governo a adotar um novo tipo de relacionamento com os seus stakeholders, de modo a garantir a boa gestão organizacional (ALBERTIN; ALBERTIN, 2008).

Em decorrência dos progressos e da introdução de TIC's e do sistema de informação, na gestão administrativa, no final dos anos 1990, começaram a surgir os conceitos de Governo Eletrônico, havendo um grande interesse do Estado em obter uma Administração Pública transparente e que permitisse a participação da sociedade civil.

O Governo Eletrônico tem vários conceitos que apresentam na literatura objetivos convergentes quanto à eficiência administrativa, à qualidade dos serviços públicos e à transparência. Os estudos atuais mostram que o Governo Eletrônico está a ganhar maior importância em vários países, com o intuito de aumentar a interação entre os governos e a sociedade, por meio de vários serviços e informações disponíveis on-line (MANOHARAN; HOLZER, 2012).

Considerando que vários governos têm pretendido aprimorar a prestação dos serviços públicos por meio de investimentos do governo eletrônico, é crucial avaliar a satisfação dos usuários dos serviços públicos eletrônicos, de modo a fornecer aos governos elementos essenciais para um planejamento dos serviços públicos eletrônicos

mais adequado (NOSI, 2004). E, de acordo com (OLIVEIRA, 2010), para alcançar o sucesso na implantação do Governo Eletrônico, e, ao mesmo tempo, melhorar o planejamento dos serviços públicos, é necessário fazer uma avaliação contínua dos principais envolvidos: usuários, instituições e funcionários que utilizam o serviço. Por isso, o presente trabalho de dissertação pretende focar na avaliação do Governo Eletrônico (*e-government*), por intermédio da avaliação de satisfação dos usuários do portal do governo de Cabo Verde (porton di nos ilha) que é administrada pela instituição Casa do Cidadão (CC).

Este estudo se propõe ainda a aferir se o instrumento utilizado é válido e confiável para medir a satisfação dos usuários do Governo Eletrônico.

Para Alawneh, Al-refai e Batiha (2013), embora a satisfação de usuários seja um tema relevante, nos países em desenvolvimento existe uma escassez de estudos empíricos sobre os fatores determinantes de satisfação de usuário de serviços de Governo Eletrônico. No caso específico de Cabo Verde, apesar das limitações financeiras, estruturais e institucionais, o país vem desenvolvendo um conjunto de esforços para melhorar os serviços públicos, tornar transparente a gestão pública, e, por fim, disponibilizar à sociedade Cabo-verdiana um conjunto de sistemas eletrônicos para agilizar e satisfazer as novas demandas do país.

1.1 Problema da Pesquisa

Essa pesquisa foi dirigida pela seguinte pergunta:

O modelo de avaliação elaborado a partir dos fatores identificados na revisão teórica é válido e confiável para aferir a satisfação dos usuários do Governo Eletrônico?

1.2 Justificativa

A literatura científica ainda não possui uma metodologia consensual para a medição da eficácia de sistemas em geral (AROUCK, 2001) e, em particular, de portais

de Governo Eletrônico em países em desenvolvimento. Deste modo, torna-se relevante acrescentar que esse estudo tem por iniciativa contribuir para melhorar o relacionamento entre os cidadãos e os serviços públicos eletrônicos prestados pelo Estado e governos, assim como fornecer informações proeminentes aos cidadãos e governantes com o objetivo de melhorar o planejamento das atividades e prestação de serviços eletrônicos.

No caso específico de Cabo Verde e com o intuito de contribuir para aproximar o governo e os cidadãos cabo-verdianos, através dos serviços prestados pelo Estado, a pesquisadora acredita que este trabalho de dissertação poderá colaborar para o desenvolvimento de uma cultura organizacional capaz de priorizar a avaliação da satisfação dos usuários dos sistemas eletrônicos de prestação de serviços públicos. Por este motivo, é importante destacar que Cabo Verde, apesar de alguns avanços sociais, políticos, econômicos e institucionais¹, ainda carece de alguns instrumentos importantes de medição de satisfação no que tange aos usuários do Governo Eletrônico.

1.3 Objetivos

Este projeto compõe-se por objetivos gerais e específicos, a saber:

1.3.1 Objetivo Geral

- Identificar e analisar na literatura os determinantes de satisfação de usuários de Governo Eletrônico, objetivando analisar se o modelo de avaliação é válido e confiável para avaliar a satisfação dos usuários do portal do governo de Cabo Verde.

¹ Cabo Verde registrou avanços relevantes nos planos sociais e econômicos desde a sua independência (1975) e, sobretudo, nas duas últimas décadas. Os setores da educação, da saúde, da infraestrutura, da democratização e da participação dos cidadãos tiveram ganhos significativos (MORAIS, 2010).

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar e adaptar os determinantes do modelo da avaliação de satisfação dos usuários de Governo Eletrônico que melhor se adequar ao estudo com base na revisão teórica desenvolvida;
- Aplicar o modelo proposto no portal, *porton di nos ilha*, de Cabo Verde, analisando os resultados encontrados, nomeadamente:
 - Os dados sobre o perfil dos respondentes, a forma como os usuários usam o portal e os motivos que levam os respondentes a não usarem o portal;
 - As dimensões utilizadas na escala, de modo a identificar se há ou não confiabilidade;
 - Os indicadores de validade da escala (questionário de satisfação dos usuários do Governo Eletrônico).

1.4 Organização da Dissertação

Com o desígnio de responder a questão da pesquisa e alcançar os objetivos proposto, o presente trabalho de dissertação de mestrado está organizado em quatro capítulos, para além da introdução.

No capítulo dois, trata-se do referencial teórico sobre o conceito do Governo Eletrônico, mensuração de satisfação dos usuários de serviço eletrônico e, por fim, descreve-se, um pouco sobre Cabo Verde no que tange à situação histórico-política, demográfica, social e econômica. Também, no mesmo capítulo, esboça-se sobre o Governo Eletrônico de Cabo Verde, a Casa do Cidadão (CC), instituição responsável pela gerência do portal, *porton di nos ilha*.

O capítulo três é referente aos aspectos metodológicos da pesquisa, quais sejam: tipo de pesquisa, delineamento da pesquisa, etapas de desenvolvimento da pesquisa, coleta de dados, técnicas utilizadas para análise e interpretação de dados.

No capítulo quatro, os resultados obtidos são descritos. Por fim, no último capítulo apresentam-se as considerações finais e conclusões. Fazem parte do texto descritivo dessa dissertação, as referências bibliográficas, o apêndice e o anexo.

A Figura 1 representa a estrutura do estudo, mostrando os itens tratados em cada Capítulo.

Figura 1- Estrutura da dissertação

Fonte: Elaborado pela autora

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Este capítulo apresenta os fundamentos teóricos que são a base para a elaboração da presente pesquisa e nele se encontram os seguintes tópicos para alcançar um dos principais objetivos do estudo que é “Identificar, na literatura, os determinantes de satisfação de usuários de Governo Eletrônico”, conforme a Figura 2.

Figura 2 - Estrutura do referencial teórico
Fonte: Elaborado pela autora

2.1 Conceito do Governo Eletrônico

De maneira geral, diversos governos desde a década de 70 têm estado a usar a TIC para a realização interna dos seus serviços, mas a sua utilização externa surgiu na década de 1990, com a massificação da internet. Além disso, o Governo Eletrônico (*e-gov*) teve o seu início quando os médicos em alguns países como os Estados Unidos foram convocados e incentivados a usarem os novos sistemas de informação por meio da internet com a intenção de operacionalizar os serviços (O'BRIEN, 2004; GRONLUND; HORAN, 2004). O ex-vice-presidente dos Estados Unidos, Al Gore, deu uma grande ênfase ao Governo Eletrônico em serviços federais ao anunciar o *National Performance Review* em 1993, mas o termo Governo Eletrônico veio a surgir mais

tarde, com a pesquisa acadêmica, no final da década 90. As primeiras publicações relacionadas com o Governo Eletrônico foram feitas no ano de 2004 e de 2005 respectivamente, nos *journal e-Government Quarterly* (eGQ), *International Journal of Electronic Government Research* (IJEGR) e *Journal of EGovernment* (JEG) (GRONLUND; HORAN, 2004).

As TICs, incluindo computadores, satélite, web e internet, tornaram-se ferramentas de transformações fundamentais no modo como o governo interage com o seu público, tornando-os em comunidades remotas e conectadas em todos os cantos do globo (MANOHARAN; HOLZER, 2012). Essa conexão entre governos, cidadãos e público em geral, visa melhorar a comunicação para ajudar na melhor alocação dos recursos para o desenvolvimento social, econômico e institucional.

Para Guimarães e Medeiros (2005), os motivos que incentivaram a implantação do Governo Eletrônico foram principalmente:

- A necessidade das administrações ampliarem a oferta de serviços e melhorarem seus processos internos;
- A necessidade de o governo otimizar os gastos e atuar com transparência e qualidade.

Partindo das colocações de Guimarães e Medeiros (2005), fica evidente que Governo Eletrônico e a sua consequente implementação, não pode ser percebido como se fosse um simples instrumento para aproximar o governo do cidadão. Pois, na percepção desse estudo, há a necessidade de ilustrar que Governo Eletrônico está associado à própria essência da democracia, transparência pública, boas condutas públicas, melhoria na prestação de serviços, qualidade na prestação dos serviços e, por fim, uma estratégia de cultivar uma cultura de inovação nos processos e na gestão organizacional.

O Governo Eletrônico, também chamado *e-gov* ou *e-government*, ao longo do tempo vem sendo estudado, coexistindo com diversos pontos de vistas quanto ao seu conceito. A sua definição é consolidada periodicamente na tentativa de encontrar uma definição mais precisa e que melhor se enquadre na nova conjuntura. Isso demonstra

não só o grau de dificuldade para estabelecer um único conceito ou um consenso, mas também, ilustra a própria percepção distinta do Governo Eletrônico, dependendo da formação de cada país, instituições e sociedade.

Em geral, a tendência mundial é de uma convergência aproximada do que seja, de fato, o Governo Eletrônico, dentro de um ambiente de democracia e controle social. Evans e Yen (2006) definem o Governo Eletrônico como a comunicação entre o governo e seus cidadãos através de redes de computadores e da internet e tem como vantagens a pontualidade, a capacidade de resposta em tempo real e a diminuição de custos. Okot-Uma (2014), por sua vez, aborda o Governo Eletrônico como processos e estruturas dos serviços públicos on-line com o objetivo de estreitar a relação entre as comunidades envolvidas e melhorar a gestão.

O conceito apresentado por Evans e Yen (2006) parece muito simples, mas, na verdade, é uma das primeiras percepções do Governo Eletrônico. De qualquer forma, Governo Eletrônico também está associado às tecnologias de comunicação e tem como impacto, a diminuição de custos e uma maior agilidade da prestação dos serviços. Mas, para isso é relevante considerar a importância não só de investir-se em tecnologias, mas sobretudo considerar os aspectos relacionados à formação das pessoas para um bom uso das TICs, terem o conhecimento necessário para serem inclusas social e digitalmente e atingir os objetivos da implementação do Governo Eletrônico.

Okot-Uma (2014) ilustra o Governo Eletrônico como uma estrutura pública, essencial no processo de afirmação das democracias modernas e, por outro lado, extremamente relevante para cultivar e profissionalizar os instrumentos da gestão. Assim, pode-se acrescentar que a boa gestão não depende da existência isolada desses instrumentos de controle. Depende sim, da capacidade de percepção e combinação sistêmica desses instrumentos dentro da organização, instituições e governo, qualificados por uma estrutura tecnológica capaz de disseminar as informações junto à sociedade e, com isso, estimular o uso dos serviços públicos on-line.

Em 2002, no Congresso dos EUA, o Governo Eletrônico foi definido como uso pelo governo de aplicativos de internet baseados em web e em TICs, de modo a melhorar o acesso e a prestação de informações e serviços do Governo e ainda trazer

melhorias nas operações do governo, tais como, a eficácia, a eficiência, a qualidade do serviço ou a sua melhoria (GRONLUND; HORAN, 2004). Com isso, fica evidente que nos EUA o Governo Eletrônico é um poderoso instrumento de controle das atividades do governo e prima pela qualidade e eficiência.

A *Organization for Economic Co-operation and Development* (OECD) em 2003 definiu o Governo Eletrônico como o uso de tecnologias de informação e comunicação (TIC), pelos governos e, em particular, a internet, para alcançar um governo melhor (OECD, 2013). Esse conceito da OECD é mais genérico, mas é muito importante e não é restrito e revela, por outro lado, que as tecnologias são importantes no processo de desenvolvimento social, econômico e institucional de um país. Por isso, somando a OECD (2013), a União Europeia (2003) aborda o Governo Eletrônico como o uso de TIC na administração pública combinadas com a mudança organizacional e novas habilidades, a fim de melhorar os serviços públicos e os processos democráticos e reforçar o apoio às políticas públicas.

Completando a ideia da União Europeia, o Banco Mundial (2002), conceitua que o Governo Eletrônico é o uso de TIC para transformar o governo, tornando-a mais acessível, eficaz e responsável. O Banco Mundial (2002) realça que o Governo Eletrônico inclui:

- Maior acesso às informações do governo;
- Promover a participação cívica, permitindo ao público interagir com os serviços do Estado;
- Tornar o governo mais responsável, mais transparente, reduzindo assim as oportunidades de corrupção;
- Proporcionar oportunidades de desenvolvimento, beneficiando especialmente as comunidades rurais e tradicionalmente carentes.

Djurickovic (2011) concluiu que o Governo Eletrônico não é apenas a implementação de novas TICs. Refere-se também à mudança dos modelos com objetivo de tornar os processos de negócios diferentes e mais eficientes. Segundo as Nações

Unidas (2012), o Governo Eletrônico contribui para o desenvolvimento sustentável e estratégico dos países, na medida em que fornece um sistema integrado que maximiza os serviços públicos e permite uma maior interação entre o Estado e o seu público.

De forma geral, os conceitos de Governo Eletrônico não se limitam na reforma de administração pública por meio da utilização das TICs, de modo a reduzir a burocracia, aumentar a transparência governamental e diminuir o custo público. Contudo, os governos de diferentes países já perceberam que o Governo Eletrônico desempenha um papel crucial na promoção da democratização de informação, estimular melhores relações entre o governo e a sociedade, sendo relevante não só para fomentar a liberdade de acesso às informações, mas também para a própria confiança na boa gestão dos bens públicos.

Até o momento, percebe-se que há uma certa semelhança entre governança eletrônica e Governo Eletrônico, mas ambos têm conceitos diferentes. A governança eletrônica não trata apenas de acesso digital à informação e ao serviço governamental. Ela é mais ampla do que o Governo Eletrônico, pois não só permite aos cidadãos a se comunicarem com o governo e participar no processo político democrático, mas também regulamenta os mecanismos políticos do Governo Eletrônico. A governança eletrônica amplia a forma como os cidadãos se relacionam com os governos e como os cidadãos se relacionam entre si. Ele permite obter novos conceitos de cidadania, tanto em termos de necessidades quanto em termos de responsabilidades (FANG, 2011).

Neste contexto, para melhor entender o conceito teórico da governança eletrônica, a UNESCO dividiu o Governo Eletrônico em três categorias (PRADO et al., 2010):

- Serviços Públicos Eletrônicos (*e-Services*) é a prestação de serviços públicos ao cidadão através da TIC;
- Administração Pública Eletrônica (*e-Administration*) relaciona-se com a melhoria dos processos internos do governo através do uso da TIC;
- Democracia Eletrônica (*e-Democracy*) inclui à maior participação da sociedade nos processos democráticos e de tomada de decisão do governo por meio eletrônico.

O Governo Eletrônico é um meio que permite a melhoria da governança e traz deste modo muitos benefícios ao Estado e à sociedade civil não só pela prestação de serviço público eletrônico, mas também porque proporciona uma sociedade de informação e conhecimento. O Governo Eletrônico possui vantagens e dificuldades.

Estudos realizados por Evans e Yen (2006), com vista a aprimorar o Governo Eletrônico, elencam algumas dificuldades e vantagens do Governo Eletrônico. Sendo as principais vantagens as seguintes: o aumento da eficiência e eficácia dos serviços públicos, a diminuição dos custos, a disseminação de informações do governo, a centralização de certas atividades com vista a diminuir as ineficiências na prestação de serviço. As dificuldades apontadas pelos autores são: a inconsistência tecnológica, o problema financeiro, a falta de planejamento, a falta de clareza na definição dos objetivos políticos do governo, a falta de adoção de mecanismos eficientes para a aceitação dos serviços eletrônicos por parte dos cidadãos.

Tendo como base essas várias dificuldades encontradas nas pesquisas, as Nações Unidas agrupou-as em três componentes (Serviço On-line, Infraestrutura de Telecomunicações, e Capital Humano) para avaliar a dificuldade e o índice do desenvolvimento do Governo Eletrônico dos países membros (NAÇÕES UNIDAS, 2012). Na pesquisa das Nações Unidas referente ao ano 2012, à nível mundial, o Brasil (0.6167) encontrava-se na 59ª posição, a Jordânia (0.4884) no 98º e Cabo Verde (0.4297) 118ª posição.

Em estudo realizado por Damian (2012), são agrupadas vantagens e dificuldades de acordo com o ponto de vista de vários autores, pois nem todos os autores identificam dificuldades no Governo Eletrônico. O Quadro 1 mostra as vantagens e dificuldades do Governo Eletrônico agrupadas por Damian (2012, p.47).

Autores	Vantagens	Dificuldades
Endler (2000)	Diminuição de volume de pessoas que procuram e congestionam os órgãos públicos; Redução de gastos com infraestruturas e funcionalismo; Maior sincronia no processo proporcionado pelo uso intensivo de TI; Redução de perdas por transporte; Redução de perda por espera.	

Autores	Vantagens	Dificuldades
Jardim (2000)	Oferecer à sociedade melhores condições de acesso à informação e serviços governamentais; Ampliar a qualidade desses serviços; Garantir maiores oportunidades de participação social no processo democrático.	
Fernandes e Afonso (2001)	Habilitar a população a ingressar na sociedade da informação.	
Senebez e Araújo (2003)	Oferecer serviços mais ágeis e maior conforto aos cidadãos.	
Vilela (2003)		Necessidade de atuação dos governos em novo cenário.
West (2004)	Oferecer aos cidadãos maior conveniência para procurar informações.	Privacidade e a segurança dos sites do governo; Falta de recursos para atender às necessidades de populações especiais; Indisponibilidade de computadores e da internet; Necessidade de educar o cidadão quanto à existência de serviços e informações on-line; Custo da infraestrutura do Governo Eletrônico.
Fugini, Maggiolini e Pagamiei (2005)	Aumentar a transparência dos processos governamentais.	Informações sobre a coletividade.
Welch, Hinnant e Moon (2005)	Ter potencial para aumentar a satisfação do cidadão com o governo.	
Kumar et al. (2007)	Melhorar a qualidade dos serviços prestados aos cidadãos e às empresas.	
Arakaki (2008)	Modernizar a administração pública, para que possa priorizar os cidadãos.	
Diniz et al. (2009)	Forma de modernização do Estado.	
Ntaliani (2010)	Aumentar a eficiência; Aumentar o valor institucional; É um bem estratégico substancial.	

Quadro 1 - Vantagens e dificuldades do Governo Eletrônico

Fonte: Damian (2012, p.47)

Na visão de Howard (2001) os governos usam cada vez mais as ferramentas e técnicas do *e-Commerce* para prestar serviços eletrônicos. Neste contexto, envolve cinco tipos de relações e oito categorias do Governo Eletrônico, nomeadamente (FANG, 2002):

- Governo para Cidadão (G2C), esta categoria permite a interação entre governo e cidadão por meio do uso da TIC. Por meio da prestação de serviço eletrônico, o Governo oferece ao cidadão a informação e a comunicação, pois sem sair de casa e sem esperar em filas longas, o cidadão consegue ser atendido de forma eficiente. O portal de Cabo Verde (*porton di nos ilha*) e o portal de São Paulo, Brasil (Poupatempo) são exemplos dessa categoria do Governo Eletrônico;
- Cidadão para Governo (C2G) significa a interação através da TIC, entre o cidadão e o governo. Esta categoria através do serviço eletrônico existe uma troca de informação e comunicação entre o cidadão e o Governo;
- Governo para Negócios (G2B), esta categoria é focada para melhorar o relacionamento entre o governo e os seus fornecedores por meio eletrônico;
- Negócio para Governo (B2G) facilita o desenvolvimento de um mercado eletrônico para o governo efetivar suas compras e realizar concursos;
- Governo para Empregado (G2E), o meio que facilita a gestão do serviço público e a comunicação interna entre o governo e funcionários, a fim de obter um sistema com todas as informações de carreira dos funcionários;
- Governo para Governo (G2G), esta categoria permite melhorar a eficiência da gestão de informações dentro do governo ou com outros governos (municipal, estadual, federal, órgãos judiciário, executivo e legislativo). Possibilita ao governo central comunicar de forma eficiente com outros níveis de governo, eliminando a redundância e duplicação de informação, facilitando a detectar os crimes e aumentar a segurança interna;
- Governo para Organização sem Fins Lucrativos (G2N), esta categoria permite ao Governo fornecer informações e comunicação para organizações sem fins lucrativos, nomeadamente partidos políticos, organizações sociais e legislativos;

- Organização sem Fins Lucrativos para Governo (N2G) consiste em troca de informação e comunicação entre as entidades sem fins lucrativos (partidos políticos, organizações sociais e legislativos) e o Governo.

O Governo Eletrônico é o alicerce para o serviço digital ou eletrônico, no entanto depende de uma infraestrutura tecnológica adequada a fim de automatizar os serviços do governo. O serviço eletrônico aparece em diversos tamanhos e formas dentro dos governos locais e nacionais e pode incluir o fornecimento de acesso, a conexão a um serviço ou um processo, facilidade na consulta e a participação ativa dos cidadãos (EID, 2011).

O Quadro 2 explica as características das principais interações existentes no Governo Eletrônico.

Itens	Informação	Comunicação on-line	Transação
G2C e C2G	Os pedidos de informação de uma empresa ou do cidadão sobre impostos, licenças comerciais, registros, leis, programas políticos, responsabilidades administrativas, etc	Os pedidos de informação e discussão sobre os processos administrativos e produtos/serviços; comunicação com políticos, autoridades, etc	Entrega on-line de serviços e publicação de resultados; votação eletrônica, proporcionando solução on-line e participação on-line, etc
G2B e B2G	Os pedidos de informação de uma empresa ou do cidadão relacionados com impostos, licenças comerciais, registros, leis, programas de negócios, política empresarial, responsabilidades administrativas, etc	Os pedidos de informação sobre os processos administrativos de negócios e produtos; comunicação com políticos, autoridades, etc	Entrega on-line de serviços e publicação de resultados; transações eletrônicas de contabilidade, auditoria, compra, <i>e-procurement</i> , etc
G2G	Troca de informações entre as autoridades de diferentes níveis de hierarquias, sobre as normas administrativas, leis, projetos ou programas para obter informações para decisões, etc	Troca de informações entre autoridades de diferentes níveis hierárquicos; fóruns de discussão; comunicação na negociação e tomada de decisão; interação em relação a atos administrativos e leis, projetos ou programas, etc	Fluxo de trabalho inter-organizacionais e troca de dados, opinião pessoal e uma solução on-line, troca de informação, gestão do conhecimento, etc

Itens	Informação	Comunicação on-line	Transação
N2G e G2N	Troca de informações sobre os atos administrativos, a política administrativa, leis, programas políticos, informações para as decisões, etc	Troca de informações entre diferentes organizações e agências, fóruns de discussão; comunicação na negociação e tomada de decisão; interação em relação a atos administrativos.	Fluxo de trabalho intra-organizacional e troca de dados; opinião pessoal e uma solução on-line; troca de informação; gestão do conhecimento, etc
G2E	Troca de informações sobre o desempenho e dados dos funcionários do governo para a gestão de carreira.	As informações são trocadas entre os diferentes, departamentos ou pessoas; fóruns de discussão; comunicação na negociação e tomada de decisão; interação em relação à trabalho e desempenho, etc	Fluxo de trabalho interpessoal e troca de opinião pessoal e de solução; troca de dados; informação e gestão do conhecimento; a participação on-line, etc

Quadro 2 - Características das interações existentes no Governo Eletrônico

Fonte: Adaptado de Fang (2002)

Com a intenção de oferecer passos adequados para a sua implementação, Layne e Lee (2001), nos seus estudos referem que o desenvolvimento de Governo Eletrônico está basicamente baseado em quatro etapas (EID, 2009):

- A primeira etapa fornece as informações do governo através da criação de sites de agências do governo. Nesta fase, existe apenas a comunicação unilateral entre o governo e os governados.
- A segunda etapa é de transação de informações e serviço on-line do governo por meio de uma interface eletrônica. Essa etapa possibilita a comunicação por duas vias entre o governo e os governados.
- A terceira etapa é de integração das operações do governo nas áreas funcionais do governo. Existe uma integração e partilha de bancos de dados entre as instituições que trabalham na mesma área funcional.
- A quarta etapa é da integração horizontal. Integração de bancos de dados de diferentes áreas funcionais dentro do mesmo sistema eletrônico e a colocação em uso através de um portal central.

Um estudo realizado pelas Nações Unidas propôs um modelo com cinco etapas dos serviços on-line (NAÇÕES UNIDAS, 2008):

- A primeira etapa é a emergente em que é estabelecida a informação oficial do governo on-line;
- A segunda etapa é a do aprimoramento: os números de sites aumentam significativamente e tornam-se mais dinâmico;
- A terceira etapa é da interação: os sites tornam-se interativos, permitindo aos usuários fazer download de formulários, interagir com os funcionários, fazer serviços on-line através da internet;
- A quarta etapa é a transacional: os portais passam a permitir a interação entre os governos com os cidadãos e vice-versa. Os usuários têm a capacidade de fazer transações e pagamentos on-line;
- A quinta etapa é da conexão: a integração de serviços eletrônicos através de instituições governamentais.

A definição das etapas de desenvolvimento do Governo Eletrônico é imprescindível, na medida em que orienta os governantes públicos quanto aos aspectos fundamentais sobre a organização do Governo Eletrônico, de modo a serem superadas as dificuldades e alcançados os êxitos em sua implementação.

Segundo os autores Layne e Lee (2001), existem na literatura muitos relatos sobre a implementação do Governo Eletrônico de forma caótica, em diversos níveis de governo, por isso no seu artigo *Developing fully functional E-government: A four stage mode*, realçaram quatro etapas de desenvolvimento do Governo Eletrônico para superar os desafios da implementação do Governo Eletrônico:

- Primeira etapa: catálogo, apresentação de site com formulários on-line dos formulários para download;
- Segunda etapa: transação, os cidadãos interagem com o governo eletronicamente, por meio de serviços e formulários on-line;

- Terceira etapa: integração vertical, apresentação de sistemas locais ligados a sistemas de nível superior com funcionalidades semelhantes;
- Quarta etapa: integração horizontal, disponibilizar os sistemas integrados de diferentes serviços, permitindo aos cidadãos efetuar os seus serviços no mesmo balcão.

Ainda os autores referem que essas etapas oferecem melhoria nos aspetos organizacional e técnico, mas é necessário levar em conta questões como a privacidade, a confidencialidade e o cidadão como foco da gestão do governo durante todo o desenvolvimento do Governo Eletrônico.

Majoritariamente, os países têm optado cada vez mais pelo Governo Eletrônico, proporcionando maior celeridade na prestação dos serviços públicos aos seus cidadãos, além de um maior acesso a grande quantidade de informações veiculadas tanto a nível interno quanto a nível externo.

Com vista a medir o índice de desenvolvimento do Governo Eletrônico dos países membros, as Nações Unidas utiliza os indicadores inerentes à abrangência e à qualidade dos serviços on-line, o estado de desenvolvimento de infraestrutura de telecomunicações e o capital humano. O resultado com maior nota representa o país mais bem classificado (NAÇÕES UNIDAS, 2012).

Conforme os dados das Nações Unidas, a média mundial do índice de desenvolvimento de Governo Eletrônico aumentou de 0,4877, em comparação com o ano 2010 que foi de 0,4406. A pesquisa de 2012 das Nações Unidas apontou a República da Coreia como líder mundial do Governo Eletrônico com uma pontuação de (0,9283), seguido dos Países Baixos (0,9125), o Reino Unido (0,8960) e a Dinamarca (0,8889).

Os Estados Unidos, Canadá, França, Noruega, Singapura e Suécia vêm logo a seguir. A nível regional, a América do Norte (0,8559) é que lidera o Governo Eletrônico, em seguida está a Europa (0,7188), a Ásia Oriental (0,6344), o Sul da Ásia (0,3464) e a África (0,2762) (NAÇÕES UNIDAS, 2012).

Ainda os dados das Nações Unidas (2012), apontam que o Chile (0.6769) é o líder na América do Sul. O Brasil embora tenha grande desenvolvimento e expansão do Governo Eletrônico, encontra-se na sexta posição com uma pontuação de 0.6167. Na Ásia Ocidental, o líder é Israel (0.8100), a Jordânia (0.4884) encontra-se no 14º posição num grupo de 17 países. Na África Ocidental, Cabo Verde (0.4297) é que lidera, embora alguns países como Gana (0,3159), Gâmbia (0,2688), Senegal (0,2673) e a Libéria (0,2407) aumentaram os seus níveis de desenvolvimento do Governo Eletrônico.

Apesar dos progressos obtidos no que se refere à sociedade digital, ainda há um desequilíbrio muito grande entre países desenvolvidos e países em desenvolvimento, especialmente países africanos.

A exclusão digital nesse continente é significativa e tem a ver com a falta de infraestrutura e acesso à internet, dificultando a criação de uma sociedade de informação e de conhecimento (NAÇÕES UNIDAS, 2012).

Segundo Djurickovic (2011), existem três obstáculos que restringem o sucesso do Governo Eletrônico: gestão ineficaz, fraco investimento para aumentar a capacidade da internet e a falta de participação dos usuários no processo de criação de aplicações e conteúdo. Por isso, torna-se relevante ilustrar, mais uma vez, que o Governo Eletrônico exige investimentos em tecnologias e pessoas. Portanto, para uma gestão mais eficiente é necessária a participação da sociedade nesse processo de Governo Eletrônico e, para isso, é fundamental que o Estado e o governo direcionem investimentos nas pessoas.

Fang (2002) enfatiza que em termos técnicos, o Governo Eletrônico é uma ferramenta integrada composta por três elementos fundamentais: a infraestrutura, as soluções e a exploração dos portais públicos. Na falta de um desses elementos, não haverá um impacto satisfatório. Nurdin, Stockdale e Scheepers (2011), afirmam que o fracasso do Governo Eletrônico está associado com a forma como o Governo Eletrônico foi projetado, uma vez que a sua implantação deve levar em conta a realidade cultural, social, política e econômica da organização, de modo a obter-se uma adesão positiva das pessoas e uma adaptação favorável ao novo modelo de governar.

A implementação do Governo Eletrônico não garante melhorias de gestão, por isso, Nurdin, Stockdale e Scheepers (2011), apresentaram quatro dimensões cruciais e os respectivos fatores (Quadro 3), que podem influenciar positiva ou negativamente na eficiência e no uso do Governo Eletrônico. Além disso, esses fatores representam premissas fundamentais para auxiliar o desenvolvimento do Governo Eletrônico.

Dimensões da organização	Fatores
Envolvimento	Participação Compromisso Parceria Responsabilidade
Adaptabilidade	Gestão da mudança Transparência Confiança Aprendizagem organizacional
Missão	Visão Objetivo Estratégia
Burocracia	Hierarquia / estrutura Regulação Coordenação

Quadro 3 - Dimensões das organizações e os seus fatores

Fonte: Nurdin Stockdale e Scheepers (2011).

Heeks (2004) concorda que a implantação do Governo Eletrônico não pode ser improvisada e que requer um conjunto de processos, valores, competências, estratégias, e, sobretudo, fazer com que a sua própria realidade contextual corresponda com os requisitos da aplicação do Governo Eletrônico.

Alawneh, Al-Refai e Batiha (2013) defendem que o projeto do Governo Eletrônico é um desafio, na medida em que proporciona maior desempenho governamental, minimiza o custo de serviço, traz maior flexibilidade, permite maior transparência, maior interação, melhor prestação de serviços, contas e transações mais rápidas. Ainda os autores são a favor de que é fundamental que o governo estabeleça uma presença on-line constante para os cidadãos, a fim de construir a confiança e alcançar o sucesso governamental.

Estando o processo de serviços do Governo Eletrônico instalado e funcionando, observa-se a importância de considerar a avaliação de desempenho dos serviços

prestados, em busca de possibilitar um acompanhamento e identificar necessidade de melhorias. O próximo item discute alguns desses aspectos.

2.2 Mensuração da Satisfação dos Usuários de Serviço Eletrônico

O governo cada vez mais oferece grandes números de transações eletrônicas entre o governo e os cidadãos, o que leva a necessidade de analisar a satisfação e as expectativas dos usuários, na medida em que a satisfação não é apenas uma atitude primária dos clientes on-line, mas também é a chave para construir e manter uma base fiel com os clientes em longo prazo (ALAWNEH; AL-REFAI; BATIHA, 2013).

Oliver (1999), nos seus estudos, afirmou que muitos autores concordam que a expectativa é um fator que influencia a avaliação pós-compra. Ainda segundo esse autor, alguns estudos defendem que este fenômeno existe implicitamente sempre que são combinadas as expectativas e as suas realizações. Outros as veem como um processo comparativo, culminando em uma decisão de satisfação imediata. Outros ainda entendem como um estado cognitivo distinto, resultante do processo de comparação que precede a satisfação.

As expectativas podem ser positivas, negativas ou nulas, por isso a satisfação pode ser vista como uma combinação aditiva do nível de confiança e os resultados das expectativas que podem ser influenciadas pelos seguintes fatores (OLIVER, 1980):

- O produto em si, incluindo a experiência anterior da pessoa, conotações de marca e elementos simbólicos;
- O contexto, incluindo o conteúdo das comunicações de vendedores e referências sociais;
- Características individuais, incluindo a percepção distorcida.

A diferença entre as expectativas dos usuários e do desempenho real de um serviço designa-se como qualidade do serviço (UDDIN; AKHTER, 2012). Para Zeithaml, Parasuraman e Malhotra (2002) a qualidade do serviço de entrega por meio de sites é uma estratégia essencial para o sucesso do negócio e é, muitas vezes, mais importante do que o preço e a presença da internet.

Para proporcionar uma qualidade de serviço é necessário entender como é que os usuários se comportam na web e como percebem e avaliam o serviço eletrônico. Com o objetivo de medir a qualidade do serviço eletrônico, os autores como Zeithaml, Parasuraman e Malhotra (2002), desenvolveram o modelo *e-SERVQUAL* baseado em sete dimensões: eficiência, confiabilidade, precisão, privacidade, capacidade de resposta, compensação e contato.

Para DeLone e McLean (2003), a qualidade de serviço, a qualidade do sistema e a qualidade de informação, conjuntamente ou em separado, influenciam a satisfação do usuário e o uso do sistema, que por sua vez influencia o sucesso do sistema de informação (SI).

Segundo Alawneh, Al-Refai e Batiha (2013), a satisfação está estreitamente relacionada com a qualidade do serviço que é uma dimensão comportamental criada pela experiência, bem como uma dimensão mental. Por outro lado, a insatisfação entre os clientes que utilizam os serviços eletrônicos pode ocorrer por causa do fracasso tecnológico que resulta numa negativa percepção da qualidade funcional do serviço. Além disso, a insatisfação pode surgir a partir de problemas do sistema, tais como o *design* de tecnologia ou de serviços, incluindo sistemas lentos e complexos que dificultam a navegação e interação dos usuários com o sistema.

Davis (1993) explica que a aceitação de tecnologia pelos usuários finais se dá através de dois construtos principais: a percepção de utilidade de uso da tecnologia e a percepção de facilidade de uso da tecnologia, embora os estímulos externos influenciem as atitudes dos indivíduos e influenciem indiretamente as crenças e o comportamento no uso da TI.

Oliver (1997) define a satisfação como a resposta do consumidor, em que faz o julgamento da característica de um produto ou serviço oferecido. A realização do consumo é feita de forma prazerosa de modo a preencher as necessidades e objetivos do consumidor. Kotler (2000) ressalta que é o sentimento de prazer ou de desapontamento resultante da comparação do desempenho esperado do produto/serviço em relação às expectativas dos consumidores. Fornell et al. (1983) definem a satisfação como a concepção coletiva dos clientes, do desempenho dos serviços de uma instituição.

Estudos empíricos sobre a satisfação do consumidor de serviços eletrônicos como: serviços bancários, comércio de ações, serviços de emprego, comércio eletrônico, entre outros, mas até o momento, há uma escassez de estudos que examinem a satisfação dos usuários dos serviços de *e-Government*, *e-Learning*, e de Saúde (ALAWNEH; AL-REFAI; BATIHA, 2013).

Na literatura foram encontrados alguns fatores determinantes para avaliar a satisfação de usuários dos serviços on-line, os quais foram destacados no Quadro 4.

Esses estudos tiveram como finalidade identificar os principais determinantes de satisfação dos usuários como também descobrir as consequências comportamentais de satisfação dos usuários dos serviços eletrônicos. Mas, para Alawneh; Al-refai; Batiha (2013), outros estudos revelaram que as satisfações dos usuários em relação aos serviços eletrônicos podem ser explicadas pelos paradigmas conceituais extraídos das áreas de gestão de sistemas de informação, interação usuário/computador e marketing de serviços.

Dimensões/Variáveis	Autores	Foco	Fonte da referência
Segurança e privacidade Confiabilidade Acessibilidade Divulgação dos serviços disponíveis no portal, Qualidade dos serviços públicos.	Alawneh, Al-Refai, e Batiha (2013)	Governo Eletrônico	Government Information Quarterly
Eficiência Realização Disponibilidade do sistema Privacidade Site Sinergia	Damian (2012)	Governo Eletrônico	Banco de Teses e Dissertação da USP
Antecedentes: Confiabilidade, Atendimento ao cliente, Facilidade de uso Portfólio de serviços e Segurança e privacidade Intenções comportamentais: Recomendação, Intenção de compra, Sensibilidade de preço e Reclamação	Zeng et al. (2009)	Serviço on-line	Total Quality Management
Qualidade percebida Valor percebido Expetativas dos clientes Reclamação do cliente Lealdade do cliente	Fornell et al.(1996)	Serviço on-line	Journal Marketing

Dimensões/Variáveis	Autores	Foco	Fonte da referência
Qualidade da informação Qualidade de sistema Eficácia percebida Influência social	Lai e Pires (2010)	Governo Eletrônico	The Electronic Journal Information Systems Evaluation
Confiança Capacidade de resposta Empatia Garantia Intenção de reutilizar Confiança na internet Confiança no governo Facilidade de uso Utilidade	Orgeron e Doug (2011)	Governo Eletrônico	International Journal of Electronic Government Research
Regulamento estratégico Reação estratégica Norma social Recursos e aquisição Desempenho percebido Utilidade percebida	Hsu et al. (2012)	Governo Eletrônico	Conference on Information Systems (Pacific Asia)
Qualidade do serviço Valor do serviço Satisfação dos usuários Intenção comportamental	Chung, Sheu e Chien (2007)	Governo Eletrônico	Psychological Reports
Utilidade Eficiência Personalização Confiança Agradabilidade Frustração	Horan e Abhichandani (2006)	Governo Eletrônico	Journal of Information Technology Management

Quadro 4 - Modelos de avaliação de satisfação de usuários de serviços eletrônicos

Fonte: Elaborado pela autora

A maioria das variáveis foi baseada nos aspectos econômicos, técnicos e comportamentais dos usuários após a utilização dos serviços on-line/Governo Eletrônico e influenciaram diretamente as intenções comportamentais dos usuários nos estudos acima referidos. Por isso, os dirigentes devem dar mais atenção a essas variáveis, de modo a tomarem medidas eficazes para melhorar a satisfação dos usuários (ZENG et al., 2009).

Para Magoutas e Mentzas (2010), a satisfação dos cidadãos é uma questão muito importante no Governo Eletrônico, porque eleva o nível do uso dos serviços eletrônicos e esta, por sua vez, é benéfica para o governo, pois minimiza o custo em relação aos serviços tradicionais.

Dias (2006) ressalta que não é adequado comparar o serviço público e privado, porque esses dois serviços não têm a mesma finalidade. O serviço privado por ter como objetivo o lucro muitas vezes vai atendendo os usuários de forma diferenciada, enquanto que o serviço público dá o mesmo tratamento a todos os cidadãos. A falta de privacidade de informações dos serviços eletrônicos também é um assunto preocupante no setor público, porque ainda esse setor se depara com alguma fragilidade, embora se tem investido muito nos serviços de segurança, proteção e privacidade dos dados. É importante aumentar a confiança dos cidadãos, porque só assim vão sentir-se confiantes ao usar o serviço eletrônico e ter um Governo Eletrônico sustentável (DIAS, 2006).

Os serviços eletrônicos da Administração Pública não têm concorrentes. O Estado é o único órgão que fornece os serviços públicos eletrônicos aos cidadãos. Esse fator pode influenciar a qualidade dos serviços públicos eletrônicos e pode provocar certo desleixo por parte dos administradores públicos em satisfazer a exigência dos cidadãos, na medida em que os cidadãos não têm alternativa diversa. No entanto, a Administração Pública moderna deve ver os cidadãos como pessoas que pagam taxas e impostos, que se preocupam com a qualidade dos serviços eletrônicos, uma vez que estes merecem ter um tratamento digno (MAGOUTAS; MENTZAS, 2010).

O Estado tem todo o poder de construir boas relações com a entidade reguladora, a agência/departamento do governo e os cidadãos por meio de serviços públicos eletrônicos e, deste modo, ter o sucesso na implantação do Governo Eletrônico e a melhoria em sua gestão como um todo.

Este trabalho tem como objetivo analisar a satisfação de usuários com o Portal “*porton di nos ilha*” de Cabo Verde, considerando elementos identificados na literatura. A seguir, apresenta-se uma descrição sobre Cabo Verde, foco desse estudo.

2.3 Cabo Verde

Este capítulo aborda a situação histórico-política, situação demográfica, social e econômica, Governo Eletrônico em Cabo Verde e Casa do Cidadão, que é a entidade responsável pela gestão da informação do Portal “*porton di nos ilha*”.

2.3.1 Situação Histórico-política

Cabo Verde foi descoberto por navegadores portugueses em 1460. A povoação das ilhas de Cabo Verde iniciou em 1562, com os africanos (escravos) e os europeus (livres), o que resultou num povoamento majoritariamente mestiço.

O arquipélago de Cabo Verde tem uma superfície total de 4.033 Km² e fica situado no Oceano Atlântico, a cerca de 500 km da costa ocidental da África. É formado por dez ilhas, que compõem dois grupos: o grupo de barlavento, constituído pelas ilhas de Santo Antão, São Vicente, Santa Luzia, São Nicolau, Sal e Boa Vista, e o grupo de Sotavento, composto pelas ilhas de Santiago, Maio, Fogo, Brava, sendo a maior parte das ilhas de origem vulcânica e de relevo acidentado. A ilha de Santiago é a principal e concentra um pouco mais de 50% da população e é nela que fica a cidade capital, denominada cidade da Praia (INE, 2013).

A língua materna é o crioulo cabo-verdiano, língua predominante e falada em todo o território do país. O português embora seja a língua, formalmente oficial, é usado apenas em circunstâncias específicas.

O clima é tropical seco, com a temperatura média de 25° centígrados. Devido ao tipo de clima, as qualidades das praias, as paisagens arquitetônicas e patrimoniais, têm contribuído para que o turismo tenha um enorme potencial, provocando grande adesão dos investidores nacionais e internacionais.

As chuvas, irregulares e escassas, contribuem para a escassez da água potável e a vulnerabilidade nos setores pecuário e agrário do país. Por consequência, esses setores são de subsistência.

A localização geográfica de Cabo Verde conferiu-lhe uma posição estratégica importantíssima para o comércio, inclusive o comércio de escravo. Até hoje desempenha um papel fundamental para a navegação marítima e aérea mundial.

Cabo Verde viveu 500 anos de colonização pelos portugueses e em 1956 Amílcar Cabral e os companheiros fundaram o Partido Africano para a Independência da Guiné e Cabo Verde (PAIGC), com intuito de reivindicarem contra o período colonial

português para a independência de ambos os países e também para a unidade política (PUC-RIO, 2013).

Em 5 de Julho de 1975, Cabo Verde proclamou a independência e em 1981 devido a um golpe de estado na Guiné-Bissau, houve rompimento político entre esses dois países. O PAIGC em Cabo Verde se tornou o PAICV (Partido Africano de Independência de Cabo Verde). O governo de PAICV durou cerca de quinze anos, por ser um partido de regime monopartidário, sendo hostil contra quaisquer manifestações ideológico-político-partidárias distintas da vigente. Como consequência, somente em 13 de Janeiro de 1991, houve as primeiras eleições pluripartidárias no país (PUC-RIO, 2013).

Cabo Verde é atualmente um estado soberano, unitário e democrático com princípios de liberdade ideológica, de democracia política, social, cultural, religiosa e econômica, de igualdade, de justiça e de solidariedade.

O Presidente da República é eleito pelo povo e é o representante Supremo do Estado. O Chefe do Governo (Primeiro Ministro) e a Assembleia Nacional são constituídos com base no voto popular e nomeados pelo Presidente da República.

2.3.2 Situação Demográfica, Social e Econômica

De acordo com os dados do Instituto Nacional de Estatística (INE), referente aos dados de 2012, Cabo Verde tem 508.659 habitantes que vivem no país, sendo 49,7 % do sexo masculino e mais de 500.000 mil, residem na Europa, na América e em outros países africanos, a procura de melhores condições de vida. O total dos cabo-verdianos é pouco mais que um milhão. Ainda os dados do INE (2010), apontam que há uma forte concentração da população nas ilhas de Santiago com 54.4%, enquanto que nas outras ilhas há uma fraca concentração. A população de Cabo Verde é considerada nova, com a idade média de 26,8 anos.

A população residente de Cabo Verde possui 123.377 agregados familiares e 54,5% são representados por mulheres e 45,5% são representados por homens. Destes agregados, 87,2% tem acesso à eletricidade, 61,5% estão ligados à rede pública de

distribuição de água e 73,4 % têm acesso às instalações sanitárias. Os dados apontam que 75,7% dos agregados familiares cabo-verdianos têm celular, 20,4% possuem computador/portátil, 7,1% têm acesso à internet e 6,9% têm acesso à TV cabo (INE, 2013).

A taxa de alfabetização é de 85,3% da população (de 15 anos adiante), sendo que 90,5% são do sexo masculino e 80,5% são do sexo feminino (INE, 2013).

As principais atividades econômicas do país são distribuídas pelos setores primário, secundário e terciário. O setor terciário (serviços e turismo) é o setor responsável por 72% do PIB, o setor secundário (indústrias e construção civil) concentra cerca de 20% do PIB e o setor primário (agricultura, pecuária e silvicultura) detém cerca de 8%. A importação é a principal base dos comércios interno e externo. As importações são maiores que as exportações, cobrindo estas apenas 4% das importações (BCV², 2011).

Cabo Verde vive sobretudo de apoio internacional e das remessas dos emigrantes. O Estado é o maior empregador. Embora tenha dado passos significativos para combater o desemprego, este continua a ser o maior desafio para o país, pois é uma das principais causas da pobreza, de acordo com INE (2013). Em 2012 a taxa de desemprego foi de 16,8% em todo território, com maior incidência nos meios urbanos com 19,1%. Por essa razão o governo está a incentivar o empreendedorismo, atribuindo vários benefícios aos processos de criação de empresas, redução das taxas tributárias, redução dos impostos sobre as importações, os procedimentos de liquidação dos impostos e taxas.

Os principais parceiros comerciais de Cabo Verde são Portugal, EUA, Luxemburgo, Holanda e Áustria, União Europeia, Banco Africano de Desenvolvimento, Nações Unidas, Banco Mundial e FMI. Devido a sua privilegiada posição para o comércio transatlântico está a reforçar a cooperação com o Brasil e a China. (BANCO MUNDIAL, 2013).

² Banco Cabo Verde

Em Dezembro de 2004, pela Assembleia-geral das Nações Unidas, das resoluções A/Res/59/209 e A/Res/59/210, iniciou o processo de saída de Cabo Verde do grupo dos Países Menos Avançados (PMA), abrindo novos desafios e criatividade na gestão das suas relações com a comunidade nacional e internacional, a fim de reforçar o crescimento do país (CABO VERDE, 2006).

Aliada à boa governação, marcada por profundos progressos sociais, económicos e políticos, conseguiu integrar-se nos grupos dos países com rendimento médio em 2008, de acordo com as normas das Nações Unidas.

Segundo a Secretária de Estado Norte-americana, Hillary Clinton, durante a sua visita a Cabo Verde, Agosto, 2009, disse que (NOSI, 2009):

[...] poucos países ilustram o potencial da África, melhor do que Cabo Verde. Nenhum outro país africano conseguiu evoluir em todos os aspectos do desenvolvimento como Cabo Verde, da boa Governação, à transparência, responsabilidade e responsabilização dos poderes públicos, às leis e uma democracia que tem conseguido tirar da pobreza o seu povo, elevando essas ilhas à categoria de País de Rendimento Médio.

De acordo com os dados das Nações Unidas (2012), Cabo Verde obteve em 2012 as seguintes classificações:

- Índice de desenvolvimento humano (IDH): 0,586 pontos;
- A esperança de vida à nascença: 74.3 anos;
- Anos de escolaridade esperados: 12,7;
- Rendimento nacional bruto (RNB), per capita: USD 3,609.00.

A Tabela 1 resume dos dados sócio demográficos de Cabo Verde, que foram abordados neste Capítulo.

Indicador demográfico	Dados
Número de habitantes	508.659
Número de agregados familiares	123.377
Porcentagem da população feminina (%)	50,3%
Porcentagem da população masculina (%)	49,7%
População menor que 15 anos de idade (%)	31,2 %

Indicador demográfico	Dados
População entre 15–64 anos de idade (%)	61,9
População em idade de 65 anos ou mais (%)	6,4%
População urbana (%)	61,8
População rural (%)	38,2
Idade média da população (ano)	26,8
O alfabetismo entre a população de 15 + anos (%)	85,3%
Porcentagem da taxa de desemprego (%)	16,8%,
Famílias de Cabo Verde que possuem PC/Notebook (%)	20,4%
Famílias de Cabo Verde que possuem Internet (%)	7,1%
Famílias de Cabo Verde que possuem Celular (%)	75,7%
Números de cabo-verdianos com (15 +) anos de idade ou mais que possuem curso médio e superior	17.114

Tabela 1 - Indicador demográfico de Cabo Verde

Fonte: INE³ (2010 e 2013)

2.3.3 Governo Eletrônico em Cabo Verde

Com a mudança da sociedade industrial para a sociedade do conhecimento, a informação passou a ser um dos ativos mais importantes na organização. Assim, a organização passou a ter um novo desafio, o de como organizar os seus sistemas de informação e como programar um sistema computacional capaz de informatizar todas as informações que lhe possa ajudar na gestão organizacional.

Os avanços da TIC e o aparecimento da internet permitiram que o investimento em sistema de informação (SI) fosse a prioridade para muitas organizações, na medida que a internet é uma ferramenta que propõe a globalização, estreitando a relação com os clientes e os fornecedores (LAUDON; LAUDON, 2010).

Cabo Verde entrou no Ciberespaço em 1996, pela empresa de comunicação cabo-verdiana, Cabo Verde Telecom (CVT) através de uma ligação à *Telepac* de Portugal. Cabo Verde foi o 29º país africano a conectar-se à internet. A CVT foi o único provedor da internet no país, até o ano de 2007, quando a Agência Reguladora das Comunicações (ANAC) atribuiu licença à Cabocom e em 2008 à empresa CVWIFI (NOSI, 2004; ANAC, 2009).

³ Instituto nacional de estatística (www.ine.cv)

A introdução da TIC e da internet na administração pública cabo-verdiana fez com que surgisse uma nova modalidade de governo, com melhor relacionamento entre o governo e a sociedade, bem como transformou Cabo Verde num país competitivo, globalizado e sustentável (NOSI, 2004).

Deste modo, uma das primeiras iniciativas para a implementação das novas tecnologias de informação e comunicação (NTIC) na administração do Estado foi a criação da Unidade de Reforma da Administração Financeira do Estado (URAFE) em 1998, tutelada pelo Ministério das Finanças com a missão de contribuir para a melhoria da eficiência e eficácia da administração pública e desenvolver/implementar novos instrumentos de gestão orçamental, financeira e patrimonial suportada por uma plataforma tecnológica moderna e por uma capacidade nacional.

A URAFE foi absorvida e nessa sequência, em Julho de 2003, pela Resolução nº 15/2003, o governo criou uma Comissão Interministerial para a Inovação e Sociedade de Informação (CIISI), com intuito de coordenar a promoção da sociedade de informação e da governança eletrônica com vista ao desenvolvimento das NTIC na administração direta e indireta do Estado. A CIISI é representada pelo Núcleo Operacional de Sistema de Informação (NOSI) para executar todas as medidas políticas nas áreas de inovação, da sociedade de informação e da governança eletrônica (NOSI, 2004).

O NOSI, enquanto instituição de promoção de governança eletrônica e da sociedade de informação tem os seguintes objetivos (NOSI, 2013b):

- Contribuir para a definição de uma visão estratégica global que associe os principais desafios da sociedade cabo-verdiana ao desenvolvimento da sociedade de informação;
- Propor políticas visando à generalização do acesso à Internet como condição indispensável para o lançamento da economia de conhecimento;
- Promover uma nova fase de desenvolvimento da Internet, suportada pela implementação de novas tecnologias de rede, pela transmissão de dados em altos débitos e por uma visão de convergência de serviços digitais;

- Promover a conectividade como impulsionador das atividades econômicas através do surgimento de novos serviços, aplicações e conteúdos para criar novos mercados, reduzir custos e aumentar a produtividade;
- Promover a governança eletrônica como a melhor oportunidade para desencadear o processo de transformação das estruturas organizacionais do Estado e para a modernização da Administração Pública, com vista à melhoria dos serviços prestados aos cidadãos, à redução dos custos de funcionamento do Estado e à criação de valor na economia promovendo várias oportunidades para novos negócios.

Cabo Verde teve muitos parceiros internacionais no desenvolvimento do Governo Eletrônico estabelecendo linhas de orientações, nomeadamente:

- A iniciativa e-África foi criada em 2002 como a principal referência de definir, implementar e acompanhar a estratégia para o desenvolvimento da governança eletrônica nos países africanos (NOSI, 2004);
- O PNUD (2004), num estudo sobre a situação da TIC em Cabo Verde recomendou ao país a necessidade de explorar o potencial de inovação e de difusão das novas tecnologias, promovendo o crescimento do setor dos serviços e de apoio ao desenvolvimento de atores econômicos e criar mecanismos de articulação das ações institucionais e governamentais;
- Por sua vez, a *Economic Commission for Africa* (ECA), departamento das Nações Unidas, faz periodicamente um fórum para o desenvolvimento Africano, com objetivo de traçar uma meta para o desenvolvimento e boa governação dos países africanos (PAGE, 2005);
- As Nações Unidas (ONU) tem um papel fundamental no desenvolvimento da governança eletrônica no mundo. Numa pesquisa feita sobre o Governo Eletrônico em 2012, a ONU enfatiza que o principal desafio para o desenvolvimento do Governo Eletrônico em África continua a ser a falta de infraestrutura apesar da boa expansão da TIC. Nesse mesmo relatório, a ONU relata que Cabo Verde tem um índice de desenvolvimento do

Governo Eletrônico de 0.4212, ocupando o primeiro lugar na África Ocidental, sexto lugar na África e septuagésimo décimo oitavo no mundo (NAÇÕES UNIDAS, 2012);

- Os outros parceiros tais como *Organization for Economic Co-operation and Development* (OECD), União Europeia (UE) e Cimeira do G8 assumem papel ativo na implementação do Governo Eletrônico e particularmente em Cabo Verde (PAGE, 2005).

Diante desse contexto e baseado nas recomendações das entidades internacionais, em Outubro de 2005, foi aprovado o Programa Estratégico para a Sociedade da Informação (PESI) e o Plano de Ação para a Governança Eletrônica (PAGE) (NOSI, 2005).

O PESI é um conjunto de ações para a construção da sociedade da informação com base nos objetivos estratégicos de Cabo Verde e nas políticas internacionais de sociedade de informação, de modo a contribuir para o desenvolvimento sustentável do país. O PESI impulsiona os cinco desafios de desenvolvimento de Cabo Verde (PESI, 2005):

- Boa governação, reforma do estado, democracia, cidadania;
- Capacidade empreendedora, competitividade, crescimento;
- Desenvolvimento do capital humano, orientação do sistema de estudo;
- Desenvolvimento social, combate à pobreza, coesão e solidariedade;
- Infraestruturas básicas e económicas, desenvolvimento equilibrado.

Esses desafios são alinhados com os sete princípios de atuação (PESI, 2005):

- Conectividade/acessibilidade;
- Governança eletrônica;
- Economia digital;

- Intervenção social;
- Novas competências;
- Enquadramento propício;
- Arquitetura organizacional e financeira.

E em nove pilares de intervenção (PESI, 2005):

- Acessibilidade para todos;
- Uma organização mais próxima dos cidadãos;
- Novas oportunidades económicas;
- Incremento da qualidade de vida;
- Capacitar para inovar;
- Um contexto estimulante;
- Liderança na ação;
- Investir para crescer;
- Medir para desenvolver.

Enquanto que o PAGE tem como objetivo definir as linhas de orientação estratégica a seguir, as prioridades de atuação e as ações e projetos que as materializam, conforme foi estabelecido no PESI. O modelo do Governo Eletrónico cabo-verdiano é o cidadão/empresa que está no centro e envolve uma relação bidirecional entre eles e os agentes governativos, visando melhorar a gestão e a qualidade dos serviços públicos (PAGE, 2005). Para a realização dessa função, Cabo Verde optou pelas relações seguintes (PAGE, 2005):

- Governo-Governo, interação entre os agentes governativos;
- Governo-Cidadão, interações entre os agentes governativos e os cidadãos;

- Governo-Empresa, interações entre os agentes governativos e as empresas;
- Governo-Funcionário, interações entre os agentes governativos e os funcionários.

A governança eletrônica em Cabo Verde, com intuito de modernizar a administração pública e tornar os cidadãos mais próximos das informações e dos serviços públicos, disponibiliza seis eixos de atuação:

- Serviços públicos interativos;
- Democracia eletrônica;
- Administração pública eficiente;
- Saúde para todos;
- Qualificação dos recursos humanos,
- Capacidade tecnológica.

A governança eletrônica em Cabo Verde vem sendo uma das principais ferramentas da modernização administrativa e da governação, impulsionando a qualidade de prestação de serviço público, voltado para a promoção do empreendedorismo e da cidadania, colocando os interesses do cidadão no foco do serviço público (NOSI, 2013d).

O Governo Eletrônico teria um significado maior se o acesso às TICs, à internet abrangesse todas as camadas sociais e territoriais, facilitando a acessibilidade dos serviços, as conectividades entre as ilhas que se encontram separadas pelo mar e a comunidade cabo-verdiana na diáspora.

Em 2011, embora Cabo Verde possuísse o tarifário de banda larga fixa mais baixo de África, o acesso à internet ainda é muito baixo em Cabo verde, sabendo que segundo a estatística apenas 32% dos cabo-verdianos têm acesso à internet (ANAC, 2013).

De acordo com os dados de 2012 da ANAC (2013), houve um aumento significativo de assinantes da internet no 1º semestre, devido a introdução da banda

larga móvel (BLM), pois o número de assinantes da internet da BLM cresceu 39% face ao semestre homólogo e 3,8% face ao segundo semestre. No primeiro semestre de 2012 o número de assinantes é de cerca 95. 554 mil, no qual 71.711 usuários usam a banda larga móvel. No ano 2013, houve uma diminuição de assinantes da internet, o número de assinantes do primeiro semestre de 2013 é de 134.049, sendo 118.401 assinantes da BLM, dos quais 67% (79.647) utilizam os terminais móveis e *tablet*. A Tabela 2 mostra a distribuição por tecnologia de acesso à internet em Cabo Verde.

Tecnologias	Porcentagem
DIALUP	00%
ADSL	14%
WI-FI	0,1%
3G	85%

Tabela 2 - A distribuição por tecnologia de acesso à internet em Cabo Verde
Fonte: ANAC (2013)

A tecnologia 3G domina a forma de acesso à internet, o que leva à conclusão de que os cabo-verdianos usam mais a internet banda larga móvel. No serviço celular, os dados do primeiro semestre de 2013, apontam mais de 457 mil assinantes, representando 90 assinantes por cada 100 habitantes, tendo havido um aumento de 7% desse serviço em relação ao último semestre e 9,9% em relação ao semestre homólogo (ANAC, 2013). O serviço de telefone fixo é de 40 % por agregado familiar (INE, 2010) e em 2013 o número de acesso é de mais de 72 mil (ANAC, 2013).

Os dados do censo de 2010 apontam que apenas 20,4% dos agregados familiares cabo-verdianos possuem computador ou portátil, embora o governo tenha criado um conjunto de incentivos para aquisição de produtos informáticos, ainda existe uma fraca adesão de acordo com os dados. Para facilitar o acesso aos recursos das TIC e desenvolver a rede nacional de TIC o governo tomou algumas medidas a indicar (CABO VERDE, 2005):

- Importação de tecnologia para a montagem nacional de tais equipamentos;
- Redução de tarifas e taxas alfandegárias na sua importação;
- Criação de incentivos fiscais à aquisição de computadores pelas famílias;

- Criação de linhas de crédito para a aquisição de equipamentos e acessórios informáticos;
- Preços acessíveis para a compra e venda dos equipamentos de informação e comunicação;
- Estimular o mercado de computadores de segunda mão com garantia;
- Estimular o funcionamento de centros de recolha, verificação e adaptação de computadores oferecidos às instituições de utilidade pública ou social.

Para o desenvolvimento do comércio eletrónico em Cabo Verde, o governo criou um conjunto de normas que regula tais procedimentos destacando os seguintes: normas que regulam o valor jurídico dos documentos eletrónicos e assinaturas digitais e definem poderes e procedimentos a uma entidade para credenciação das atividades comerciais através da internet (Decreto-lei nº46/2000); as normas gerais de proteção de dados pessoais (Lei 133/V/2001); os procedimentos e princípios básicos na implementação do comércio eletrónico (Decreto-lei nº49/2003 que foi atualização do Decreto-lei nº46/2000) e controle do uso da assinatura eletrónica, o reconhecimento da sua eficácia jurídica, a atividade de certificação (Decreto-Lei nº 33/2007), (ANAC, 2013).

No âmbito do desenvolvimento do Governo Eletrónico, o governo, por meio do NOSI, desenvolveu vários aplicativos (Quadro 7) que sistematizam as informações e promove a democracia eletrónica, bem como aumenta a transparência da gestão da administração pública (PAGE, 2005).

Sistema/Aplicativo	Definição
Sistema Integrado de Gestão Orçamental e Financeira (SIGOF)	É um sistema de gestão financeira do Estado de Cabo Verde e tem como principais objetivos o controle orçamental, a gestão das despesas e das receitas, bem como a gestão das contas públicas.
Base de Dados de Gestão dos Recursos Humanos da Administração Pública	Constitui um dos instrumentos de suporte à gestão dos recursos humanos da Administração Pública.
Sistema Nacional de Identificação e Autenticação Civil (SNIAC)	Integra-se na política de modernização administrativa e visa dotar o Estado de Cabo Verde de um sistema de identificação seguro e consistente. Integra todos os dados do Registo Nacional de Identificação num novo Banco de dados.

Sistema/Aplicativo	Definição
Direção Geral do Registo Nacional de Identificação (DGRNI)	É uma base de dados que contém as informações da certidão de nascimento e da certidão de óbito.
Sistema Integrado da Previdência Social (SIPS)	Sistema de gestão interna do Instituto Nacional de Previdência Social (INPS) e engloba outras instituições relacionadas com o sistema de INPS.
Sistema de Informação para a Saúde (SIS)	Sistema com um conjunto de módulos informáticos de apoio à gestão hospitalar que permitem monitorar o estado de saúde da população e aprimorar o funcionamento das instituições do setor.
Sistema Integrado de Gestão e Acompanhamento dos Estudantes (SIGAE)	É um sistema de informação que contém informações de várias instituições sobre o cidadão cabo-verdiano do ensino secundário, ensino superior, acompanhamento, regresso e integração no mercado de trabalho.
Sistema de Informação Geográfica (SIG)	Ferramenta de gestão do território com um repositório de informação geográfica que permite efetuar pesquisas por pontos de interesse entre outras informações úteis sobre a localização de serviços importantes para o cidadão.
Sistema de Informação Municipal (SIM)	Engloba a instalação nos municípios de infraestruturas informáticas, de redes locais, de centro de dados e de um sistema de informação que cobre todas as áreas de gestão municipal, nomeadamente, gestão financeira, recursos humanos, gestão de taxas e impostos, licenciamentos, terrenos. Integra os municípios na rede do Estado passando a usufruir de acesso a e-mail e internet.
KONEKTA (Praças digitais)	Permite aos cabo-verdianos o acesso gratuito à internet sem fios a partir de pontos estratégicos e das praças públicas municipais. Enquadra-se no Programa Estratégico para a Sociedade de Informação (PESI), que pretende garantir a acessibilidade para todos, fomentar a coesão digital e estimular a presença universal, através do desenvolvimento de infraestruturas de comunicações nacionais e da conectividade em banda larga.
<i>Porton di nos ilha</i>	O portal é um instrumento de relacionamento da Administração Pública Cabo-verdiana com os seus utentes. A partir desta única interface, cidadãos e empresas podem, de forma segura, simples e rápida, obter informações, interagir e efetuar transações com diversos serviços da Administração Pública.

Quadro 5- Sistema/aplicativo do governo de Cabo Verde

Fonte: Adaptado de NOSI (2013d)

O SIGOF foi vencedor da 3.^a edição do Premio Africano de Inovação para o Setor Público na categoria de inovação nos sistemas e processos governativos, no dia 26 de Julho de 2013. Esse incentivo visa promover as melhores práticas de inovação e prestação de serviços no setor público em África (NOSI, 2013a).

Segundo o NOSI (2013e), em 18 de Julho de 2013, foi aprovado na 43.^a Reunião Ordinária da Comunidade Económica dos Estados Ocidentais (CEDEAO), que Cabo

Verde passa a liderar a pasta das Telecomunicações e Tecnologias de Informação da CEDEAO.

Essa tarefa de uma forma ou outra vai cooperar no aperfeiçoamento da inclusão das TICs na Administração Pública, pois o Estado pretende obter uma Administração Pública tecnologicamente avançada, conectada em banda larga, com sistemas integrados e seguros, capazes de responder aos desafios do processo de transformação (NOSI, 2014). Desta forma por meio do NOSI, a maioria dos serviços do Estado, nomeadamente os órgãos de soberania, os departamentos estatais, os institutos públicos e municípios, encontram-se ligados à rede do Estado. Hoje a rede do Estado conta com pouco mais de 5000 terminais de acesso que viabilizam serviços de voz pela internet, e-mail e aplicações, por todo país (NOSI, 2014).

Ainda levando em conta um dos desafios do Estado de Cabo Verde que é aproximar os cidadãos e as empresas da Administração Pública (PESI, 2005), foi criada a casa do cidadão onde os serviços públicos ficam mais perto dos cidadãos e estes podem ser por meio presencial e/ou por meio da web.

2.3.3.1 Casa do Cidadão

A Casa do Cidadão é um dos processos para a implementação do Governo Eletrônico em Cabo Verde. Foi criada em 2005, pelo despacho normativo n.º 1/2005, com intuito de modernizar os serviços públicos e adotar o novo modelo de relacionamento entre o Estado e o cidadão, tendo sido institucionalizada por meio do Decreto Lei n.º 35/2007, de 29 de Outubro.

A casa do cidadão para além de prestar serviço público de forma tradicional (presencial) nos balcões de atendimentos existentes em diversos conselhos do país e no estrangeiro, também presta serviço, via voz, através do *Service Center* pelo número grátis 800 2008, via web, por meio do portal (www.portondinosilha.cv), via SMS, através de mensagens no celular e via voz e web pela utilização de ferramentas que permitem interagir ao mesmo tempo com o *Service Center* e o Portal (Casa do Cidadão,

2013). A Tabela 3, mostra a estatística de atendimento via *Service Center*, e-mails da casa do cidadão.

Ano	2009	2010	2011	2012	2013
Chamadas Recebidas	9.018	10.741	5.503	6.986	13.233
E-mails Recebidos	32.798	13.267	-----	22	535

Tabela 3 - Chamadas e e-mails recebidas via Service Center

Fonte: Casa do Cidadão (2014)

A Casa do Cidadão representa o cidadão junto dos diferentes departamentos da Administração Pública na solicitação dos serviços e centraliza todas as atividades no usuário. A sua missão é ser referência de desempenho e qualidade para todo o serviço público, disponibilizando os produtos de interesse público aos cidadãos e às empresas de acordo com as suas preferências, segurança, celeridade, simplicidade, facilidade de acesso, baseado nos parâmetros legais e a um preço justo.

Para prestar melhor o serviço público e maximizar a satisfação do usuário, foram criados 62 (sessenta e dois) balcões da Casa do cidadão, a nível nacional e internacional de acordo com o Quadro 6:

Balcões nacionais	Balcões internacionais
Porto Novo (ilha de Santo Antão)	Costa Marfim
Paul (ilha de Santo Antão)	Senegal
Ribeira Grande (ilha de Santo Antão)	Guiné Bissau
Ilha de São Vicente	Angola
Ribeira Brava (ilha de São Nicolau)	São Tomé e Príncipe
Tarrafal (ilha de São Nicolau)	Brasil
Santa Maria (ilha do Sal)	Estados Unidos (Brockton e Boston)
Espargo (ilha do Sal)	Espanha
Ilha da Boa Vista	Luxemburgo
São Filipe (ilha do Fogo)	Bélgica
Santa Catarina (ilha do Fogo)	Portugal (Porto, Setúbal, Seixal, Faro e Lisboa)
Mosteiros (ilha do Fogo)	Açores
Praia (ilha de Santiago)	Suíça
Santa Catarina (ilha de Santiago)	Suécia
Tarrafal (ilha de Santiago)	Alemanha
São Domingos (ilha de Santiago)	Itália
São Santa Cruz (ilha de Santiago)	Holanda
Calheta São Miguel (ilha de Santiago)	França
São Lourenço dos Órgãos (ilha de Santiago)	
Ilha da Brava	
Ilha do Maio	

Quadro 6 - Balcões nacionais e internacionais (Casa do Cidadão de Cabo Verde).

Fonte: Elaborada pela autora.

Existem balcões da Casa do Cidadão em todas as ilhas de Cabo Verde, bem como em todos os países com um número considerável de cabo-verdianos. A Tabela 4 apresenta o número de balcões nacionais e internacionais da Casa do Cidadão, criados nos anos 2007 a 2014. Em âmbito nacional, no ano de 2010 foi criado o maior número de balcões (12) e em âmbito internacional, o ano 2012 preponderou com um número de nove (9) balcões.

Balcões	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Total
Nacionais	-----	-----	-----	12	8	2	3	1	26
Internacionais	1	3	8	5	5	9	5	-----	36

Tabela 4 - Números de balcões nacionais e internacionais

Fonte: Casa do Cidadão (2014)

Com a pretensão de o serviço público abranger toda a área geográfica, foi criada a ferramenta Web, o portal (www.portondinosilha.cv), onde os cidadãos podem obter as informações e orientações que lhes facilitem no relacionamento com os serviços do Estado e também para aquisição dos serviços fundamentais do seu dia-a-dia. Esse sistema de informação por meio da internet permite alargar os serviços públicos, alcançando o cidadão aonde quer que esteja e em qualquer momento. A Figura 3 representa a tela inicial do portal “*porton de nos ilha*” (www.portondinosilha.cv).

Figura 3 - Tela do portal de Cabo Verde “*porton de nos ilha*”. Acesso em: 27/03/2014

Por intermédio do portal (*porton di nos ilha*), criado e regulamentado pela Portaria nº 42 de 5 de Dezembro de 2007, o cidadão pode ter acesso aos diversos serviços pelo canal web como, por exemplo, acompanhamento de despacho e isenção das Alfândegas, bolsa de qualificação e emprego (BQE), pedidos de certidões on-line (nascimento, perfilhação, casamento e dívida fiscal), certificado de admissibilidade de firmas, 2ª via da declaração de número de identificação fiscal (NIF), formulários eletrônicos (retenção na fonte e imposto de selo), declarações da Direção Geral de Contribuinte e Imposto - DGCI (imposto único sobre o rendimento (IVA), imposto sobre valor acrescentado (IUR) e imposto de selo).

Para além desses serviços, os cidadãos podem também consultar as suas contas correntes na Direção Geral de Contribuição e Imposto (DGCI), consultar e emitir credencial do Instituto Nacional de Previdência Social (INPS), consultar a lista dos segurados do INPS, consultar a lista de importação, os dados pessoais, as mobilidades, salário e avaliação de desempenho na Administração Pública, os dados das eleições (autárquicas, legislativas e presidenciais) e ainda fazer pagamentos eletrônicos ao Estado (IVA, IUR e faturas de energia elétrica e água corrente da empresa ELECTRA) e inscrição dos artistas.

Certidões On-line/Ano	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Total
Certidão de Nascimento	6.291	14.955	27.299	32.514	36.657	32.877	150.593
Certidão de Casamento	374	1.033	1.535	1.836	1.973	1.861	8.612
Certidão de Perfilhação	-----	-----	-----	-----	-----	20	20
Certidão de Dívida Fiscal	2	8	29	16	7	----	62
Certidão de Rendimento	-----	-----	124	135	146	49	454
2ª via de Declaração de NIF	9	56	5.864	8.965	11.632	12.519	39.045

Tabela 5 - Números de certidões on-line e 2ª via de declaração de NIF

Fonte: Casa do Cidadão (2014)

O serviço de emissão de certidões e documentos on-line foi regulamentado pelo Decreto lei 43/2007, de 5 de Dezembro e é emitido de forma eletrônica e atualizado no portal, devido a integração de vários sistemas de informação do Estado, que nos permite obter informações sempre atualizadas. De acordo com os dados de 2013, foram emitidos nesse ano, cento e cinquenta e nove mil e setecentos e quarenta e um (159.741) certidões on-line e trinta e nove mil e quarenta e cinco declarações de NIF, de acordo com a Tabela 5.

Os formulários eletrônicos e pagamentos eletrônicos são serviços que as empresas e os cidadãos podem efetuar para o cumprimento de obrigações fiscais. O pagamento eletrônico em Cabo Verde teve início em 1999, mediante a utilização de um cartão aceite no caixa eletrônico do banco (cartão *vint4*, *visa/visa electron*, *maestro* e *mastercard*). A instituição responsável por todas as atividades relacionadas com o desenvolvimento e utilização de meios de pagamento em Cabo Verde é a Sociedade Interbancária e Sistemas de Pagamentos (SISP) (SISP, 2013). Segundo os dados da Casa do Cidadão, em 2013 houve uma transação de um milhão e noventa e quatro mil e oitocentos e vinte e quatro dólares dos Estados Unidos de América (USD 1,094,824.00) no portal (*porton di nos ilha*). A Tabela 6 delinea os pagamentos eletrônicos de 2007 a 2013. Os dados demonstraram que embora tenha aumentado o número de pagamento bem sucedido ao longo dos anos, ainda há um número bastante significativo de tentativas de pagamentos não aceites.

Pagamento eletrônico	Número de tentativas	Pagamentos bem sucedidos	Número de pagamentos não aceites	Montante Total
2007	95	49	46	54.078.308
2008	453	221	232	31.463.136
2009	386	298	88	73.757.998
2010	1030	540	490	114.073.960
2011	1060	705	355	254.418.650
2012	1735	1393	340	146.631.720
2013	3795	3184	611	87.399.808

Tabela 6 - Pagamentos eletrônicos de 2007 a 2013

Fonte - Casa do Cidadão (2014)

A Rede Tecnológica Privativa do Estado é um órgão responsável pela segurança e proteção das informações eletrônicas e transacionais realizadas pelos usuários na rede do Estado, com o intuito de garantir a proteção e a credibilidade das informações. O Decreto Lei nº 19/10 de 14 de Junho de 2010, regulamenta as políticas, normas e regras de segurança da informação de todos os serviços da Administração Central, Local do Estado e de todos os serviços que fazem parte da Rede Tecnológica Privativa do Estado.

Para que o Cidadão e a Empresa possam usufruir dos serviços públicos on-line da Casa do Cidadão, através do canal web (*www.portondinosilha.cv*), é necessário o cadastro prévio no portal. O cadastro é feito presencialmente nos balcões credenciados pela Casa do Cidadão, através das Conservatórias, Cartórios, Repartições e Finanças, Serviços Consulados e Embaixadas de Cabo Verde no exterior. Também através de

Service Center, caso for funcionário público e contemplado no último recenseamento. Com o cadastro no portal é entregue ao usuário as credenciais de autenticação (nome de utilizador e senha) impresso, via e-mail ou por sms, para que o acesso ao portal seja feito de forma rápida e segura (*Porton di nos ilha*, 2014). A Figura 4 mostra a tela de acesso aos usuários cadastrados. Essa tela apresenta mais um separador – “*Nha Dossier*”, onde se encontram os serviços/produtos disponíveis apenas para os usuários cadastrados.

Figura 4 - Tela de acesso dos usuários cadastrados
Acesso em: 27/03/2014

O portal abarca cerca de quarenta e um mil e trezentos e oitenta e seis usuários (41.386), conforme a Tabela 7.

Tipo de Cadastro/Ano	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013* ⁴	2014* ⁵
Cadastro de cidadão	215	10.858	12.526	4.492	1.788	2.608	3.680	707
Cadastro de empresa	11	473	642	793	1.442	1.151	-----	-----

Tabela 7 - Número de usuários cadastrados no portal de Cabo Verde (*Porton di nos ilha*)
Fonte - Casa do Cidadão (2014)

⁴ Relativamente ao ano 2013 não foi possível a discriminação dos números por tipo de cadastro.

⁵ Relativamente ao ano 2014 não foi possível a discriminação dos números por tipo de cadastro.

A nível tecnológico, o portal é gerido pelo NOSI, que é responsável para administrar toda a infraestrutura do sistema de informação do Estado e quanto à gestão global do portal compete à Casa do Cidadão que deve zelar pela disponibilidade, qualidade de informação e serviços e a atualização e integridade de conteúdos (CABO VERDE, 2007).

3 METODOLOGIA

Neste capítulo são descritos os aspetos metodológicos, quais sejam, tipo de pesquisa, o delineamento da pesquisa e a proposição. Também são mencionadas as etapas de desenvolvimento do projeto. Ainda apresenta a definição de coleta de dados e a respectiva análise e interpretação, conforme está apresentada na Figura 5.

Figura 5 - Síntese da metodologia
Fonte: Elaborado pela autora

3.1.Aspectos Metodológicos

Essa pesquisa empírica foi realizada com intuito de mensurar o grau de satisfação dos usuários do Governo Eletrônico, a partir do estudo realizado no portal do Governo em Cabo Verde (www.portondinosilha.cv). Esse estudo conta com duas etapas. Na primeira etapa, a pesquisa foi bibliográfica com objetivo de identificar e adaptar o modelo de avaliação de satisfação dos usuários de serviço eletrônico do governo. Na segunda etapa, foi aplicado o modelo em Cabo Verde e analisado os resultados, por meio da pesquisa quantitativa, utilizando o questionário como instrumento de coleta de dados. As técnicas de análise de dados utilizadas foram: análise descritiva, teste de *alpha de cronbach*, análise fatorial exploratória e análise fatorial confirmada (CFA) para discutir e comparar os resultados empíricos com a teoria.

3.1.1 Tipo de Pesquisa

Para identificar e adaptar um modelo de avaliação de satisfação de usuário de serviço eletrônico do Governo foi feita uma revisão bibliográfica para alargar os conhecimentos sobre o tema.

Após o levantamento bibliográfico, foram analisadas as referências levantadas, de modo a identificar com precisão a informação existente na literatura sobre o tema em estudo. Como a satisfação dos usuários é uma questão complexa que se encontra ligada aos vários aspetos cognitivos do consumidor, após consumir algum produto ou serviço, ela é interpretada de maneira diferente por muitos estudiosos (OLIVER, 1980, 1999).

Desta forma, o uso da pesquisa bibliográfica foi pertinente neste estudo, porque permitiu fazer uma discussão mais ampla das diferentes interpretações dos pesquisadores sobre a satisfação dos usuários de *e-government*, com intuito de fazer uma seleção e adaptação adequada do modelo de avaliação de satisfação dos usuários do Governo Eletrônico, possibilitando obter um resultado consistente. Segundo Gil (1999), qualquer pesquisa científica, mesmo aquela que não tenha o delineamento bibliográfico, não está isenta de efetuar esse tipo de pesquisa, pois a pesquisa

bibliográfica fornece aos pesquisadores várias referências que indicam os estágios de informação e de conhecimento existentes acerca do assunto investigado.

A pesquisa bibliográfica consiste no levantamento de toda uma bibliografia publicada em formato de papel e/ou digital como livros, revistas, publicações avulsas entre outras, com a finalidade de oferecer ao pesquisador meios que lhe permitam uma familiarização com um determinado assunto, de modo a não só reforçar a sua análise como também a explorar novos campos de investigação, Marconi e Lakatos (2001).

Com isso, foi possível identificar e compreender os diferentes determinantes de satisfação dos usuários de *e-government* encontrados na literatura e compreender a relevância teórica e prática do tema investigado.

Gil (1999) afirma ser impreterível que o pesquisador faça sucessivas revisões bibliográficas, de modo a obter fontes necessárias que lhe permitam formular uma hipótese viável a ser pesquisada.

Na parte prática desse estudo, a avaliação de satisfação de usuários de Governo Eletrônico, foi feita mediante a aplicação de um questionário aos usuários do Governo Eletrônico. Desta forma a pesquisa quantitativa serviu para quantificar as variáveis do modelo de avaliação de satisfação dos usuários de serviço eletrônico do governo.

Segundo Marconi e Lakatos (2003), a pesquisa quantitativa tem como objetivo a coleta sistemática de dados sobre populações com intuito de apurar as informações dos entrevistados. Esse tipo de pesquisa pode utilizar várias técnicas, tais como entrevistas, questionários e formulários. As questões devem ser bem estruturadas de modo a proporcionar um maior entendimento por parte dos entrevistados.

3.1.2 Delineamento da Pesquisa

O delineamento da pesquisa dependerá do tipo de pesquisa a ser feita, pois em cada tipo de pesquisa adotam-se diversas etapas distintas para o seu desenvolvimento.

Como consequência do disposto no parágrafo anterior, cada etapa possui um tipo de pesquisa, havendo em cada etapa delineamentos específicos. Para a primeira etapa, o

delineamento adotado foi a pesquisa bibliográfica. E para a segunda etapa, foi feita uma análise, onde o objeto de estudo é o portal de governo de Cabo Verde (*porton di nos ilha*). Esta estratégia possibilitou obter os dados reais sobre a satisfação dos usuários. Ainda aplicou-se a análise descritiva, o teste de *alpha de cronbach*, a análise fatorial exploratória e a análise fatorial confirmatória, com a finalidade de comparar os dados empíricos da pesquisa com a teoria.

3.1.3 Proposições

P1: O modelo de avaliação de satisfação dos usuários do Governo Eletrônico baseado nos fatores identificados na teoria é válido, possibilitando explicar de forma adequada a satisfação dos usuários do portal de Governo Eletrônico de Cabo Verde.

P2: O modelo de avaliação baseado nos fatores identificados na teoria é confiável, para medir a satisfação dos usuários do portal de Governo Eletrônico de Cabo Verde.

P3: As dimensões do modelo de avaliação que mais influenciam a satisfação dos usuários do portal de Governo Eletrônico de Cabo Verde.

P4: As questões do modelo de avaliação mais importantes de acordo com a avaliação dos usuários do portal de Governo Eletrônico de Cabo Verde.

3.2 Etapas do Desenvolvimento do Projeto

Este estudo foi desenvolvido de acordo com as seguintes etapas, conforme a Figura 6.

Figura 6: Etapas do estudo
Fonte: Elaborado pela autora

Esse estudo apresenta as seguintes etapas que vão ser detalhadas a seguir.

Primeira Etapa: identificação e seleção de um modelo de avaliação com base nos fatores propostos na literatura revisada.

De acordo com Marconi e Lakatos (2003, p.174), “o primeiro passo de qualquer pesquisa científica é feito de duas maneiras: pesquisa documental (ou de fontes primárias) e pesquisa bibliográfica (ou de fontes secundárias)”.

No primeiro momento dessa etapa, foi realizada uma pesquisa bibliográfica sobre *e-government*, de modo a ter um entendimento amplo sobre o conteúdo. Nessa busca foram encontrados 1900 artigos nos bancos de dados da USP.

Com base nessa extensa pesquisa, foram selecionados 120 artigos baseados no estudo de caso sobre *e-government* e determinantes para medir o serviço de Governo Eletrônico. Os artigos foram organizados por ano, autor e tema, com a finalidade de tornar mais claro os assuntos.

Após o estudo específico dos determinantes de satisfação do serviço eletrônico encontrados na teoria, foram utilizados os fatores determinantes conforme o Quadro 7.

Dimensões	Definição
Segurança e privacidade	A percepção dos cidadãos cabo-verdianos do portal (<i>porton di nos ilha</i>) como plataforma segura sem qualquer incerteza ou consequências adversas após o uso de portal e a competência de determinar quando e em que medida as informações deles é comunicada a terceiros para a manutenção da confidencialidade.
Confiabilidade	O grau de confiança e segurança dos cidadãos cabo-verdianos no portal (<i>porton di nos ilha</i>) para a realização de transações e grau de expectativa para voltar a usar o portal.
Acessibilidade	A percepção dos cidadãos cabo-verdianos sobre a interface do portal (<i>porton di nos ilha</i>), sobre a velocidade das transações, sobre a localização e a disponibilidade dos serviços públicos prestados on-line, sobre a facilidade e rapidez de pesquisa no portal.
Divulgação dos serviços on-line do portal	A divulgação para os cidadãos cabo-verdianos dos benefícios e informações que são entregues no portal (<i>porton di nos ilha</i>), o grau de conhecimento dos cabo-verdianos da sua existência e dos serviços que são oferecidos.
Agilidade de serviços públicos	A percepção dos cidadãos cabo-verdianos sobre a agilidade e rapidez dos serviços públicos que são oferecidos pelo portal (<i>porton di nos ilha</i>).

Quadro 7 - Fatores determinantes do Governo Eletrônico

Fonte: Adaptado de Alawneh, Al-Refai e Batiha. (2013); Ieda Damian (2012)

Segunda Etapa: implementação do modelo proposto em Cabo Verde e análise dos resultados encontrados.

Após a seleção do modelo para avaliar a satisfação dos usuários de serviço eletrônico, foi aplicado o questionário aos usuários e não usuários dos serviços de Governo Eletrônico de Cabo Verde (www.portondinosilha.cv), com objetivo de identificar os dados reais de satisfação de usuários de serviços públicos do Governo Eletrônico do País.

O questionário foi enviado por meio eletrônico aos quatrocentos (400) usuários do portal do governo de Cabo Verde e aos cem (100) não-usuários, com objetivo de

conhecer as suas opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas e situações vivenciadas (GIL, 1999).

O questionário foi elaborado por meio do sistema de questionário da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade de Ribeirão Preto (FEA-RP), com a finalidade de abranger grande quantidade de pessoas, independentemente da área geográfica onde se encontram.

Após a obtenção dos resultados, foi feita uma comparação e discussão dos resultados obtidos empiricamente com a teoria. Essa comparação foi feita utilizando a análise descritiva, teste de *alpha de cronbach*, a análise fatorial exploratória e a análise fatorial confirmatória.

3.3 Coleta de Dados

A coleta de dados é uma fase muito importante da pesquisa, mas não pode ser confundida com a pesquisa em si (ANDRADE, 2003). Nesta pesquisa, a coleta de dados teve dois momentos e objetivos diferentes. No primeiro momento foi utilizada a pesquisa bibliográfica, para analisar as informações sobre os fatores determinantes de satisfação dos usuários de Governo Eletrônico, informações de Cabo Verde em termos histórico-político, demográfico, social e econômico e sobre o Governo Eletrônico do País. No segundo momento foi feita a aplicação do questionário para obter as informações sobre a satisfação dos usuários do portal em estudo.

De acordo com Andrade (2003, p.149), “[...] o questionário é um conjunto de perguntas que o informante responde, sem necessidade da presença do pesquisador [...]”, por isso deve ser claro e objetivo.

3.3.1 Instrumento de Coleta de Dados

A seleção dos fatores determinantes de satisfação do Governo Eletrônico foi baseada na literatura, através da identificação das dimensões cruciais para medir a

satisfação de usuários do Governo Eletrônico. A Figura 7 mostra a relação existente entre essas variáveis e a satisfação dos usuários do Governo Eletrônico.

Figura 7 - Relações entre as variáveis (fatores)

Fonte: Elaborada pela autora

O questionário encontra-se dividido em duas partes e é composto por trinta e três (33) questões. A primeira parte trata dos dados sócio-demográficos e de perfil de utilização e a segunda parte compõe os dados sobre a satisfação dos usuários.

Os dados sócio-demográficos e de perfil de utilização, de acordo com o Quadro 8, são importantes para analisar e entender o parâmetro do resultado. Esses dados são chamados de variáveis de controle, pois permitem comparar os resultados nas diferentes categorias de usuários, o que pode permitir identificar relações significativas entre os fatores de satisfação dos usuários.

Dados sócio-demográficos		
Variável	Descrição	Tipo
Idade	Idade do usuário	Contínuo
Estado civil	Estado civil do usuário	Categorial
Número de agregado familiar (incluindo o sujeito questionado)	Número de pessoas que vivem na mesma casa com o usuário	Contínuo
Escolaridade	Nível de escolaridade do usuário (Se tem o ensino básico, ensino, secundário, ensino superior incompleto, ensino superior completo, pós-graduação incompleta, pós-graduação completa)	Categorial
Residência	Onde mora o usuário (se mora na zona urbana ou zona rural)	Categorial

Dados sócio-demográficos		
Variável	Descrição	Tipo
Ocupação	Qual é a ocupação do usuário (se é estudante, empregado doméstico, funcionário público, funcionário da empresa privada, liberal, outros)	Categorial
Perfil de utilização		
Variável	Descrição	Tipo
Experiência (em anos) de uso de computadores	Quantos anos o usuário tem de uso de computador	Contínuo
Acesso ao uso de computadores	Onde o usuário usa o computador com mais frequência (se for em casa, na escola, no serviço ou em outros lugares)	Categorial
Acesso à internet mais frequente	Onde o usuário usa o computador com mais frequência (se for em casa, na escola, no serviço, ou em outros lugares)	Categorial
Quantas vezes acessa o portal por ano	Quantas vezes o usuário acessa o portal por ano	Contínuo

Quadro 8 - Variáveis de controle

Fonte - Elaborado pela autora

As questões relativas à satisfação dos usuários foram adaptadas a partir do modelo de Alawneh, Al-Refai e Batiha (2013), no Artigo: *Measuring user satisfaction from e-Government services: Lessons from Jordan* e do modelo da Damian (2012), na sua tese de doutorado: um modelo para análise de sites de governos eletrônicos. O Quadro 9 mostra as questões sobre a satisfação dos usuários do *e-government*.

Questionário estruturado e segmentado segundo os fatores de satisfação do Governo Eletrônico	
Segurança e Privacidade	Q1- O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde me garante a confidencialidade das minhas informações pessoais.
	Q2- O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde, está de acordo com as leis de proteção de dados pessoais.
	Q3- O Portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde tem salvaguardado suficientemente os meus dados para me fazer sentir seguro na realização de serviços públicos on-line.
	Q4- O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde tem padrões tecnológicos e ferramentas adequadas para garantir os meus dados. A minha mensagem enviada não vai ser modificada por pessoas não autorizadas.
	Q5- O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde não fornece meus dados pessoais a terceiros sem o meu consentimento.
Confiabilidade	Q6- O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde é confiável para fornecer serviços públicos on-line aos seus usuários.
	Q7- Pretendo usar mais vezes o portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde no futuro.
	Q8- O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde está aumentando sempre a atenção e o interesse dos cabo-verdianos.
	Q9- Eu confio nos benefícios proporcionados pelo portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde.

Questionário estruturado e segmentado segundo os fatores de satisfação do Governo Eletrônico	
Acessibilidade	Q10- O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde é interativo e atrativo para os seus usuários.
	Q11- O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde tem uma velocidade rápida quando eu o acesso.
	Q12- O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde apresenta claramente os serviços públicos on-line oferecidos.
	Q13- O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde faz com que a minha capacidade de busca (pesquisa) seja cada vez mais rápida e fácil.
	Q14- O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde fornece procedimento, processo e instrução clara e fácil de seguir nas suas páginas.
Divulgação dos serviços disponíveis	Q15- Recebo bastante informação sobre os benefícios do portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde.
	Q16- Recebo informação suficiente para o uso do portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde.
	Q17- O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde sempre incentiva os seus usuários a realizar serviços públicos on-line.
Agilidade dos serviços públicos	Q18- O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde me permite realizar serviços públicos mais rapidamente.
	Q19- O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde me permite realizar mais serviços públicos em menos etapas.

Quadro 9 - Determinantes de satisfação de serviço do Governo Eletrônico

Fonte: Adaptado de Alawneh A., Al-Refai H. e Batiha K. (2013); Ieda Damain (2012).

Essas dimensões foram estudadas por vários autores em diversos estudos e serviram de base para a elaboração do questionário utilizado nessa pesquisa. Para garantir a qualidade e a validade da pesquisa, o questionário do Quadro 9, foi respondido baseado na escala Likert em que a pontuação varia de 1 a 5, sendo 1 é “não concordo”, 5 é “concordo plenamente”, essa escala proporciona aos respondentes um intervalo contínuo de respostas, o que permite a aplicação das técnicas usadas no estudo.

Segundo, Alawneh, Al-Refai e Batiha (2013), a pesquisa desenvolvida por eles pode ser aplicada em vários países que prestam serviço de Governo Eletrônico e que apresentam uma semelhança à Jordânia, à nível cultural, político e à nível de uso da TIC na prestação dos serviços públicos.

Os questionários foram enviados por meio eletrônico, utilizando o sistema da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade de Ribeirão Preto (FEA-RP). O sistema de questionário da FEA-RP é uma ferramenta on-line e interativa que permite criar questionários personalizados para avaliar qualquer assunto. Os dados foram

recolhidos entre dezembro de 2013 a fevereiro de 2014, para poder obter o maior número possível dos respondentes, proporcionando maior credibilidade à pesquisa.

Convém mencionar que Cabo Verde é um país com um nível de maturidade à nível da TIC razoável, pois está entre os melhores de África em uso da TIC na prestação de serviço público, tendo sido vencedor do prêmio africano de inovação para o sector público e 3º lugar na categoria de parcerias inovadoras na prestação de serviços, em Julho de 2013, conforme foi citado no capítulo 2.

3.3.2 Planejamento Amostral e População

O portal de *e-gov* de Cabo Verde presta serviços informativos, interativos e transacionais. Conforme foi referido no item 2.3.3.1, para o cidadão ou a empresa terem acesso aos serviços interativos e transacionais, é necessário fazer o registro prévio nos balcões de atendimento da Casa do Cidadão, que tem que ser feito de forma presencial e acompanhado de documento de identificação, com a exceção dos funcionários públicos que podem fazê-lo via telefone. Depois do registro, o cidadão obtém o nome do utilizador e a senha para acessar os serviços disponíveis no portal.

A amostra foi constituída a partir de “não usuários” e usuários registrados no portal de Cabo Verde (*porton di nos ilha*). Esta forma de amostragem não permite a extrapolação dos seus resultados para outras populações.

Para adquirir os dados dos usuários, foi solicitada à Casa do Cidadão (Instituição responsável pela gerência do portal) os e-mails dos usuários cadastrados para aplicação do questionário. A princípio, foi garantida a autorização do pedido, porém posteriormente o NOSI, a instituição administradora da parte tecnológica do portal, com acesso restrito aos dados, argumentou que não possuía recursos para fornecer tais dados.

Constatou-se que a Secretaria de Estado da Administração Pública (Secretaria que tutela a Casa do Cidadão) possui uma conta no *facebook*, cujos usuários dessa rede social poderiam estar cadastrados no portal “*porton di nos ilha*”. Deste modo, foi enviada uma mensagem para estes usuários explicando sobre a pesquisa que havia de

ser desenvolvida, pedindo-lhes que informassem caso fossem usuários cadastrados do portal.

Foram recebidas quatrocentas (400) respostas das pessoas que são cadastradas no portal. Para esses respondentes foi enviado então um convite para responder ao questionário. No convite, constava o regulamento de como preencher o questionário e o objetivo da pesquisa. Para dar mais segurança, também se incluiu o nome da pesquisadora, nome da universidade, o nome do portal e os respectivos contatos em caso de dúvidas e necessidade de esclarecimentos.

Atualmente o portal do governo de Cabo Verde conta com quarenta e um mil e trezentos e oitenta seis (41.386) usuários, o que representa 8,1% da população do país. O questionário foi aplicado a 0.9% dos inscritos no portal, o que representa quatrocentos (400) usuários. Mas também foram aplicados a cem (100) pessoas que não eram cadastradas no portal.

Considerando a forma de desenvolvimento da amostragem, tem-se que o método pode ser entendido como uma amostragem não-probabilística, mais especificamente por conveniência.

3.4 Análise e Interpretação de Dados

Segundo Rodrigues (2006, p.108), “a análise corresponde a organizar, apresentar e descrever os resultados, apresentando as relações existentes entre os dados obtidos do fenômeno estudado”.

O mesmo autor enfatiza que a interpretação visa à reflexão e à explicação, bem como à interligação, à comparação e à avaliação dos resultados, visando dessa forma à solução do problema.

Os dados coletados por meio dos questionários foram tratados através do *Software Statistical Package for Social Sciences* (SPSS), versão 20.0.

3.4.1 Análise Estatística Descritiva

Neste estudo, os dados sócio-demográficos foram analisados através da análise descritiva para verificar as informações relevantes sobre os usuários do portal do governo de Cabo Verde e permitir fazer uma comparação entre as amostras adquiridas. É de salientar que a análise descritiva também foi utilizada para proporcionar uma visão geral das respostas obtidas no questionário.

A análise descritiva permite identificar os indivíduos da pesquisa, a relação entre os indivíduos e as variáveis em estudo, a partir da complexidade e o grande volume de dados, com intuito de extrair as principais informações contidas nos dados, objetivando análise e avaliação do estudo (JOHNSON; WICHERN, 2007).

3.4.2 Teste de *Alpha de Cronbach*

Existem várias medidas para avaliar a consistência interna, mas nesse trabalho foi utilizado a *alpha de cronbach*, por ser a medida mais utilizada e de certa forma fornece mais fiabilidade (HAIR et al. 2009).

A *alpha de cronbach* é o coeficiente de confiabilidade que avalia a consistência da escala. O seu valor varia entre 0 e 1 e o limite inferior para a sua aceitabilidade é de 0,70 apesar de poder diminuir para 0,60 em pesquisas exploratórias (HAIR et al., 2005).

A aplicação de *alpha de cronbach* nessa pesquisa consiste em avaliar o grau da correlação dos itens da escala em estudo e se há ou não confiabilidade da escala.

3.4.3 Análise Fatorial

A análise fatorial é uma técnica multivariada de interdependência que permite organizar e descrever as variáveis originais, a fim de explicar as inter-relações existentes entre elas, buscando fazer a simplificação das mesmas (CORRAR; PAULO; DIAS, 2007). Ela identifica a estrutura das variáveis, bem como o resumo e a redução

de dados, sabendo que as técnicas multivariadas possuem uma grande habilidade em compreender as relações complexas entre as variáveis, o que não acontece nos métodos univariados e bivariados (HAIR et al., 2005).

3.4.4 Análise Fatorial Exploratória

Antes de submeter a análise confirmatória, fez-se a análise exploratória com intuito de verificar a adequação das variáveis. A análise fatorial exploratória permite analisar o nível de correlações existentes entre as variáveis. Estas são agrupadas em fatores de acordo com o tipo de correlações existentes entre elas. A análise fatorial exploratória permite medir as variáveis não-observadas a partir das variáveis observadas (CORRAR; PAULO; DIAS, 2007). É importante salientar que ao obter os fatores (dimensões) pela análise fatorial exploratória não se pode aplicar a análise fatorial confirmatória considerando esses fatores com a mesma amostra utilizada anteriormente. No presente estudo, a análise fatorial exploratória foi apenas utilizada com intuito de verificar outras possibilidades de arranjo das variáveis nas dimensões estudadas, no sentido de investigação e aprofundamento do estudo desenvolvido. Ressalta-se, porém, que as análises dos resultados e interpretações dos mesmos foram desenvolvidas com base no resultado da análise fatorial confirmatória (AFC), objetivo principal do presente estudo.

3.4.5 Análise Fatorial Confirmatória

Para testar e validar os dados dos questionários sobre a satisfação de usuários aplicou-se a análise fatorial confirmatória (AFC). Esta técnica é utilizada para validar uma escala quando utilizada para mensurar qualquer construto específico (HAIR et al., 1998). Depois de testar os dados foi feita a comparação e explicação dos resultados das características obtidas nas unidades de estudo com as proposições teóricas. O Quadro 10 aponta a relação existente entre a pergunta da pesquisa com os objetivos, os instrumentos da coleta de dados e as técnicas de análise de dados.

Pergunta da pesquisa	Objetivo geral da pesquisa	Objetivos específicos	Perguntas específicas	Instrumento de coleta	Técnicas de análise de dados
O modelo de avaliação elaborado a partir dos fatores identificados na revisão teórica é válido e confiável para aferir a satisfação dos usuários do Governo Eletrônico?	Identificar e analisar na literatura os determinantes de satisfação de usuários de Governo Eletrônico, objetivando analisar se o modelo de avaliação é válido e confiável para avaliar a satisfação dos usuários do portal do governo de Cabo Verde.	Identificar e selecionar os determinantes do modelo da avaliação de satisfação dos usuários de Governo Eletrônico que melhor se adequar ao estudo;	Quais são os determinantes/fatores que melhor explicam a satisfação dos usuários	Banco de dados da USP	Análise bibliográfica
		<p>Aplicar o modelo proposto em Cabo Verde (portal, <i>porton di nos ilha</i>), analisar e avaliar os resultados encontrados, nomeadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Os dados sobre perfil dos respondentes, a utilização do portal e os motivos que levam os não cadastrados a não usar o portal; As dimensões utilizadas na escala, de modo a identificar se há ou não confiabilidade; Os indicadores de validade da escala (questionário de satisfação dos usuários do Governo Eletrônico). 	<p>Quais são os dados do perfil das pessoas que usam e que não usam o portal?</p> <p>As dimensões são confiáveis?</p> <p>A escala utilizada na pesquisa é válida?</p>	<p>Questionário (dados sócio-demográficos, dos usuários e não usuários e dados sobre a utilização do portal);</p> <p>Questionários (dados sobre portal <i>porton di nos ilha</i> - os construtos utilizados na pesquisa);</p> <p>Questionários (dados sobre o portal <i>porton di nos ilha</i> - os construtos utilizados na pesquisa);</p>	<p>Análise estatística descritiva</p> <p>Teste de <i>alpha de cronbach</i></p> <p>Análise fatorial confirmatória</p>

Quadro 10 - Plano da pesquisa

Fonte: Elaborado pela autora

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Este capítulo apresenta os resultados da análise do portal (*porton di nos ilha*). O questionário foi aplicado a uma amostra de quatrocentos (400) usuários, cadastrados no portal e a cem (100) usuários não cadastrados, num período de dois meses. Os resultados apresentados estão divididos em quatro partes. A primeira parte apresenta o perfil geral dos respondentes; a segunda parte se refere aos que responderam que não utilizam o portal; a terceira parte se refere aos que responderam que utilizam o portal; a quarta e última parte se refere a análise das dimensões e aos resultados da *alpha de cronbach*, análise fatorial e análise fatorial confirmatória.

4.1 Perfil dos Respondentes

No total, foram obtidas 330 respostas. Destas houve 250 respondentes que responderam completamente, sendo que 29 respondentes afirmaram que nunca utilizaram o portal e 221 afirmaram que usavam o portal. As variáveis de perfil estudadas foram: idade, sexo, estado civil, número de agregado familiar, residência e ocupação principal.

A tabela 1 demonstra que a maioria dos respondentes tem a idade compreendida entre 25 e 44 anos, com uma porcentagem de 72%, o que significa que os respondentes que mais usam o portal são os usuários com idade intermediária (entre mais jovens e adultos). Constatou-se que a maioria dos usuários respondentes que usa o portal é do sexo feminino com 56,4% e o maior percentual desse usuário é solteiro com 78,8%.

Observou-se que 26,4% dos respondentes têm o seu agregado familiar composto por 4 pessoas. A variável escolaridade mostra que os respondentes frequentam a graduação ou possuem o certificado da graduação ou da pós-graduação, dos quais 56,8% têm a graduação completa, 16% frequentam a graduação e 14% possuem a pós-graduação completa.

Os dados apontam que entre os respondentes, aqueles com maior nível de escolaridade é que mais procuram os serviços no portal, enquanto que os respondentes

com menos escolaridade usam menos o portal. A variável residência buscou identificar qual é a localidade que tem maior predominância do usuário do portal. Os dados demonstraram que a maioria dos respondentes reside na Praia, (cidade capital e tem pouco mais de 50% da população do país), com uma porcentagem de 62,4%. As outras localidades do país tiveram uma porcentagem menor.

As principais ocupações dos questionados são a de funcionário da Administração Pública, com uma porcentagem de 31,2%, mas também a ocupação denominada como “outros” teve uma porcentagem relativamente expressiva de 21,6%. Pode-se inferir que existe uma forte relação entre a variável escolaridade e a variável ocupação, pois os usuários com o nível de escolaridade mais alto e os funcionários públicos são os que mais preferem usar o portal. Essa relação pode estar embasada no fato de o portal ser uma ferramenta fundamental para a divulgação das informações sobre os concursos públicos e privados.

Pode-se constatar que os entraves no uso do Governo Eletrônico, dentro da amostra estudada dos usuários cadastrados, foram de um lado a falta de acesso à informação acerca do portal ou a escolaridade baixa, no caso dos mais novos. Do outro lado, no caso dos idosos, por falta de familiaridade com os meios eletrônicos.

Pode-se observar que não existe no formato on-line algumas certidões emitidas pela Direção Geral de Contribuição e Impostos (DGCI), o que pode constituir em um desincentivo para o uso do portal.

A Tabela 8 transcreve os resultados dos dados sócio-demográficos da pesquisa para todos os respondentes (250 questionários).

Dados	Variáveis	Não –Usuários (%)	Usuários (%)	Total (%)
Idade	15 – 24	55,2	13,1	18,0
	25 – 44	34,5	77,8	72,8
	45 – 64	10,3	9,0	9,2
Sexo	Feminino	58,6	56,1	56,4
	Masculino	41,4	43,9	43,6
Estado Civil	Casado (a)	13,8	11,3	11,6
	Divorciado (a)	3,4	0,9	1,2
	Separado (a)	0,0	1,4	1,2
	Solteiro (a)	79,3	78,7	78,8
	União de Fato	3,4	7,2	6,8
	Viúvo (a)	0,0	0,5	0,4

Dados	Variáveis	Não –Usuários (%)	Usuários (%)	Total (%)
Número de Agregado Familiar	1-4	55	64,3	63,2
	5-8	31	29,4	29,6
	+9	13,7	5,9	6,8
Escolaridade	Ensino Secundário	20,7	5,0	6,8
	Graduação incompleta	34,5	13,6	16,0
	Graduação completa	34,5	59,7	56,8
	Pós-graduação completa	10,3	14,5	14,0
	Pós-graduação incompleta	0,0	7,2	6,4
Residência atual	Exterior	20, 5	8,2	9,6
	Praia (cidade capital)	58,6%	62,9%	62,4
	Ilhas de Barlavento	6,8	15	14,0
	Ilhas de Sotavento	13,7	14,4	14,0
Ocupação principal	Estudante Ensino Secundário	6,9%	0,9%	1,6
	Estudante Ensino Profissional/Médio	0,0%	1,4%	1,2%
	Estudante Ensino Superior	37,9%	9,5%	12,8
	Trabalha em casa de família	0,0%	1,8%	1,6
	Trabalha em empresa privada	6,9%	14,9%	14,0
	Trabalha em Administração Pública ou empresa do Estado	24,1%	43,9%	41,6
	Trabalha em ONG	0,0%	2,3%	2,0
	Trabalha por conta própria	6,9%	3,2%	3,6
	Outros	17,2%	22,2%	21,6

Tabela 8 - Dados sócio-demográficos da pesquisa

Fonte: Elaborada pela autora

Os dados da pesquisa na Tabela 8 mostram ser consistentes, pois há uma similaridade com os dados de Cabo Verde do Censo 2010. A maioria dos respondentes é do sexo feminino que também é o gênero com maior preponderância na população de Cabo Verde.

A maioria dos respondentes reside na cidade da Praia. Esse resultado teve uma semelhança em relação aos dados da população de Cabo Verde, que segundo a Tabela 9, 50% da população cabo-verdiana residem na cidade da Praia. A maioria dos questionados tem a idade compreendida entre 25 e 44 anos. De certa forma esse dado

tem certa proximidade na medida em que a maior parte da população cabo-verdiana tem entre 25 a 64 anos. Os respondentes majoritariamente possuem um agregado familiar composto por 1 a 4 pessoas, esse resultado também foi constatado na população cabo-verdiana.

A maioria dos respondentes trabalha na Administração Pública. Esse dado não coincidiu plenamente com os dados da população cabo-verdiana, mas verifica-se que há certa relação, pois a população cabo-verdiana que trabalha na Administração Pública e no setor empresarial do Estado é expressiva, o que leva a concluir que o público alvo que mais usa o portal são os cidadãos com vínculo com o Estado.

A maioria dos cabo-verdianos tem o nível secundário, enquanto que a maioria dos respondentes tem a graduação completa, o que nos leva a afirmar que são os jovens graduandos e graduados os que mais procuram os serviços prestados pelo portal de Cabo Verde. São apresentados na Tabela 9, os dados sócio-demográficos de Cabo Verde, onde foram comparados com os dados dos 250 respondentes do estudo.

Dados sócio-demográficos	Variáveis	Porcentagem (%)
Sexo	Masculino	49,5
	Feminino	50,5
População	Urbana	61,8
	Rural	38,2
População residente na cidade capital	Cidade da Praia	50
Idade da população	0-14 anos	31,7
	15-24 anos	22,8
	25-64 anos	39,1
	+65 anos	6,4
Idade média do país		26,8
Dimensão dos agregados familiares	1-4	62,2
	5-8	30,6
	+9	6,8
Nível/ano de estudo da população (três anos ou mais)	Ensino secundário	31, 2
	Curso médio	1,0
	Curso superior	5,1
Taxa de alfabetização	+ 15 anos	82,8
Taxa de desemprego		10,7

Dados sócio-demográficos	Variáveis	Porcentagem (%)
População residente empregada segundo situação na profissão	Trabalhador em casa de família (sem e com remuneração)	18,2
	Trabalhador setor empresarial privado	29,5
	Trabalhador da Administração Pública	14,4
	Trabalhador do setor empresarial do Estado	7,7
	Trabalhadores em ONG's	0,2
	Trabalhador por conta própria	27,9
	Militar / Forças Armadas	0,4
	Outros	9,7
Agregados em alojamento com eletricidade		80,8
Agregados familiares com acesso ao computador / notebook		20,4
Agregados familiares com acesso ao computador / notebook à internet (%)		7,1

Tabela 9 - Dados sócio-demográficos de Cabo Verde

Fonte: INE (2010) - Censo 2010

4.2 Análise dos Não-usuários do Portal

Considerando que de 250 respondentes, 29 disseram que nunca utilizaram o portal, observa-se uma taxa de 12% de não utilizadores entre os respondentes.

Como a quantidade foi relativamente baixa, optou-se apenas por analisar a idade, a escolaridade, o gênero (sexo), a ocupação principal e a residência dos respondentes (Tabela 10). Para os que respondiam que não utilizavam o portal, perguntou-se o motivo da não utilização, tendo como opção as seguintes alternativas:

- O meu acesso à internet é difícil;
- O meu acesso ao computador é difícil;
- Não sou cadastrado no portal;

- Sou cadastrado, mas esqueci a minha senha de acesso ao portal "*porton di nos ilha*";
- As informações do portal "*porton di nos ilha*" não são do meu interesse;
- Os serviços on-line públicos oferecidos no portal "*porton de nós ilhas*" não são úteis para mim;
- Nunca me interessei a usar o site "*porton di nos ilha*";
- Outros motivos.

Dos motivos apresentados, 16 (55%) apontaram como justificativa o fato de não serem cadastrado no portal, um respondente colocou que tinha esquecido a senha, 9 dos 29 (31%) apontaram que nunca se interessaram em utilizar o portal, por fim, os restantes colocaram outros motivos, mas não foram especificados.

Constatou-se que há maior predominância do sexo feminino (58,6%) nos respondentes não utilizadores, da mesma forma que ocorreu para o total de respondentes. A maioria das pessoas que não usa o portal tem a idade compreendida entre 15 e 24 anos com uma porcentagem de 55%.

Isso talvez seja porque as pessoas não tenham nenhum interesse em usar as informações e transações presentes no portal, por serem ainda muito novas. A maioria dos não usuários possui ensino secundário ou graduação incompleta com 55,2% (20,7% + 34,5%, respectivamente), apesar de haver uma parte com graduação completa (34,5%).

Dos não-usuários, pode-se observar a possível existência de dois grupos: estudantes (ensino secundário ou superior) que ainda não trabalham e pessoas já formadas (ensino superior completo ou pós-graduação) que se encontram empregadas. Presume-se que a não utilização do portal pode estar ligada ao fato de as pessoas já terem emprego (ocupação) e não se interessarem em obter as informações veiculadas no portal, principalmente no que tange ao BQE, esta enquanto ferramenta que oferece estágio profissional e vaga para emprego no Estado ou no privado, ou ainda, por estarem estudando não se interessam pelo uso do mesmo.

Observou-se também uma porcentagem maior de não-usuários que se encontram no exterior. Essas presunções requerem uma confirmação mediante outra pesquisa mais aprofundada e com maior número de respondentes, pois a amostragem dos não utilizadores é muito pequena (29 respostas), não dando elementos suficientes para confirmar nada com precisão.

Ainda os dados apontam que o maior número de não utilizadores reside na cidade da Praia (58,6%) e no exterior (20,5%). Esses dados nos levam a perguntar que motivos as pessoas possuem para a não utilização do portal, sabendo que nessas localidades as ferramentas para o acesso ao portal são mais acessíveis quando comparado com as outras cidades em que os meios são mais precários e com acesso mais difícil.

Baseado nos dados do estudo, a resposta à pergunta acima pode ser dada cogitando a possibilidade de haver pouca divulgação do portal bem como de haver pouca ou nenhuma motivação e sensibilização às pessoas de modo que elas pudessem interagir com o portal e/ou saber da existência do mesmo.

Dados	Variáveis	Porcentagem
Idade	15 – 24	55,2
	25-44	34,5
	45 – 64	10,3
Sexo	Feminino	58,6
	Masculino	41,4
Escolaridade	Ensino Secundário	20,7
	Graduação incompleta	34,5
	Graduação completa	34,5
	Pós-graduação completa	10,3
	Pós-graduação incompleta	0,0
Ocupação principal	Estudante do Ensino Secundário	6,9
	Estudante do Ensino Superior	37,9
	Trabalha em empresa privada	6,9
	Trabalha em Administração Pública	10,3
	Trabalha em empresa do Estado	13,8
	Trabalha por conta própria	6,9
	Outros	17,2

Dados	Variáveis	Porcentagem
Residência atual	No Exterior (Diáspora)	20,5
	Praia	58,6
	Ribeira Brava	3,4
	Ribeira Grande de Santo Antão	3,4
	Santa Catarina de Santiago	3,4
	São Filipe	6,9
	São Lourenço dos Órgãos	3,4

Tabela 10: Resultado dos não-usuários

Fonte: Elaborada pela autora

Com base nesses resultados, observa-se também que havendo a possibilidade de maior informação destinada aos potenciais usuários poderia ser um caminho para ampliar a utilização do portal em estudo. Observou-se, igualmente, que talvez as pessoas não usem o portal porque não são cadastradas, uma vez que um dos procedimentos para se cadastrar no portal é feito presencialmente, conforme foi mencionado no item 2.3.3.1.

Essa modalidade de cadastro pode ser um potencial desincentivo para que as pessoas se cadastrem e se interessem pelo portal, uma vez que a vida cotidiana é muito corrida, o que pode constituir um obstáculo para as pessoas se deslocarem à Casa do Cidadão a fim de efetivarem os respectivos cadastros. Outro motivo da não utilização do portal pode estar ligado ao fato de que a grande quantidade dos serviços prestados on-line é prestada também presencialmente pelos órgãos responsáveis e pelos balcões da Casa do Cidadão. Deste modo, as pessoas podem estar a preferir os atendimentos presenciais, pois os principais serviços públicos são acessíveis e céleres. A título de exemplo, algumas certidões como a certidão de nascimento é entregue no momento da solicitação.

4.3 Uso do Portal

Neste item, apresentam-se alguns aspectos sobre a utilização do portal, considerando-se de que local os acessos são feitos, com que frequência e por que motivo. Considerando a amostra da Tabela 11, o acesso ao computador no serviço (trabalho do respondente) foi maior que 50,7%, podendo constatar-se que a maioria dos respondentes são funcionários, pois usa o computador no serviço.

A prevalência do acesso à internet em casa foi de 56,6%. Esta variável não apresentou relação com o uso de computador em casa, o que nos leva a presumir que alguns dos respondentes podem não ter acesso à internet no serviço, por isso usavam-na com maior predominância em casa. Em relação aos respondentes com maior experiência em uso de computadores, encontram-se nas faixas de 6 e 10 anos (35,7%) e 11 e 15 anos (34,8%) respectivamente. Verificou-se que a maior parte dos respondentes usava o portal mais de 30 vezes por ano (48,0%), esse dado é relevante porque demonstra que muitos respondentes têm uma interação razoável com o portal.

Do total dos 25 serviços disponíveis no portal, 74,2% dos questionados usavam BQE (ferramenta que divulga concurso para estágios e vagas de emprego), 39,8% usavam o serviço *nha dossier cidadão* (página do portal com várias opções de informações e serviços on-line) e 32% informaram que usavam outros serviços. Esses resultados são relevantes quando comparados com os outros itens da resposta, que são itens com prevalências mais baixas dos serviços prestados no portal, sendo a consulta da lista dos segurados do INPS com 3,6%, declaração do modelo 106 (IVA) com 3,2%, expressão de fantasia e pagamento da DGCI (IVA, IUR e imposto de selo) com 2,3% respectivamente. Na Tabela 11 encontram-se os resultados referentes às variáveis do uso do portal.

Dados	Variáveis	Porcentagem (%)
Acesso ao computador com mais frequência em	Casa	47,1
	Outros	2,3
	Serviço	50,7
Acesso à internet com mais frequência em	Casa	56,6
	Outros	1,4
	Praça digital	0,5
	Serviço	41,6
Qual é a minha experiência de uso de computadores	0-5 anos	3,6
	6-10 anos	35,7
	11-15 anos	34,8
	16-20 anos	18,1
	21 anos +	7,7
Quantas vezes acesso o portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde, por ano	1-5 vezes	16,7
	6-10 vezes	10,9
	11-15 vezes	9,5
	16-20 vezes	6,8
	21-25 vezes	4,1
	26-30 vezes	4,1
	30 + vezes	48,0

Dados	Variáveis	Porcentagem (%)
Indica o(s) serviço(s) que já utilizei no portal "www.portondinosilha.cv".	Acompanhamento de despacho e isenção das Alfândegas	2,3
	Bolsa de qualificação e emprego (BQE)	74,2
	Certidão de casamento	1,4
	Certidão de nascimento	27,6
	Certidão da dívida fiscal	7,2
	Certidão de perfilhação	1,8
	Certificado de admissibilidade de firmas	6,3
	Consulta da conta corrente DGCI (IVA, IUR e Imposto de Selo)	14,9
	Conta corrente, declarações e pagamentos da DGCI (IUR e Imposto de Selo)	6,3
	Consulta e emissão de Credencial do INPS	5,4
	Consulta de lista dos segurados do INPS	3,6
	Declaração do modelo 106 – IVA	3,2
	Declaração de NIF (2ª Via)	21,3
	Expressão de fantasia	2,3
	Formulário de retenção na fonte	4,1
	Formulário de imposto de selo	9
	Informações do seu dossier de Funcionário Público	14,9
	Informações do seu recenseamento eleitoral	18,6
	Inscrição de artista	0,9
	Lista de importação	0,5
	<i>Nha dossier cidadão</i>	39,8
	Pagamento da DGCI (IVA, IUR e imposto de selo)	2,3
	Pagamento de faturas de energia e água (ELECTRA)	10,0
	Outros	32,1

Tabela 11 - Resultado do uso do portal

Fonte: Elaborada pela autora

Observa-se que a maior adesão dos serviços no portal é a BQE. Em Cabo Verde, há uma taxa de desemprego muito alta (16,8%), abrangendo um número considerável de pessoas com ensino superior (INE, 2010), consequentemente, esse fator pode levar as pessoas a procurarem as informações ligadas à emprego, pois o portal é a ferramenta que divulga os concursos público e privado. Assim as pessoas acabam por se cadastrar no site a fim de obter todas as informações necessárias sobre emprego.

4.4 Análise das Dimensões

A análise das dimensões foi realizada fazendo inicialmente uma análise de cada item separadamente (itens que tiveram a maior pontuação e itens que tiveram a menor pontuação). Em seguida, considerando as dimensões definidas, aplicou-se o teste de *alpha de Cronbach* para analisar a consistência interna de cada uma das cinco dimensões. Em continuidade, aplicou-se a análise fatorial, a análise fatorial confirmatória, e, por fim, fez-se a análise das dimensões, identificando possíveis associações com os serviços ou perfis dos respondentes.

4.4.1 Distribuição das Respostas em Cada Item (questão) da Escala

A estatística descritiva é um conjunto de técnicas analíticas utilizadas para resumir o conjunto dos dados recolhidos na investigação, que são organizados, geralmente, através de números, tabelas e gráficos (MORAIS, 2014). Para tal, foi evidenciado: valor mínimo, valor máximo, média, desvio padrão e o coeficiente de variação. As medidas descritivas dos itens dos questionários são representadas na Tabela 12, com intuito de facilitar a compreensão dos dados. Foram analisadas 19 questões distribuídas por cinco (5) dimensões em que cada questão podia ser avaliada (por respondentes) num parâmetro de 1 a 5 pontos.

Assim, a média máxima das questões foi de 4,3710 e a mínima foi de 2,8145. As médias foram boas na medida em que a pontuação das questões varia entre 1 a 5. Foram verificados diversos resultados de desvio padrão nas questões em estudo, sendo a mais baixa de 0,8779 e a mais elevada de 1,2273. É de salientar que esses diferentes resultados são importantes porque indicam as variâncias que existem entre as questões, ou seja, que existe certa diferença entre as respostas apresentadas pelos respondentes.

Observou-se também que todas as questões tiveram um mínimo de 1 e um máximo de 5. Pode-se considerar que 1 é o menor número encontrado nas variáveis, enquanto que 5 é o maior número.

Dimensões	Questões	Mínimo	Máximo	Media	Desvio Padrão	Coefficiente de Variação
Segurança e Privacidade	O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde me garante a confidencialidade das minhas informações pessoais.	1,00	5,00	3,81	1,12	0,29
	O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde, está de acordo com as leis de proteção de dados pessoais.	1,00	5,00	3,75	1,01	0,26
	O Portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde tem salvaguardado suficientemente os meus dados para me fazer sentir seguro na realização de serviços públicos online.	1,00	5,00	3,66	1,07	0,29
	O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde tem padrões tecnológicos e ferramentas adequados para garantir os meus dados. A minha mensagem enviada não vai ser modificada por pessoas não autorizadas.	1,00	5,00	3,66	1,11	0,30
	O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde não fornece meus dados pessoais a terceiros sem o meu consentimento.	1,00	5,00	3,62	1,21	0,33
Confiabilidade	O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde é confiável para fornecer serviços públicos online aos seus usuários.	1,00	5,00	3,89	0,98	0,25
	Pretendo usar mais vezes o portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde no futuro.	1,00	5,00	4,37	0,87	0,20
	O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde está aumentando sempre a atenção e o interesse dos cabo-verdianos.	1,00	5,00	3,95	0,93	0,23
	Eu confio nos benefícios proporcionados pelo portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde.	1,00	5,00	3,95	0,97	0,24
Acessibilidade	O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde é interativo e atrativo para os seus usuários.	1,00	5,00	3,39	1,07	0,31
	O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde tem uma velocidade rápida quando eu o acesso.	1,00	5,00	3,26	1,09	0,33
	O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde apresenta claramente os serviços públicos online oferecidos.	1,00	5,00	3,55	1,01	0,28
	O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde faz com que a minha capacidade de busca (pesquisa) seja cada vez mais rápida e fácil.	1,00	5,00	3,37	0,98	0,297
	O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde fornece procedimento, processo e instrução clara e fácil de seguir nas suas páginas.	1,00	5,00	3,46	1,00	0,292

Dimensões	Questões	Mínimo	Máximo	Media	Desvio Padrão	Coefficiente de Variação
Divulgação dos serviços disponíveis	Recebo bastante informação sobre os benefícios do portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde.	1,00	5,00	2,81	1,22	0,43
	Recebo informação suficiente para o uso do portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde.	1,00	5,00	3,01	1,18	0,39
	O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde sempre incentiva os seus usuários a realizar serviços públicos online.	1,00	5,00	3,13	1,17	0,37
Agilidade dos serviços públicos	O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde me permite realizar serviços públicos mais rapidamente.	1,00	5,00	3,63	0,99	0,27
	O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde me permite realizar mais serviços públicos em menos etapas.	1,00	5,00	3,58	1,06	0,29

Tabela 12 - Resultado dos itens dos questionários

Fonte: Elaborada pela autora

Para identificar as questões mais importantes, mais bem avaliadas e as piores avaliadas, relativamente às respostas das questões em estudo, foram agrupadas as respostas dos respondentes em dois grupos: porcentagem de pontuação com 4 e 5 pontos e porcentagem de pontuação com a classificação de 1 e 2 pontos.

Dentre as questões com as notas (4 e 5) pontos, a questão “Pretendo usar mais vezes o portal “*porton di nos ilha*” de Cabo Verde no futuro” foi a questão mais bem avaliada pelos respondentes com 83,71% de respondentes que colocaram 4 ou 5. Esta pergunta buscava entender se os cabo-verdianos pretendem usar mais vezes o portal no futuro. Constatou-se que os respondentes têm a intenção de usar com maior frequência o portal no futuro, sendo essa intenção importante para a promoção do Governo Eletrônico. O gráfico 1 mostra a porcentagem de respondentes que deram 4 e 5 pontos para cada uma das questões da escala desenvolvida.

Das questões com as notas (1 a 2), a questão “Recebo bastante informação sobre os benefícios do portal “*porton di nos ilha*” de Cabo Verde”, foi à questão pior avaliada com 37,10% de respondentes que colocaram 1 ou 2. Essa pergunta buscava caracterizar como é a divulgação das informações sobre o portal. Os dados demonstraram que existe algum déficit em relação à divulgação do portal, uma vez que os respondentes atribuíram notas mais baixas (1 a 2) nessa questão. Para a melhor compreensão da análise, veja o gráfico 2 que representa a porcentagem de respondentes que deram notas 1 e 2.

Gráfico 1 - Classificação com as notas de 4 e 5 pontos

Fonte: Elaborada pela autora

Gráfico 2- Classificação com as notas de 1 e 2 pontos

Fonte: Elaborado pela autora

4.4 Teste de Confiabilidade (*Alpha de cronbach*)

Para a realização da análise de confiabilidade foi utilizado o *alpha de cronbach*. Conforme foi apontado no item 3.4.2, *alpha de cronbach* varia de 0 a 1, sendo os valores de 0, 60 a 0, 70 são considerados aceitáveis. O Quadro 11 apresenta as dimensões consideradas nessas análises.

Dimensões	Questões	Objetivos
Segurança e Privacidade	O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde me garante a confidencialidade das minhas informações pessoais.	Reconhecer a capacidade dos usuários em identificar o grau de segurança e privacidade na realização dos serviços públicos on-line no portal “ <i>porton di nos ilha</i> ”.
	O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde, está de acordo com as leis de proteção de dados pessoais.	
	O Portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde tem salvaguardado suficientemente os meus dados para me fazer sentir seguro na realização de serviços públicos on-line.	
	O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde tem padrões tecnológicos e ferramentas adequados para garantir os meus dados. A minha mensagem enviada não vai ser modificada por pessoas não autorizadas.	
	O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde não fornece meus dados pessoais a terceiros sem o meu consentimento.	
Confiabilidade	O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde é confiável para fornecer serviços públicos on-line aos seus usuários.	Verificar o grau de confiança dos cidadãos cabo-verdianos no “ <i>porton di nos ilha</i> ” quando realizam os serviços públicos on-line.
	Pretendo usar mais vezes o portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde no futuro.	
	O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde está aumentando sempre a atenção e o interesse dos cabo-verdianos.	
	Eu confio nos benefícios proporcionados pelo Portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde.	
Acessibilidade	O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde é interativo e atrativo para os seus usuários.	Identificar a percepção dos usuários quanto ao tipo de portal, a qualidade de interface, a velocidade do site e a acessibilidade dos serviços públicos on-line no portal.
	O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde tem uma velocidade rápida quando eu o acesso.	
	O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde apresenta claramente os serviços públicos on-line oferecidos.	
	O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde faz com que a minha capacidade de busca (pesquisa) seja cada vez mais rápida e fácil.	
	O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde fornece procedimento, processo e instrução clara e fácil de seguir nas suas páginas.	
Divulgação dos serviços disponíveis	Recebo bastante informação sobre os benefícios do portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde.	Reconhecer nos usuários o grau de conhecimento da existência, dos benefícios e da existência dos serviços oferecidos no portal “ <i>porton di nos ilha</i> ”.
	Recebo informação suficiente para o uso do portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde.	
	O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde sempre incentiva os seus usuários a realizar serviços públicos on-line.	

Dimensões	Questões	Objetivos
Agilidade dos serviços públicos	O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde me permite realizar serviços públicos mais rapidamente.	Identificar a percepção dos usuários sobre a agilidade dos produtos e serviços oferecidos pelo portal “ <i>porton di nos ilha</i> ”.
	O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde me permite realizar mais serviços públicos em menos etapas.	

Quadro 11 - As dimensões (construtos) da pesquisa

Fonte: Elaborado pela autora com base nos trabalhos de Alawneh, Al-Refai e Batiha (2013); Damain (2012)

Segundo Corrar, Paulo, Dias (2007), a confiabilidade é o grau de consistência obtido numa escala, isentando-se de erro aleatório. O teste da confiabilidade tem como objetivos, garantir que as respostas não sejam variáveis durante determinado período de tempo e avaliar a consistência interna de modo a verificar se os indicadores individuais medem o mesmo construto e se se encontram altamente inter-correlacionadas (HAIR et al., 2005).

Portanto o *alpha de cronbach* foi utilizado nesse estudo para medir a confiabilidade da escala dos dados. Com base nos dados levantados e utilizando o agrupamento das questões apresentadas na Tabela 13, os valores obtidos nesse estudo (Cabo Verde) foram: Segurança e Privacidade=0,865, Confiabilidade=0,865, Acessibilidade=0,891, Divulgação dos Serviços=0,870 e Agilidade do serviço=0,842. Todas as dimensões obtiveram um resultado superior a 0,7, valor recomendado pela teoria. Esse resultado indica que os dados são consistentes, uma vez que confirma a confiabilidade da escala das dimensões, bem como a aceitabilidade dos dados para a análise fatorial.

Itens mensurados	Cronbach's alpha	
	Cabo Verde	Jordânia
Segurança e privacidade	0,86	0,71
Confiabilidade	0,86	0,69
Acessibilidade	0,89	0,88
Divulgação dos serviços disponíveis	0,87	0,91
Agilidade dos serviços públicos/Qualidade dos serviços públicos	0,84	0,77

Tabela 13 - Resultado da *alpha de cronbach*

Fonte: Elaborado pela autora

Fazendo uma comparação entre o estudo feito por Alawneh, Al-refai e Batiha (2013), na Jordânia e o estudo feito em Cabo Verde por meio da presente pesquisa, os resultados apresentados na Tabela 13, mostram que Cabo Verde obteve no fator Segurança e privacidade 0,86 enquanto a Jordânia obteve 0,71, em termos de confiabilidade Cabo Verde obteve 0,86 enquanto que a Jordânia teve apenas 0,69, no que tange à Acessibilidade, Cabo Verde obteve 0,89 e a Jordânia 0,88. Apenas em termos de Divulgação dos serviços on-line é que a Jordânia

ultrapassou Cabo Verde com 0,91. No tocante à Agilidade/Qualidade dos serviços públicos, Cabo Verde teve uma classificação também maior, com 0,84. Mas é importante salientar que existem algumas diferenças nas questões utilizadas (versão para o Português e adaptação à compreensão do público alvo), sendo que no instrumento desenvolvido, outras questões foram inseridas, bem como algumas foram retiradas.

4.5 Análise Fatorial Exploratória

Após obter os resultados de *alpha de cronbach*, procedeu-se a análise fatorial exploratória. Embora esta não seja o foco da pesquisa, ainda assim, para identificar a forma de relacionamento (correlação) entre as variáveis, foi utilizada a análise fatorial exploratória. A análise fatorial exploratória é utilizada quando o pesquisador não conhece a estrutura de relacionamento entre as variáveis e tem a intenção de descobrir a variabilidade e correlação entre as dimensões (CORRAR; PAULO; DIAS, 2007).

É importante realçar que o modelo do questionário usado na pesquisa foi uma reformulação do mesmo, com base na cultura do país em estudo. Sendo assim, este é o outro motivo que fez com que se adotasse a análise fatorial exploratória, porque nem sempre os dados são válidos para diferentes populações amostrais.

De acordo com Mingoti (2005) é sempre bom fazer uma análise fatorial exploratória para ter-se uma noção prévia se os fatores são coerentes com os seus dados amostrais e com as suas interpretações. É importante mencionar que a amostra mínima para se efetuar a análise fatorial varia entre 50 a 100 observações ou ter cinco vezes mais observações em relação ao número de variáveis a serem analisadas (HAIR et al., 2005).

Nessa pesquisa, houve 221 observações, número significativo de acordo com a teoria. A análise fatorial exploratória foi fundamentada pelos seguintes indicadores: teste kaiser meyer olkin (KMO), teste de esfericidade de bartlett, comunalidades, porcentagem de variância explicada e finalmente os fatores obtidos, considerando a rotação varimax e promax. Esses indicadores são apresentados a seguir:

Teste Kaiser Meyer Olkin (KMO) e Bartlett

A Tabela 14 mostra os resultados do teste KMO e de esfericidade de Bartlett. O índice do valor do KMO varia de 0 a 1, sendo $> 0,80$ é excelente e abaixo de 0,50 é inaceitável. Segundo Corrar et. al (2007), os valores menores que 0,50, não conseguem medir satisfatoriamente as variações dos dados originais. O resultado obtido na pesquisa do teste KMO é de 0,945, considerado excelente, pois indica que as variáveis são adequadas para a análise fatorial.

O sig igual a 0, demonstra que existe correlação significativa entre as variáveis. Assim, foi possível aplicar a análise fatorial exploratória nessa amostra. Para Corrar, Paulo e Dias (2007), o valor de Sig. não pode ultrapassar 0,005, caso isso aconteça é porque a correlação é muito pequena.

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy		0,945
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2947,147
	DF	171
	Sig.	0,000

Tabela 14 - Resultado de KMO e Bartlett

Fonte: Elaborado pela autora

Comunalidades

Posteriormente às análises KMO e Bartlett, fez-se a análise de comunalidades com intuito de obter a explicação do comportamento de cada variável na sua dimensão. Segundo Hair et al. (2005, p.90), a comunalidade é a “quantia total de variância que uma variável original compartilha com outras variáveis incluídas na análise”.

Nesse estudo algumas questões tiveram uma explicação razoável (abaixo de 0,7), mas a maioria das variáveis teve uma forte explicação (superior a 0,7), permitindo afirmar que existem os fatores latentes identificados pela análise fatorial exploratória, tendo conseguido explicar as variáveis (questões do questionário). A Tabela 15 especifica os resultados da comunalidade.

Questões	Inicial	Comunalidade
O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde me garante a confidencialidade das minhas informações pessoais.	1,000	0,772
O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde, está de acordo com as leis de proteção de dados pessoais.	1,000	0,759
O Portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde tem salvaguardado suficientemente os meus dados para me fazer sentir seguro na realização de serviços públicos on-line.	1,000	0,755
O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde tem padrões tecnológicos e ferramentas adequados para garantir os meus dados. A minha mensagem enviada não vai ser modificada por pessoas não autorizadas.	1,000	0,700
O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde não fornece meus dados pessoais a terceiros sem o meu consentimento.	1,000	0,673
O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde é confiável para fornecer serviços públicos on-line aos seus usuários.	1,000	0,689
Pretendo usar mais vezes o portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde no futuro.	1,000	0,749
O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde está aumentando sempre a atenção e o interesse dos cabo-verdianos.	1,000	0,745
Eu confio nos benefícios proporcionados pelo portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde.	1,000	0,775
O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde é interativo e atrativo para os seus usuários.	1,000	0,672
O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde tem uma velocidade rápida quando eu o acesso.	1,000	0,746
O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde apresenta claramente os serviços públicos on-line oferecidos.	1,000	0,722
O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde faz com que a minha capacidade de busca (pesquisa) seja cada vez mais rápida e fácil.	1,000	0,761
O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde fornece procedimento, processo e instrução clara e fácil de seguir nas suas páginas.	1,000	0,764
Recebo bastante informação sobre os benefícios do portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde.	1,000	0,827
Recebo informação suficiente para o uso do portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde.	1,000	0,826
O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde sempre incentiva os seus usuários a realizar serviços públicos on-line.	1,000	0,748
O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde me permite realizar serviços públicos mais rapidamente.	1,000	0,837
O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde me permite realizar mais serviços públicos em menos etapas.	1,000	0,865

Tabela 15 - Resultado da comunalidade

Fonte: Elaborado pela autora

Variância Explicada

A amostra apresentada na Tabela 16 indica os resultados da porcentagem de variância explicada. Nessa análise, os cinco primeiros fatores conseguem explicar 75,7% da variação total do instrumento (questionário), o que é muito bom, sendo que 60% é uma porcentagem aceitável sugerida pela literatura (HAIR et al., 2005). Foram considerados cinco fatores, pois

na escala original esperava-se que o agrupamento fosse em cinco dimensões. Assim, a aplicação da análise fatorial exploratória foi também com a intenção de verificar se os fatores obtidos seriam ou não os mesmos do modelo teórico inicialmente elaborado.

Componentes	Autovalores iniciais		
	Autovalores	Porcentual de variância total	Porcentual acumulado de variância
1	10,022	52,747	52,747
2	1,782	9,377	62,123
3	1,044	5,493	67,617
4	0,821	4,320	71,937
5	0,716	3,767	75,704
6	0,505	2,656	78,360
7	0,494	2,601	80,961
8	0,453	2,384	83,346
9	0,426	2,241	85,586
10	0,372	1,958	87,544
11	0,347	1,825	89,369
12	0,343	1,805	91,175
13	0,300	1,579	92,754
14	0,277	1,456	94,210
15	0,256	1,345	95,554
16	0,233	1,225	96,779
17	0,222	1,171	97,950
18	0,202	1,064	99,014
19	0,187	0,986	100,000

Tabela 16 - Resultado da variância explicada

Fonte: Elaborado pela autora

Componente rotacionado pelo método varimax e promax

Por meio do método varimax, obteve-se o grau da relação existente entre as dimensões (fatores) e as questões do instrumento. Para identificar a relação entre as variáveis e os fatores, Hair et. al. (2009), adotaram 0,40 como limite aceitável. As cargas fatoriais estão organizadas por fatores. Pelo que se observou, o fator 1 tem 6 variáveis com cargas significantes, o fator 2 tem 5, o fator 3 tem 3, o fator 4 tem 3 e o fator 5 tem 2. Os fatores encontram-se organizados baseados nas cargas fatoriais mais significantes (conforme pode ser visto nos números que se encontram em “negrito” na Tabela 17).

Como se pode constatar na Tabela 17, todas as questões apresentam cargas fatoriais significantes acima de 0,50 sobre o único fator, com a exceção das questões Q8 e Q15 (destacadas num retângulo a vermelho na tabela 10). De acordo com Hair et al. (2009), esse resultado significa que mais da metade da variância é explicada pelas cargas fatoriais em um

só fator. As questões Q8 e Q15 cruzam dois fatores ao mesmo tempo. Na questão Q8, cruzam-se os fatores 1 (0,40) e 2 (0,60) e na questão Q15 cruzam-se os fatores 1 (0,41) e 4 (0,7), algo que não pode ser ignorado, pois há duas cargas significativas em dois fatores diferentes (HAIR et al, 2009).

Variável	Varimax				
	Fator				
	1	2	3	4	5
Q1- O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde me garante a confidencialidade das minhas informações pessoais.	0,826	0,170	0,136	0,203	
Q2- O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde, está de acordo com as leis de proteção de dados pessoais.	0,786	0,309	0,105		0,158
Q3- O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde tem salvaguardado suficientemente os meus dados para me fazer sentir seguro na realização de serviços públicos on-line.	0,769	0,184	0,232	0,225	0,158
Q4- O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde não fornece meus dados pessoais a terceiros sem o meu consentimento.	0,731		0,176	0,260	0,200
Q5- O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde tem padrões tecnológicos e ferramentas adequados para garantir os meus dados. A minha mensagem enviada não vai ser modificada por pessoas não autorizadas.	0,685	0,276	0,224	0,266	0,186
Q6- O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde é confiável para fornecer serviços públicos on-line aos seus usuários.	0,679	0,231	0,140	0,361	0,157
Q7- O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde tem uma velocidade rápida quando eu o acesso.	0,148	0,799	0,151	0,201	0,149
Q8- O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde apresenta claramente os serviços públicos on-line oferecidos.	0,406	0,677	0,171	0,140	0,224
Q9- O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde fornece procedimento, processo e instrução clara e fácil de seguir nas suas páginas.	0,257	0,661	0,444	0,215	0,130
Q10- O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde faz com que a minha capacidade de busca (pesquisa) seja cada vez mais rápida e fácil.	0,230	0,630	0,394	0,252	0,303
Q11- O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde é interativo e atrativo para os seus usuários.	0,244	0,506	0,337	0,379	0,316
Q12- Recebo bastante informação sobre os benefícios do Portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde.	0,135	0,226	0,854		0,140
Q13- Recebo informação suficiente para o uso do portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde.	0,252	0,255	0,825		0,100
Q14- O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde sempre incentiva os seus usuários a realizar serviços públicos on-line.	0,194	0,150	0,749	0,235	0,268
Q15- Pretendo usar mais vezes o portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde no futuro.	0,412	0,182	0,138	0,721	
Q16- Eu confio nos benefícios proporcionados pelo portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde.	0,364	0,243	0,168	0,704	0,244

Varimax					
Variável	Fator				
	1	2	3	4	5
Q17- O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde está aumentando sempre a atenção e o interesse dos cabo-verdianos.	0,300	0,289	0,175	0,702	0,221
Q18- O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde me permite realizar mais serviços públicos em menos etapas.	0,264	0,240	0,219	0,229	0,798
Q19- O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde me permite realizar serviços públicos mais rapidamente.	0,204	0,286	0,249	0,184	0,786

Tabela 17 - Resultado do método varimax

Fonte: Elaborado pela autora

Considerando então a possível existência de correlação entre os fatores, através da observação da carga fatorial mais alta de duas variáveis em dois fatores e levando em conta o significado das dimensões⁶ que podem estar correlacionadas, optou-se pela realização de rotação oblíqua no lugar da rotação ortogonal. Como método de rotação oblíqua foi aplicado o método promax. A Tabela 18 apresenta os resultados das cargas fatoriais com a utilização do método promax. Os resultados mostram que a rotação oblíqua não acumulou a carga fatorial em nenhum dos fatores e teve um resultado pouco próximo da escala original.

Assim, o Fator 1 corresponde a dimensão Segurança e Privacidade do questionário original, porém, a Q6, originalmente da dimensão Confiabilidade foi agrupada nesse fator. Os demais fatores correspondem às dimensões originais, sendo que: Fator 2 corresponde à dimensão Acessibilidade, o Fator 3 agrupou as variáveis da dimensão Divulgação dos serviços disponíveis no portal, o Fator 4 corresponde à dimensão Confiabilidade, e por fim, a dimensão Agilidade dos serviços públicos foi agrupada no Fator 5.

Promax					
Variável	Fator				
	1	2	3	4	5
Q1 - O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde me garante a confidencialidade das minhas informações pessoais.	0,902				0,117
Q2- O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde, está de acordo com as leis de proteção de dados pessoais.	0,851	0,204		0,147	
Q3- O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde tem salvaguardado suficientemente os meus dados para me fazer sentir seguro na realização de serviços públicos on-line.	0,792				

⁶ Como está sendo medida a satisfação, não existe um impedimento para ter correlação entre as dimensões, sendo então que nesse caso o mais apropriado é a rotação oblíqua.

Variável	Promax				
	Fator				
	1	2	3	4	5
Q5- O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde não fornece meus dados pessoais a terceiros sem o meu consentimento.	0,765	0,226		0,120	0,113
Q4- O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde tem padrões tecnológicos e ferramentas adequados para garantir os meus dados. A minha mensagem enviada não vai ser modificada por pessoas não autorizadas.	0,651	0,112			
Q6- O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde é confiável para fornecer serviços públicos on-line aos seus usuários.	0,634			0,244	
Q11- O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde tem uma velocidade rápida quando eu o acesso.		0,934			
Q12- O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde apresenta claramente os serviços públicos on-line oferecidos.	0,272	0,718			
Q14- O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde fornece procedimento, processo e instrução clara e fácil de seguir nas suas páginas.		0,669	0,297		
Q13- O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde faz com que a minha capacidade de busca (pesquisa) seja cada vez mais rápida e fácil.		0,597	0,208		0,150
Q10- O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde é interativo e atrativo para os seus usuários.		0,416	0,154	0,270	0,171
Q15- Recebo bastante informação sobre os benefícios do portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde.			0,934		
Q16- Recebo informação suficiente para o uso do portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde.	0,111		0,887		
Q17- O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde sempre incentiva os seus usuários a realizar serviços públicos on-line.		0,102	0,778	0,119	0,147
Q7- Pretendo usar mais vezes o portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde no futuro.	0,192			0,810	0,115
Q8- O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde está aumentando sempre a atenção e o interesse dos cabo-verdianos.		0,117		0,762	
Q9- Eu confio nos benefícios proporcionados pelo portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde.	0,102			0,753	
Q19- O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde me permite realizar mais serviços públicos em menos etapas.					0,889
Q18- O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde me permite realizar serviços públicos mais rapidamente.					0,875

Tabela 18 - Resultado do método promax

Fonte: Elaborado pela autora

A Tabela 19 apresenta o resultado das correlações entre as dimensões, demonstrando que de fato as dimensões possuem correlações que não poderiam ser ignoradas, a fim de entender como as dimensões estariam previstas e relacionadas, muito embora o foco desse estudo seja a análise fatorial confirmatória.

Fator	1	2	3	4	5
1	1,000	0,524	0,444	0,601	0,477
2	0,524	1,000	0,559	0,550	0,565
3	0,444	0,559	1,000	0,459	0,510
4	0,601	0,550	0,459	1,000	0,552
5	0,477	0,565	0,510	0,552	1,000

Tabela 19 - Correlações entre fatores (rotação oblíqua)

Fonte: Elaborado pela autora

4.6 Validação da Escala (Análise Fatorial Confirmatória)

Um dos objetivos do trabalho consistiu em validar as dimensões da escala desenvolvida (Questionários com 19 questões e cinco fatores), sendo que para tanto, aplicou-se a análise fatorial confirmatória. Entretanto, para fins de entendimento da escala obtida, inicialmente buscou-se aplicar a análise fatorial exploratória como processo de investigação e comparação com os fatores inicialmente traçados. Tal procedimento possibilitou comparar ambos os resultados (da análise fatorial exploratória e confirmatória) com a teoria e com o modelo desenvolvido inicialmente.

A Análise Fatorial Confirmatória (AFC) é uma aplicação particular da modelagem de equações estruturais (SEM) que permite ao pesquisador atribuir aos itens de um instrumento um determinado fator de acordo com a proposição teórica previamente estabelecida. Essa escala teve 221 observações, que é um tamanho ideal dentro da perspectiva teórica e da proposta de Hair et al. (2009), pois os autores recomendam uma amostra de 150 a 400 observações de modo que a escala possa ter maior adequação. Para análise fatorial confirmatória foi utilizada o software estatístico o AMOS versão 20.0.

A Figura 8 representa o diagrama de caminho para a validação da escala. Analisando os parâmetros testados do modelo, foi observado que todas as cargas fatoriais estão dentro do parâmetro. Para facilitar a construção dessa figura, as variáveis foram codificadas conforme apresentadas no Quadro 12.

Dimensões	Questões	Código
Segurança e Privacidade	Q1- O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde me garante a confidencialidade das minhas informações pessoais.	SP1
	Q2- O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde, está de acordo com as leis de proteção de dados pessoais.	SP2
	Q3- O Portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde tem salvaguardado suficientemente os meus dados para me fazer sentir seguro na realização de serviços públicos on-line.	SP3
	Q4- O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde tem padrões tecnológicos e ferramentas adequadas para garantir os meus dados. A minha mensagem enviada não vai ser modificada por pessoas não autorizadas.	SP4
	Q5- O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde não fornece meus dados pessoais a terceiros sem o meu consentimento.	SP5
Confiabilidade	Q6- O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde é confiável para fornecer serviços públicos on-line aos seus usuários.	C1
	Q7- Pretendo usar mais vezes o portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde no futuro.	C2
	Q8- O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde está aumentando sempre a atenção e o interesse dos cabo-verdianos.	C3
	Q9- Eu confio nos benefícios proporcionados pelo portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde.	C4
Acessibilidade	Q10- O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde é interativo e atrativo para os seus usuários.	A1
	Q11- O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde tem uma velocidade rápida quando eu o acesso.	A2
	Q12- O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde apresenta claramente os serviços públicos on-line oferecidos.	A3
	Q13- O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde faz com que a minha capacidade de busca (pesquisa) seja cada vez mais rápida e fácil.	A4
	Q14- O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde fornece procedimento, processo e instrução clara e fácil de seguir nas suas páginas.	A5
Divulgação dos serviços disponíveis	Q15- Recebo bastante informação sobre os benefícios do portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde.	DS1
	Q16- Recebo informação suficiente para o uso do portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde.	DS2
	Q17- O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde sempre incentiva os seus usuários a realizar serviços públicos on-line.	DS3
Agilidade dos serviços públicos	Q18- O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde me permite realizar serviços públicos mais rapidamente.	AG1
	Q19- O portal “ <i>porton di nos ilha</i> ” de Cabo Verde me permite realizar mais serviços públicos em menos etapas.	AG2

Quadro 12: Códigos das variáveis

Fonte: Elaborado pela autora

Figura 8 - Diagrama de caminho de AFC
 Fonte: Elaborado pela autora

Para o teste de ajuste de modelo foram analisados os seguintes indicadores, que são apresentados no Quadro 13, com os respectivos valores, recomendados na teoria.

Indicadores	Medidas recomendadas
Qui-quadrado normado (χ^2/df)	Os valores aceitáveis variam entre 1,0 a 2,0;
AGFI	Os valores superiores a 0,90 indicam um modelo satisfatório.

Indicadores	Medidas recomendadas
Goodness of Fit Index (GFI)	Os valores tendem a variar entre 0 a 1, sendo os valores superiores a 0,90, indicam um modelo adequado aos dados analisados.
Non-normed Fit Index (NFI)	Os valores tendem a variar entre 0 a 1, sendo os valores superiores a 0,90, indicam um modelo adequado aos dados analisados.
Comparative Fit Index (CFI)	Os valores tendem a variar entre 0 a 1, sendo os valores superiores a 0,90, indicam um modelo adequado aos dados analisados.
Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)	Os valores menores que 0,08 indicam uma adequação aceitável;
Tucker Lewis index ou Índice de Tucker Lewis (TLI)	O seu valor não é definido, mas pode apresentar valores < 0 e > 1 . Valores maiores de TLI representam um ajuste melhor.

Quadro 13 - Os valores dos indicadores

Fonte: Elaborado pela autora com base em Hair et al. (2005;2009); Corrar, Paulo e Dias (2007)

A análise fatorial confirmatória é representada por três medidas importantes de ajuste geral, divididos em três grupos (HAIR et al., 2005):

- Medidas de ajuste absoluto fornecem medidas de qualidade de ajuste. As medidas utilizadas nesse estudo são: χ^2 , df, GFI, AGFI e RMSEA;
- Medidas de ajuste incremental é uma medida de qualidade de ajuste que estuda o ajuste incremental do modelo, comparando-o com o modelo nulo. Optamos por estudar nessa pesquisa NFI, CFI e TLI;
- Medidas de ajuste parcimonioso, essas medidas avaliam a parcimônia do modelo. Para avaliar o nível de ajuste são utilizados os índices AGFI e o qui-quadrado normado.

De modo geral, as medidas de ajuste absoluto tiveram valores aceitáveis. O valor de ($\chi^2=257,692$ e $df= 142$), com um nível de significância igual a 0,000. Esse resultado mostra que as variáveis apresentam relações satisfatórias. Os valores de GFI (0,885) e de AGFI (0,847) são próximos a 0,90, valor recomendado pela literatura e considerados como valores aceitáveis (HAIR et al., 2005); A RMSEA é 0,061, considerado um resultado bom, na medida que as correlações são bastante fortes na matriz original de correlações (HAIR ET AL., 2005).

Analizando as medidas de ajuste incremental, observa-se que tiveram os seguintes resultados: NFI=0,915, CFI=0,960 e TLI=0,952. Esses resultados foram muito bons, pois, as

medidas de ajuste incremental são superiores a 0,90. Assim, podemos concluir que essas medidas viabilizam com vantagem a aceitação do modelo proposto (HAIR et al., 2005).

Finalmente, analisando as medidas de ajuste parcimonioso, o qui-quadrado normado (χ^2/df , onde $\chi^2=257,692$ e $df=142$) tem um valor de 1,815 e o AGFI com 0,847. Esses valores são adequados na medida em que fornecem suporte condicional a ser dado para parcimônia do modelo (HAIR et al, 2005).

Observou-se então que a estrutura dimensionada (dimensões x questões), mostra que a estrutura é válida, tendo-se então que as questões podem ser consideradas representantes das dimensões definidas. Em uma próxima etapa da análise, buscou-se analisar comparativamente as dimensões na percepção dos usuários, conforme é discutido no próximo item.

4.7 Visão Geral das Análises das Dimensões (Construtos)

Considerando o agrupamento definido para cada dimensão (cinco das dimensões *versus* frases), foram agrupadas as frases tirando as médias nas dimensões. Assim, foram criadas cinco novas variáveis. Foi feito um Box-plot para melhor comparar e visualizar os dados das dimensões. Observando o Gráfico 3, verifica-se que tanto a dimensão *Segurança e Privacidade* como a dimensão *Confiabilidade* obtiveram maior concentração em notas maiores (acima de 3).

Gráfico 3 - Box-plot das dimensões

Para comparar o resultado das percepções dos respondentes em relação às dimensões estudadas, foi realizado um teste de hipótese para saber se há alguma dimensão que é mais bem avaliada do que as outras. Foi considerado o teste não-paramétrico para amostras relacionadas (teste de Friedman), pois foi a mesma pessoa que respondeu as notas para cada dimensão. A hipótese nula nesse caso é que não existiria dimensões mais bem pontuadas que outras, ou seja, não há diferença significativa na pontuação dada pelos usuários, comparando-se as cinco dimensões estudadas. Observou-se que existem diferenças entre as pontuações das dimensões, pois a hipótese nula foi rejeitada. A que obteve a maior pontuação foi a Confiabilidade (4,01) e a menor nota foi a Divulgação com a média de 1,98.

O sucesso do investimento do Governo Eletrônico, bem como o consequente aumento do grau de satisfação do cidadão e a redução dos custos das transações, além da eficiência na prestação dos serviços, têm como pressuposto a efetiva participação e adesão dos cidadãos ao Governo Eletrônico (EVANS; YEN, 2006).

No entanto, é impreterível que se aposte mais na divulgação dos serviços eletrônicos, uma vez que, nesse estudo, demonstra-se que os respondentes possuem recursos suficientes para uma interação saudável com o portal do governo, pois que 47,1 % têm acesso ao

computador em casa, 56,6% têm acesso à internet em casa e 35,7 % têm experiência de uso de computadores. Contudo, pode haver considerável falta de uma forte divulgação e incentivo para a sua utilização, já que a variável divulgação foi a que teve menos classificação. A Tabela 20 resume o *rank* de cada dimensão. Tal resultado contribui para entender que os usuários possuem confiança no portal, mas não percebem a divulgação do portal eletrônico, tanto no sentido de benefícios quanto de informações sobre os serviços.

Dimensões	Média do Rank
Segurança e Privacidade	3,29
Confiabilidade	4,01
Acessibilidade	2,57
Divulgação do portal de Governo Eletrônico	1,98
Agilidade de serviços públicos	3,15

Tabela 20 - Rank das dimensões

Fonte: Elaborado pela autora

4.8 Síntese dos Resultados Finais

O Quadro 14 representa os objetivos específicos abordados no item 1.3 e o resumo de todos os resultados obtidos na pesquisa.

Objetivos específicos	Itens dos Resultados obtidos
1. Identificar os modelos da avaliação de satisfação dos usuários de Governo Eletrônico.	✓ Artigos relacionados com os determinantes de satisfação do Governo Eletrônico.
2. Aplicar o modelo proposto no portal, <i>porton di nos ilha</i> , de Cabo Verde, tendo em conta: <ul style="list-style-type: none"> Dados sobre perfil dos respondentes; 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 72,8% têm a idade compreendida entre 25 a 44 anos; ✓ 56,4% são do sexo feminino; ✓ 78,8% desses usuários são solteiros; ✓ 26,4 % têm o seu agregado familiar composto por quatro pessoas; ✓ 56,8% possuem o certificado da graduação; ✓ 62,4% residem na Praia. <p>Observou-se que a maior parte dos respondentes tem a idade entre 25 e 44 anos, a maioria dos respondentes é do sexo feminino e é solteiro. Mais de metade possuem certificado da graduação e residem na Praia. Maior parte dos respondentes tem o seu agregado familiar composto por quatro pessoas.</p>

Objetivos específicos	Itens dos Resultados obtidos
3. Identificar os modelos da avaliação de satisfação dos usuários de Governo Eletrônico.	✓ Artigos relacionados com os determinantes de satisfação do Governo Eletrônico.
4. Aplicar o modelo proposto no portal, <i>porton di nos ilha</i> , de Cabo Verde, tendo em conta: <ul style="list-style-type: none"> Dados sobre perfil dos respondentes; 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 72,8% têm a idade compreendida entre 25 a 44 anos; ✓ 56,4% são do sexo feminino; ✓ 78,8% desses usuários são solteiros; ✓ 26,4 % têm o seu agregado familiar composto por quatro pessoas; ✓ 56,8% possuem o certificado da graduação; ✓ 62,4% residem na Praia. <p>Observou-se que a maior parte dos respondentes tem a idade entre 25 e 44 anos, a maioria dos respondentes é do sexo feminino e é solteiro. Mais de metade possuem certificado da graduação e residem na Praia. Maior parte dos respondentes tem o seu agregado familiar composto por quatro pessoas.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Dados sobre o uso do portal; 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 50,7% dos questionados têm o acesso ao computador no serviço; ✓ 56,6% têm o acesso à internet em casa; ✓ 35,7% têm experiência em uso de computadores na faixa de 6-10 anos; ✓ 48% usavam o portal mais de 30 vezes por ano; ✓ O serviço mais utilizado no portal pelos questionados é a bolsa de qualificação e emprego (BQE) com 74,2%. <p>Constata-se que mais da metade dos respondentes tem acesso ao computador no serviço e à internet em casa. Maior parte dos respondentes tem experiência em uso de computador na faixa compreendida entre 6-10 anos. Pouco menos que metade usa o portal mais de 30 vezes ao ano. O serviço mais utilizado no portal é a BQE.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Dados sobre os que não usam o portal. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 55% têm a idade compreendida entre 15-24 anos; ✓ 20% estão no Ensino Secundário e 34,5 % são graduandos; ✓ 31% justificaram que nunca se interessaram em utilizar o portal; ✓ 37,9% têm como ocupação principal - estudantes do ensino superior; ✓ 58,6% residem na Cidade capital (Praia). <p>Maioria dos respondentes é jovem com a idade entre 15 a 24 anos e são graduandos com a principal ocupação estudantes do ensino superior. Mais de metade desses respondentes residem na cidade da Praia.</p>
5. Analisar e avaliar as dimensões utilizadas na escala (satisfação dos usuários do Governo Eletrônico), de modo a identificar se tenham ou não confiabilidade;	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Segurança e Privacidade=0,86 ✓ Confiabilidade=0,86 ✓ Acessibilidade=0,89 ✓ Divulgação dos Serviços=0,87 ✓ Agilidade do serviço=0,84 <p>Todas as dimensões (construtos) tiveram a <i>alpha cronbach</i> superior a 0,60, provando que a escala apresenta confiabilidade.</p>

Objetivos específicos	Itens dos Resultados obtidos
6. Analisar e avaliar os indicadores de validade da escala (questionário de satisfação dos usuários do Governo Eletrônico).	<p> ✓ $\chi^2= 257,692$; ✓ $df= 142$; ✓ $GFI=0,885$; ✓ $AGFI= 0,847$; ✓ $RMSEA= 0,061$; ✓ $NFI= 0,915$; ✓ $CFI=0,960$; ✓ $TLI=0,952$ </p> <p>Com os resultados obtidos, mostrou-se que os cinco fatores apresentaram correlações significativas, pois tiveram valores superiores aos recomendados na literatura, podendo-se constatar que a escala é válida.</p>

Quadro 14 - Resumo dos resultados obtidos na pesquisa

Fonte: Elaborado pela autora

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esse estudo teve como principal objetivo avaliar a satisfação dos usuários do Governo Eletrônico. Os determinantes (construtos) da satisfação dos usuários foram analisados e validados estatisticamente. Para alcançar o objetivo do estudo foi feita uma pesquisa bibliográfica para a adaptação do instrumento e a aplicação de questionários sobre a satisfação dos usuários do Governo Eletrônico. A avaliação dos usuários deu-se a partir da readaptação e tradução do modelo de Alawneh, Al-refai e Batiha (2013), em que os determinantes incorporados nesse modelo foram baseados nos estudos de Alawneh, Al-refai e Batiha (2013) e da Damian (2012). Essa readaptação se deu porque, segundo Mingoti (2005,) as diferenças culturais podem alterar os modelos que descrevem a satisfação dos usuários. O questionário foi feito por meio do sistema de questionário da FEA e ficou ativo no sistema da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, por um período de 2 meses. Houve uma participação de 250 pessoas, que representam 0,9% de 41.386 inscritos no portal em estudo.

Antes de iniciar a coleta de dados, foi feita uma revisão teórica sobre os fatores/determinantes de satisfação dos usuários de Governo Eletrônico. Após a coleta de dados procedeu-se a análise dos resultados, comparando os dados obtidos na pesquisa com as informações recomendadas na literatura.

Em relação aos resultados obtidos na pesquisa, de uma forma geral, foram satisfatórios, na medida em que conseguiram responder a pergunta da pesquisa (O modelo de avaliação elaborado a partir dos fatores identificados na revisão teórica é válido e confiável para aferir a satisfação dos usuários do Governo Eletrônico?).

Nesse estudo o grupo feminino assumiu o maior número de respondentes com 56,4%. Mais da metade dos respondentes (50,7%) usam o computador ou notebook no serviço e 56,6% usam a internet em casa. Um número significativo dos respondentes (62,4%) vive na cidade capital (Praia). Cerca 56,8% das pessoas questionadas possuem o certificado da graduação, o que indica que o portal está voltado para as pessoas com alta escolaridade. Maior parte dos respondentes usa o portal mais de 30 vezes por ano e o seu serviço mais utilizado no portal é o BQE (74,2%). Esse resultado leva a concluir que é importante aumentar a quantidade de serviço on-line para todos os níveis da sociedade de modo que possa haver uma inclusão geral na prestação de serviço via portal.

No que tange a análise de confiabilidade das escalas, verificou-se que as escalas são confiáveis, na medida em que todas as dimensões tiveram *alpha de cronbah* superior a 0,7. Ainda o modelo proposto nesse estudo se mostrou válido, considerando os indicadores obtidos, sendo então um ótimo instrumento para avaliar a satisfação dos usuários do Governo Eletrônico em países de língua portuguesa. Constatou-se ainda que a confiabilidade foi o fator mais bem avaliado, ou seja, que recebeu maior pontuação de satisfação dos usuários do *e-government*, enquanto que a divulgação dos serviços apresentou menor pontuação. Na linha defendida por Andrade & Falk, (2001) é pertinente investir na divulgação dos serviços on-line visto que o sucesso ou fracasso de um sistema de informação também está relacionado com a participação dos usuários.

Nessa dissertação, as principais contribuições acadêmicas estão relacionadas com a validação dos cinco construtos da satisfação dos usuários do Governo Eletrônico, pois o estudo afirmou que o modelo do questionário é válido para medir a satisfação dos usuários do Governo Eletrônico, podendo ser aplicado em outras regiões. Além disso, este estudo auxiliou na identificação dos fatores que influenciam a satisfação dos usuários do Governo Eletrônico (segurança e privacidade, confiabilidade, acessibilidade, divulgação dos serviços on-line, agilidade dos serviços públicos). Ainda esse estudo pode ser um incentivo para os acadêmicos, pois existem poucas pesquisas a respeito da satisfação dos usuários do Governo Eletrônico.

Os resultados da pesquisa oferecem tanto um conjunto de indicadores e ferramentas relevantes capazes de melhorar o nível de satisfação dos usuários de serviço público, assim como contribuem para a inovação do portal. Embora Cabo Verde tenha dado passos significativos (NAÇÕES UNIDAS, 2012), atingindo 38% de disponibilidade dos serviços on-line em todas as etapas, sendo que na primeira etapa (serviço de emergência) obteve 92%, na segunda etapa (serviço interativo) 48%, na terceira etapa (serviço transacional) 23% e na quarta etapa (presença de network confiável) 35%. Isso demonstra que ainda há a necessidade de melhorar em termos de planejamento. Por isso, esse estudo ainda oferece elementos que permitem aos governantes cabo-verdianos planejar e melhorar, eficientemente, a essência do Governo Eletrônico para obter o sucesso junto aos usuários e, por sua vez, a modernização e efetividade na Administração Pública.

A limitação desse estudo prende-se com a coleta de dados. A amostra do estudo foi não-probabilística de tipo por conveniência, porque não foi possível conseguir a lista dos usuários cadastrados no portal por parte da instituição responsável tecnologicamente (NOSI) para a aplicação do questionário, para a qual apela-se que haja maior flexibilização e colaboração de modo que iniciativas como as da presente pesquisa alcancem as metas a que se propôs, e, consequentemente, o devido retorno tanto à nível acadêmico quanto a nível institucional.

Antes de aplicar o questionário às pessoas confirmaram se eram ou não cadastradas mediante o envio de uma mensagem eletrônica. Depois de receber a confirmação foi enviado para 400 pessoas o link para responder o questionário, onde obtivemos 221 amostras dos usuários cadastrados.

Outra limitação desse estudo prende-se ao fato de existirem poucos assuntos relacionados com a satisfação dos usuários do Governo Eletrônico (ALAWNEH; AL-REFAI; BATIHA, 2013), o que dificultou obter algumas informações no que se refere à estudos de satisfação do Governo Eletrônico em países com nível de desenvolvimento idêntico ao de Cabo Verde.

Quanto aos trabalhos futuros, em termos teóricos, estão focados em ampliar as dimensões (construtos) do modelo de avaliação de satisfação do Governo Eletrônico, de modo que sejam visualizados, compreendidos, problematizados e explicados da melhor forma os fatores que determinam as satisfações dos usuários. Em termos práticos, fazer uma abordagem sobre a importância da inclusão digital, dado que Cabo Verde tem grave problema de insularidade, proporcionando-lhe oportunidades no mundo digital em todos os níveis sociais, diminuindo assim, os custos de prestação de serviço público.

REFERÊNCIAS⁷

AGÊNCIA REGULADORA DAS COMUNICAÇÕES (ANAC). **Compêndio das estatísticas dos mercados de serviço públicos das comunicações electrónicas e postais**. Cabo Verde, 2009.

_____. **Indicadores estatísticos de comunicações electrónicas**. 2013. Disponível em: <http://www.anac.cv/index.php?option=com_content&view=article&id=59&Itemid=56&lang=en>. Acesso em: 20 ago. 2013.

ALAWNEH, A.; AL-REFAI, H.; BATIHA, K. Measuring user satisfaction from e-Government services: lessons from Jordan. **Government Information Quarterly**, v. 30, n.3, p. 277-288, 2013.

ALBERTIN, A. L.; ALBERTIN, R. M. **Benefícios do uso de tecnologia de informação para o desempenho empresarial**. Rio de Janeiro: Rap, 2008.

ANDRADE, D. G.; FALK, J. A. Eficácia de sistemas de informação e percepção de mudança organizacional: um estudo de caso. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 5, n. 3, p. 53-84, set./dez. 1995.

ANDRADE, M. M. **Introdução à metodologia do trabalho científico**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

AROUCK, O. **Avaliação de sistemas de informação: revisão da literatura**. Campinas, Universidade Católica, v. 13, p. 7-21, 2001.

BANCO DE CABO VERDE (BCV). **Relatório de conselho de administração**. Cabo Verde: BCV, 2011. (Relatório e contas 2011).

BANCO MUNDIAL. **The e-government handbook for developing countries**. Center for Democracy e Technology, 2002.

_____. **The Africa competitiveness report 2013**. Geneva, 2013.

CABO VERDE. Resolução nº 13/2005. **Boletim Oficial**, Cabo Verde, 25 abr. 2005. I Série, n. 17.

_____. **Programa do Governo para a VII Legislatura 2006-2011**. 2006. Disponível em: <<http://www.governo.cv/>>. Acesso em: 20 ago. 2013.

_____. Portaria conjunta nº 42/2007. **Boletim Oficial**. 2007. I Série, n. 44, p.10-12. Disponível em: <https://portoncv.gov.cv/dhub/porton.por_global.open_file?p_doc_id=981>. Acesso em: 27 mar. 2014

⁷ De acordo com a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT)

CHUNG, Y.; SHEU, L.; CHICN, S. H. A model of users' satisfaction with Taiwan's government website. **Psychological Reports**, v. 101, n. 2, p. 395-406, 2007.

CORRAR, J.; PAULO, E.; DIAS, J. M. FILHO. **Análise multivariada**. São Paulo: Atlas, 2007.

DAMIAN, I. P. M. **Um modelo para análise dos serviços de sites de governo eletrônicos**. 2012. 220 f. Tese (Doutorado em Administração de Organizações) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, 2012.

DAVIS, F. D. User acceptance of information technology: system characteristics, user perceptions and behavioral impacts. **J. Man. Machine Studies**, v. 38, p. 475-487, 1993.

DELONE, W. H.; MCLEAN, E. R. The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. **Journal of Management Information Systems/Spring**, New York, v. 19, n. 4, p. 9-30, 2003.

DIAS, C. A. **Método de avaliação de programas de governo eletrônico sob a ótica do cidadão-cliente**: uma aplicação no contexto brasileiro. 2006. 298 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília, Brasília, 2006.

DJURICKOVIC, T. From e-government to e-democracy challenges and opportunities for development in Montenegro. **World Academy of Science, Engineering and Technology** 60, p. 487-494, 2011.

EID, E. E. D.; EL-RAZEK, M. M. M. A. E-government theory e implementation case study egyptian e-government model. In: THE INTERNATIONAL CONFERENCE ON ADMINISTRATION AND BUSINESS, 2009, Bucharest. **Anais...** Bucharest: University of Bucharest, 2009. p. 526-535.

EVANS D.; YEN, D. C. E-government: evolving relationship of citizens and government, domestic, and international development. **Government Information Quarterly** 23, v. 23, n. 2, p. 207-235, 2006.

FANG, Z. E-government in digital era: concept, practice, and development. **International Journal of The Computer, The Internet and Management**, v. 10, p. 1-22, 2002.

FORNELL, C. et al. The American customer satisfaction index: nature, purpose, and findings. **Journal of Marketing**, v. 60, n. 4, p. 7-18, 1996.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GRONLUND, A.; HORAN, T. A. Introducing e-gov: history, definitions, and issues. **Communications of the Association for Information Systems**, v. 15, p. 713-729, 2004.

HAIR, J. F. et al. **Análise multivariada de dados**. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

_____. **Análise multivariada de dados**. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2009.

HORAN, T. A.; ABHICHANDANI, T. Evaluating user satisfaction in an e-government initiative: results of structural equation modeling and focus group discussions. **Journal of Information Technology Management**, v. XVII, n. 4, p. 33-44, 2006.

HOWARD, M. E-government across the globe: how will “e” change government? **Government Finance Review**, p. 6-9, 2001.

HSU, F. et al. A framework for users’ satisfaction of information systems in e-government. In: PACIFIC ASIA CONFERENCE ON INFORMATION SYSTEM, 2012, Pacific Asia. **Proceedings...** Pacific Asia, 2012. p. 7-15.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICA (INE). **IV Recenseamento geral da população e de habitação - censo 2010**. Cabo Verde, 2010.

_____. **Boletim informativo nº 2 – Praia**. Cabo Verde, 2013.

JOHNSON, R. A.; WICHERN, D. W. **Applied multivariate statistical analysis**. 6th ed. Pearson Education Inc., 2007.

LAI, C. S. K.; PIRES, G. Testing of a model evaluating e-government portal acceptance and satisfaction. **The Electronic Journal Information Systems Evaluation**, v. 13, n.1, p. 35-46, 2010.

LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. **Sistemas de informação gerências**. 9. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

LAYNE, K.; LEE, J. Developing fully functional e-government: a four stage model. **Government Information Quarterley**, Las Vegas, v. 18, p. 122-136, 2001.

MAGOUTAS, B.; MENTZAS, G. SALT: a semantic adaptive framework for monitoring citizen satisfaction from e-government services. **Expert Systems with Applications**, v. 37, p. 4292-4300, 2010.

MANOHARAN, A.; HOLZER, M. **Active citizen participation in e-government: a global perspective**. Hershey, Pa. : Information Science Reference, 2012.

MARCONI, A. M.; LAKATOS, E. M. **Métodos do trabalho científico**: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

_____. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, p. 174-187, 2003.

MINGOTI, S. A. **Análise multivariada de dados através de métodos de estatísticas multivariadas**: uma abordagem aplicada. Belo Horizonte: UFMG, 2005.

MORAIS, C. **Descrição, análise e interpretação de informação quantitativa: escalas de medida, estatística descritiva e inferência estatística**. 2013. Disponível em: <<http://www.ipb.pt/~cmmm/discip/ConceitosEstatistica.pdf>>. Acesso em: 15 set. 2013.

MORAIS, L. E. **E-Gov em Cabo Verde: análise do impacto do governo electrónico na população cabo-verdiana**. 2010. 92 f. Dissertação (Mestrado em Comunicação, Cultura e Tecnologias de Informação) – Departamento de Sociologia, Instituto Universitário de Lisboa, 2010.

NAÇÕES UNIDAS. **E-Government survey 2008: from e-government to connected governance**. Cidade: United Nations Publications, 2008.

_____. **Government survey 2012: e-government for the people**. New York, 2012.

NÚCLEO OPERACIONAL DE SISTEMA DE (NOSI). **Relatório do Estado das tecnologias de comunicação e informação em Cabo Verde**. Cabo Verde, 2004.

_____. **SIGOF vence prémio africano de inovação**. 2013a. Disponível em: <<http://www.nosi.cv/>>. Acesso em: 17 ago. 2013.

_____. **Hillary Clinton, Secretária de Estado Norte-americana**. 2009. Disponível em: <<http://www.nosi.cv/index.php/pt/g/221-hillary-clinton-secretaria-de-estado-norte-americana/>>. Acesso em: 17 ago. 2013.

_____. **Objetivos da NOSI**. 2013b. Disponível em: <<http://www.nosi.cv/index.php/pt/nosi/objectivos/>>. Acesso em: 17 ago. 2013.

_____. **Novos tempos, nobres desafios**. 2013c. Disponível em: <<http://www.nosi.cv/index.php/pt/nosi/a-instituicao/>>. Acesso em: 20 ago. 2013.

_____. **Soluções**. 2013d. Disponível em: <<http://www.nosi.cv/index.php/pt/solucoes-v15-121/outras/>>. Acesso em: 20 ago. 2013.

_____. **Cabo Verde vai liderar a pasta das Telecomunicações da CEDEAO**. 2013e. Disponível em: <<http://www.nosi.cv/index.php/pt/destaques-usermenu/654-cabo-verde-vai-liderar-a-pasta-das-telecomunicacoes-da-cedeao/>>. Acesso em: 17 ago. 2013.

_____. **Infra-estrutura**. 2014. Disponível em: <<http://www.nosi.cv/index.php/pt/areas-de-accao-mainmenu/infraestrutura/>>. Acesso em: 27 mar. 2014.

NURDIN, N.; STOCKDALE, R.; SCHEEPERS, H. Understanding organizational barriers influencing local electronic government adoption and implementation: the electronic government implementation framework. **Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research**, Talca, v. 6, n. 3, p. 13-27, 2011.

O'BRIEN, J. A. **Sistemas de informação: e as decisões gerenciais na era da internet**. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2004.

OKOT-UMA, R. **Electronic governance: re-inventing good governance**. London: Commonwealth Secretariat, 2001.

OLIVEIRA, C. E. C. Governo eletrônico: informações e serviços nos portais dos municípios médios do interior baiano. **Sitientibus**, Feira de Santana, n. 43, p. 65-90, 2010.

OLIVER, R. L. A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction. **Journal of Marketing Research**, v. 17, n. 4, p. 460-469, 1980.

_____. **Satisfaction: a behavioral perspective on the consumer**. New York: The McGraw-Hill Companies, 1997.

_____. Whence consumer loyalty? **Journal of Marketing**, v. 63, n. 4, p. 33-44, 1999.

ORGANIZATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT (OECD). **Implementing e-government in OECD countries: experiences and challenges**. 2013. Disponível em: <<http://www.oecd.org/mena/governance/37026688.pdf> />. Acesso em: 17 ago. 2013.

ORGERON, C. P.; GOODMAN, D. Evaluating citizen adoption and satisfaction of e-government. **Internacional Journal of Electronic Government Research**, v. 7, n. 3, p. 57-58, 2011.

PLANO DE AÇÃO PARA A GOVERNANÇA ELETRÔNICA (PAGE). **Plano de ação para a governança eletrônica: uma governação mais próxima dos cidadãos**. Cabo Verde, 2005.

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO DE JANEIRO (PUC-RIO). **Panorama histórico, político e sócio-econômico de Cabo Verde**. 2013. Disponível em: <http://www2.dbd.puc-rio.br/pergamum/tesesabertas/0510666_07_cap_02.pdf />. Acesso em: 19 ago. 2013.

PORTON DI NOS ILHA. **Registro no portal**. 2014. Disponível em: <https://portoncv.gov.cv/portal/page?_pageid=118,188596&_dad=portal&_schema=PORTAL&p_dominio=45&p_menu=63&p_item=206&p_ent_det=1066>. Acesso em: 27 mar. 2014.

PRADO, E. P. V. et al.. Iniciativas de governo eletrônico: análise das relações entre nível de governo e características dos projetos em casos de sucesso. **Revista Eletrônica de Sistemas de Informação**, São Paulo, v. 10, n. 1, p. 1-24, 2010.

PROGRAMA ESTRATÉGICO PARA A SOCIEDADE DE INFORMAÇÃO (PESI). **Programa estratégico para a sociedade de informação: novas oportunidades de desenvolvimento**. Cabo Verde, 2005.

PROGRAMA DAS NAÇÕES UNIDAS PARA O DESENVOLVIMENTO (PNUD). As novas tecnologias de informação e comunicações e transformação de Cabo Verde. Cabo Verde, **Relatório nacional sobre o desenvolvimento humano**, p. 203, 2004.

UDDIN, M. B.; AKHTER, B. Determinants of customer satisfaction of banking industry in Bangladesh. **Pak. J. Commer. Soc. Sci.**, v. 6, n. 2, p. 242-256, 2012.

UNIÃO EUROPEIA (EU). Governance and ICT: innovative eGovernment actions at the local and regional levels. Service Télématique et Communication. Brussels, 2003.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

_____. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

ZEITHAML, V. A.; PARASURAMAN, A.; MALHOTRA, A. Service quality delivery through web sites: a critical review of extant knowledge. **Journal of the Academy of Marketing Science**, v. 30, n. 4, p. 358-371, 2002.

ZENG, F. et al. Determinants of online service satisfaction and their impacts on behavioural intentions. **Total Quality Management**, v. 20, n. 9, p. 953-969, 2009.

APÊNDICES

APÊNDICE A – Questionário

QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO

Este questionário tem como finalidade de obter as informações sobre a **satisfação de usuário do portal do governo de cabo verde “*porton di nos ilha*”** - www.portondinosilha.cv. As perguntas estão divididas em três grupos: 1º **Dados sócio-demográfico**, 2º **Dados de utilização** e 3º **Informação sobre *portal di nos ilha***. Há 33 perguntas neste questionário.

Agradeço que responda todas as questões, para que a avaliação seja útil. Muito obrigada pela participação.

I DADOS SÓCIO-DEMOGRÁFICOS

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

1 - Idade

- ☐ 15 – 24
- ☐ 25-44
- ☐ 45 – 64
- ☐ 65 +

2- Estado Civil

- ☐ Solteiro (a)
- ☐ Casado (a)
- ☐ Separado (a)
- ☐ União de Facto
- ☐ Divorciado (a)
- ☐ Viúvo (a)

3- Números de Agregado Familiar (incluindo você)

- ☐ 1 -4
- ☐ 5- 8
- ☐ +9

4- Escolaridade

- ☐ Ensino Básico

- ☐ Ensino Secundário
- ☐ Ensino Superior incompleto
- ☐ Ensino Superior completo
- ☐ Pós-graduação incompleta
- ☐ Pós-graduação completa

5- Qual é a tua residência atual

- ☐ Exterior
- ☐ Cidade Capital (Praia)
- ☐ Ilhas de Sotavento
- ☐ Ilhas de Barlavento

6- Ocupação principal

- ☐ Estudante Ensino Básico
- ☐ Estudante Ensino Secundário
- ☐ Estudante Ensino Profissional/Médio
- ☐ Estudante Ensino Superior
- ☐ Trabalha em Casa de Família
- ☐ Trabalha em Administração Pública
- ☐ Trabalha em Empresa do Estado
- ☐ Trabalha em Empresa Privada
- ☐ Trabalha em ONG
- ☐ Trabalha por Conta Própria
- ☐ Outros

7- Sexo

- ☐ Feminino
- ☐ Masculino

II DADOS DE UTILIZAÇÃO

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

8- Já usei o portal "Porton de nos ilha" de Cabo Verde.

☐ Sim

☐ Não

9- Quais são os principais motivos que me levaram a não usar o portal "*porton di nos ilha*" de Cabo Verde.

☐ O meu acesso á internet é difícil

☐ O meu acesso ao computador é difícil

☐ Não sou cadastrado no portal

☐ Sou Cadastrado, mas esqueci a minha senha de acesso ao Portal "*porton di nos ilha*"

☐ As informações do portal "*porton di nos ilha*" não são do meu interesse

☐ Os serviços on-line públicos oferecidos no portal "*porton de nos ilhas*" não são úteis para mim

☐ Nunca me interessei a usar o site "*porton di nos ilha*"

☐ Outros motivos

10- Acesso o computador com mais frequência em.

☐ Casa

☐ Serviço

☐ Outros

11- Acesso à internet com mais frequência em.

☐ Casa

☐ Serviço

☐ Praça digital

☐ Outros

12- Qual é a minha experiência de uso de computadores.

- ☐ 0-5 anos
- ☐ 6-10 anos
- ☐ 11-15 anos
- ☐ 16-20 anos
- ☐ 21 anos +

13- Quantas vezes acesso o portal “*porton di nos ilha*” de Cabo Verde, por ano.

- ☐ 1-5 vezes
- ☐ 6-10 vezes
- ☐ 11-15 vezes
- ☐ 16-20 vezes
- ☐ 21-25 vezes
- ☐ 26-30 vezes
- ☐ 30 + vezes

14- O(s) serviço(s) que já utilizei no portal www.portondinosilha.cv.

- ☐ Acompanhamento de despacho e isenção das Alfândegas
- ☐ BQE - bolsa de qualificação e emprego
- ☐ Certidão de casamento
- ☐ Certidão de nascimento
- ☐ Certidão da dívida fiscal
- ☐ Certidão de perfilhação
- ☐ Certificado de admissibilidade de firmas
- ☐ Consulta conta corrente DGCI (IVA, IUR e Imposto de Selo)
- ☐ Conta corrente e declarações da DGCI (IUR e Imposto de Selo)
- ☐ Consulta e emissão de Credencial do INPS
- ☐ Consulta de lista dos segurados do INPS

- ☐ Declaração do modelo 106 - IVA
- ☐ Declaração de NIF (2ª Via)
- ☐ Expressão de fantasia
- ☐ Formulário retenção na fonte
- ☐ Formulário imposto de selo
- ☐ Informações do seu dossier de funcionário público
- ☐ Informações do seu recenseamento eleitoral
- ☐ Inscrição de artista
- ☐ Lista de importação
- ☐ Nha dossier cidadão
- ☐ Nha dossier empresa
- ☐ Pagamento da DGCI (IVA, IUR e imposto de selo)
- ☐ Pagamento de faturas de ELECTRA
- ☐ Outros

III PORTON DI NOS ILHA

ORIENTAÇÕES: Essas questões são relacionadas com a **satisfação de usuários do portal "porton di nos ilha" de Cabo Verde**. Para cada afirmação pode atribuir uma nota de **Um (1)** a **Cinco (5)** de acordo com seu grau de concordância. O **CINCO (5)** significa que você **Concorda Plenamente**, o **UM (1)** significa que você **Não Concorda**. Você pode ainda indicar qualquer **Outros Números Intermediários** entre **Um (1)** a **Cinco (5)**. Dê uma classificação ao portal conforme a sua percepção.

Para acessar o site PORTON DI NOS ILHA clique aqui (www.portondinosilha.cv)

15- O portal "porton di nos ilha" de Cabo Verde me garante a confidencialidade das minhas informações pessoais.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

16- O portal "porton di nos ilha" de Cabo Verde, está de acordo com as leis de proteção de dados pessoais.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

17- O portal “*porton di nos ilha*” de Cabo Verde tem salvaguardado suficientemente os meus dados para me fazer sentir seguro na realização de serviços públicos on-line.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

18- O portal “*porton di nos ilha*” de Cabo Verde tem padrões tecnológicos e ferramentas adequados para garantir os meus dados. A minha mensagem enviada não vai ser modificada por pessoas não autorizadas.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

19- O portal “*porton di nos ilha*” de Cabo Verde não fornece meus dados pessoais a terceiros sem o meu consentimento.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

20- O portal “*porton di nos ilha*” de Cabo Verde é confiável para fornecer serviços públicos on-line aos seus usuários.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

21- Pretendo usar mais vezes o portal “*porton di nos ilha*” de Cabo Verde no futuro.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

22- O portal “*porton di nos ilha*” de Cabo Verde está aumentando sempre a atenção e o interesse dos cabo-verdianos.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

23- Eu confio nos benefícios proporcionados pelo portal “*porton di nos ilha*” de Cabo Verde.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

24- O portal “*porton di nos ilha*” de Cabo Verde é interativo e atrativo para os seus usuários.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

25- O portal “*porton di nos ilha*” de Cabo Verde tem uma velocidade rápida quando eu o acesso.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

26- O portal “*porton di nos ilha*” de Cabo Verde apresenta claramente os serviços públicos on-line oferecidos.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

27- O portal “*porton di nos ilha*” de Cabo Verde faz com que a minha capacidade de busca (pesquisa) seja cada vez mais rápida e fácil.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

28- O portal “*porton di nos ilha*” de Cabo Verde fornece procedimento, processo e instrução clara e fácil de seguir nas suas páginas.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

29- Recebo bastante informação sobre os benefícios do portal “*porton di nos ilha*” de Cabo Verde.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

30- Recebo informação suficiente para o uso do portal “*porton di nos ilha*” de Cabo Verde.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

31- O portal “*porton di nos ilha*” de Cabo Verde sempre incentiva os seus usuários a realizar serviços públicos on-line.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

32- O portal “*porton di nos ilha*” de Cabo Verde me permite realizar serviços públicos mais rapidamente.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

33- O portal “*porton di nos ilha*” de Cabo Verde me permite realizar mais serviços públicos em menos etapas.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Caso queira saber mais informações sobre a pesquisa, deixa aqui o seu email

ANEXO

ANEXO A – Mapa de Cabo Verde

Fonte: www.guiadecaboverde.cv