



AVALIAÇÃO DE SERVIÇO E-GOV NO SITE DO HOSPITAL GERAL DE SANTA MARIA

E- GOV SERVICE EVALUATION OF GENERAL HOSPITAL OF SANTA MARIA WEBSITE

Sendi Chiapinotto Spiazzi, Universidade Federal de Santa Maria,
sendi.rp@gmail.com; Magnus D'Olanda Ferrando, Exército Brasileiro,
magnusferrando19@gmail.com; Rone Maria Rachele De David, Universidade Federal de
Santa Maria, ronemaria@ufsm.br; Márcia Zampieri Grohmann, Universidade Federal de
Santa Maria, marciazg@gmail.com.

RESUMO

De acordo com o Programa de Governo Eletrônico conhecido como e-Gov, a adoção de meios eletrônicos para a prestação dos serviços governamentais exige que sítios e portais desenvolvidos e mantidos pela administração pública sejam fáceis de usar, relevantes e efetivos (BRASIL, 2009). Com o objetivo de avaliar a efetividade do portal institucional do Hospital Geral de Santa Maria na percepção de seus usuários (militares da ativa e da reserva, servidores civis e aposentados, dependentes e pensionistas) realizou-se uma pesquisa de avaliação de serviços públicos a partir do modelo proposto por Rampelotto et al. (2012) para avaliação da efetividade do site da Receita Federal com base nos Indicadores e Métricas para Avaliação de e-Serviços do Programa Governo Eletrônico. Observou-se que há uma satisfação parcial nas dimensões avaliadas, ou seja, superior a 80% para Disponibilidade, Acessibilidade e Transparência, superior a 50% para Facilidade de Uso e Maturidade e inferior a 40% para a Confiabilidade.

Palavras-chave: Governo Eletrônico; Avaliação de Serviços Públicos.

ABSTRACT

According to the Electronic Government Program known as e-Gov, the adoption of electronic means for the provision of government services requires that websites and portals developed and maintained by the public administration be easy to use, relevant and effective (BRASIL, 2009). With the objective of evaluating the effectiveness of the institutional portal of the General Hospital of Santa Maria in the perception of its users (active and reserve military personnel, civil servants and retirees, dependents and pensioners) a survey was carried out to evaluate public services with the model proposed by Rampelotto et al. (2012) to evaluate the effectiveness of the website of the Internal Revenue Service based on the Indicators and Metrics for e-Services Evaluation of the Electronic Government Program. It was observed that there is a partial satisfaction in the evaluated dimensions, that is, more than 80% for Availability, Accessibility and Transparency, more than 50% for Ease of Use and Maturity and less than 40% for Reliability.

Keywords: *Electronic Government; Public Services Evaluation.*



1. Introdução

É tarefa das instituições públicas fornecer ao cidadão a melhor experiência possível de acesso aos sítios e portais públicos, respeitando inclusive, as particularidades da população abrangida, e, para isso, faz-se necessário constante acompanhamento e ações de melhorias de forma a garantir os propósitos definidos. Frente a tal contexto, o presente trabalho busca investigar, por meio da aplicação de um instrumento de avaliação para e-Gov, a satisfação dos usuários do site do Hospital Geral de Santa Maria (<http://www.hgusm.eb.mil.br>). A avaliação dos serviços fornece aos gestores dados importantes para uma gestão pública mais eficaz.

O modelo de avaliação utilizado é inspirado no instrumento proposto por Rampelotto et al. (2012) a partir dos Indicadores e Métricas para Avaliação de e-Serviços do Governo Eletrônico (2007), que prevê as seguintes dimensões: Maturidade, Comunicabilidade, Multiplicidade de Acesso, Acessibilidade, Disponibilidade, Facilidade de uso, Confiabilidade e Transparência.

O presente artigo apresenta o referencial teórico acerca da prestação de serviço eletrônico em instituições da administração pública, contextualiza a organização escolhida para o estudo e, ainda, apresenta o modelo de avaliação de serviço eletrônico utilizado, bem como os procedimentos de análise utilizando o software para análise de dados quantitativos SPSS 20. Por fim, o artigo apresenta os resultados da avaliação e as propostas de melhoria sugeridas.

2. Referencial teórico

De acordo com Duarte (2010), a comunicação pública segue os princípios de democratização da informação (acesso às informações para todo o cidadão); adoção da perspectiva do cidadão nos processos (atentos às necessidades da população); estabelecimento de vias de mão dupla (proporcionando o diálogo). Sendo assim, o cidadão passa a ser o centro do processo de comunicação na esfera pública. Por isso, a nova gestão pública traz consigo uma preocupação com o interesse público, com a eficiência do serviço prestado e com a transparência. Nessa perspectiva, as Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) se tornam instrumentos importantes que contribuem na melhoria da prestação de serviços e informações para os cidadãos. A adoção dessas tecnologias permite o aumento da eficácia, da eficiência e da transparência (BRASIL, 2009).

Nesse sentido, o Governo Federal brasileiro vem implementando, nos últimos anos, um conjunto de projetos e iniciativas de Governo Eletrônico envolvendo a Administração



Pública, a sociedade e o setor privado. De acordo com o Programa de Governo Eletrônico conhecido como e-Gov, a adoção de meios eletrônicos para a prestação dos serviços governamentais exige que sítios e portais desenvolvidos e mantidos pela administração pública sejam fáceis de usar, relevantes e efetivos (BRASIL, 2009).

2.1 Serviço avaliado

A pesquisa avaliou o serviço prestado pelo site do Hospital Geral de Santa Maria (<http://www.hgusm.eb.mil.br>) que é uma Organização Militar de Saúde (OMS) que tem por finalidade prestar assistência na área de saúde aos militares do Exército Brasileiro que trabalham na região central do Rio Grande do Sul. Busca-se avaliar a efetividade do site na prestação de informações e serviços por meio da percepção dos próprios cidadãos que utilizam o site da instituição.

O Serviço de Saúde do Exército está presente desde os primeiros momentos da história da Força, sendo fundamental para o apoio nas atividades militares, tanto nos tempos de paz como nos de guerra. Para tal apoio, o Exército criou as Organizações Militares de Saúde (OMS) com o objetivo de prestar assistência na área da saúde aos militares e seus dependentes. Nesse sentido, no município de Santa Maria-RS, está, como Organização Militar de Saúde, o Hospital Geral de Santa Maria (HGeSM) que atua desde 1919 no atendimento aos militares do Exército e seus dependentes, bem como, nos casos de calamidade em que seja acionado para atendimento à população em geral.

Recentemente, teve sua denominação alterada de Hospital de Guarnição de Santa Maria para Hospital Geral de Santa Maria com a finalidade de adequar sua estrutura à demanda das necessidades do atendimento ao efetivo de cerca de 30 mil beneficiários de sistema. O aumento na demanda dos serviços prestados, a inovação na área médica com a disponibilização de ferramentas que beneficiem a assistência médico-odontológica e hospitalar aos usuários fizeram com que o Hospital Geral de Santa Maria viabilizasse, desde meados do ano de 2016, a página da internet com informações acerca das atividades desenvolvidas.

Assim, decorrido aproximadamente um ano da disponibilização do site, a avaliação fornece subsídios para ações de melhoria que promovam o aperfeiçoamento deste instrumento no que tange à prestação de serviços e informações para os usuários do sistema de saúde do Exército.



3. Método de Pesquisa

Esta pesquisa caracteriza-se pela metodologia descritiva e abordagem quantitativa. Sendo a população desta pesquisa todos os usuários do Hospital Geral de Santa Maria, a amostragem empregada foi finita, não probabilística, por conveniência, totalizando 124 pessoas.

3.1 Modelo de avaliação de serviços públicos

O Projeto Padrões Brasil e-Gov foi desenvolvido pelo Programa de Governo Eletrônico do Governo Federal e deu origem à Cartilha de Usabilidade, que inclui recomendações de práticas para aprimorar a comunicação e a interação entre governo e cidadãos, por meio de sites na internet, com base em técnicas que assegurem a facilidade de uso desses instrumentos, conhecida na literatura como usabilidade (BRASIL, 2010). No que se refere ao contexto do Projeto Padrões Brasil e-Gov, o objetivo da aplicação da usabilidade na avaliação de sites de órgãos governamentais é propiciar que os cidadãos encontrem, de maneira simples, o que estão buscando e se sintam estimulados a utilizar essa forma de interação sempre que quiserem ou necessitarem (BRASIL, 2010).

O projeto “Indicadores e Métricas para Avaliação de e-Serviços”, coordenado pelo Departamento de Governo Eletrônico (DGE) do Governo Federal, foi criado com o objetivo de “avaliar a qualidade dos serviços públicos prestados por meios eletrônicos de acordo com a conveniência para o cidadão” (BRASIL, 2007). O resultado final do projeto resultou nos construtos (dimensões) apresentados resumidamente no Quadro 01. Esses construtos e respectivos indicadores integram a base conceitual do instrumento proposto por Rampelotto et al. (2012) para avaliação da efetividade do site da Receita Federal na internet.

Construto	Principais aspectos abordados
Maturidade	Estágio em que se encontra o sítio: informação, interação ou transação.
Comunicabilidade	Meios de contato direto com o cidadão e canais de ajuda
Multiplicidade de acesso	Canais eletrônicos de atendimento além da internet.
Acessibilidade	Acesso de pessoas com necessidades especiais.
Disponibilidade	Prontidão e velocidade de acesso.
Facilidade de uso	Clareza, desenho, linguagem, navegabilidade, caminhos e alternativas de acesso.
Confiabilidade	Segurança da informação e políticas de privacidade
Transparência	Controle social (accountability).

Quadro 01 – Construtos e principais aspectos abordados
Fonte: Rampelotto et al. (2012), adaptado de Brasil (2007, p. 21).

No modelo original, o questionário utilizado abordou os construtos: maturidade, disponibilidade, facilidade de uso, confiabilidade, acessibilidade e transparência, totalizando



25 questões. No presente estudo, foram realizadas as seguintes adaptações no modelo: exclusão dos itens 12 e 14 do construto Maturidade, do item 32 do construto Confiabilidade e do item 34 do construto Acessibilidade e Transparência, como justifica o Quadro 02 a seguir.

Variável excluída	Construto	Justificativa para exclusão
12. A Receita Federal divulga uma “Carta de Serviços” com informações claras e precisas em relação aos serviços prestados e com detalhes sobre os padrões de qualidade do atendimento, em cumprimento ao Decreto 6.932/2009.	Maturidade	O Hospital Geral de Santa Maria não possui “Carta de Serviços”.
14. Você consegue resolver todos os seus assuntos com a Receita Federal através do sítio do órgão na internet.	Maturidade	Não é possível resolver todos os assuntos pelo site, uma vez que esta instituição prevê atendimento presencial.
32. Você se sente seguro executando serviços através do sítio da Receita Federal na internet.	Confiabilidade	Os usuários não executam serviços que exigem segurança de informação no site do Hospital.
34. A Receita Federal utiliza o sítio para realizar pesquisas de satisfação com a prestação de serviços e disponibiliza os resultados para consulta pelos cidadãos.	Acessibilidade e Transparência	O Hospital não realizou pesquisas de satisfação nos últimos anos.

Quadro 02 – Adaptações ao modelo original

Fonte: elaborado pelos autores.

O Quadro 03 apresenta as questões finais do modelo presentes na pesquisa aplicada com os usuários do Hospital Geral de Santa Maria no período de 12 a 27 de junho de 2017. O instrumento de coleta de dados utilizado foi um questionário dividido em duas etapas. A primeira etapa contém sete questões sobre variáveis demográficas e uma com indicadores gerais de satisfação em relação ao site. A segunda etapa é composta por 21 questões adaptadas do modelo proposto por Rampelotto et al. (2015). Essas questões foram divididas em cinco constructos (Maturidade, Disponibilidade, Facilidade de Uso, Confiabilidade e Acessibilidade e Transparência), e medidas por uma escala Likert de 5 pontos, em que os respondentes deveriam posicionar-se entre discordo totalmente (1) e concordo totalmente (5). Além disso, foi disponibilizada a opção “Não sei responder”. O questionário foi impresso e aplicado nas dependências do hospital.

<i>Afirmações</i>
M8. Você encontra informações básicas relacionadas aos serviços, tais como horário, locais e pré-requisitos necessários para o atendimento.
M9. Você consegue realizar pesquisas, encontrar informações e executar serviços de forma eletrônica em qualquer horário e dia da semana.
M10. Os meios de contato disponibilizados permitem a você ser ouvido, encaminhar sugestões, reclamações ou solicitação de informações e

receber retorno satisfatório e em tempo adequado às suas demandas.
M11. Você consegue esclarecer dúvidas e encontrar ajuda para acessar informações ou executar serviços.
D12. As informações e serviços estão disponíveis para acesso a qualquer hora do dia e em qualquer dia da semana (24 × 7).
D13. A velocidade de carregamento das páginas para acesso às informações e serviços é satisfatória (as páginas abrem rapidamente).
D14. Você consegue baixar documentos (download) com facilidade.
F15. A página inicial do site deixa claros seus objetivos e as informações e serviços nele disponíveis.
F16. A estrutura do site, considerando-se os agrupamentos de informações e os serviços disponíveis por área de interesse, é lógica e facilmente compreensível.
F17. As informações e serviços que você mais utiliza estão destacados na página inicial.
F18. Os links para baixar arquivos definem, de forma clara e precisa, seu conteúdo.
F19. A ferramenta de busca existente no site facilita a localização de informações.
F20. Todas as informações contidas na página inicial são importantes e necessárias para uma navegação adequada no site.
F21. Você consegue encontrar informações e serviços através da página inicial, sem recorrer a outros sites de busca.
F22. Você tem total controle da navegação no site, podendo interromper ou cancelar transações e navegar com autonomia.
F23. O desenho do site (lay-out) é atrativo.
F24. A linguagem utilizada no site é clara, objetiva e de fácil compreensão.
C25. As informações disponibilizadas no site estão atualizadas.
C26. Você se sente seguro consultando informações no site do HGeSM.
AT27. Você encontra no site indicação, selo ou informação específica que determine o grau de acessibilidade para cidadãos com necessidades especiais.
AT28. Através do site, você consegue acompanhar e controlar a gerência de recursos públicos.

Quadro 03 – Questões finais do modelo presentes na avaliação aplicada aos usuários do Hospital Geral de Santa Maria

Fonte: adaptado de Rampelotto et al. (2015)

As informações coletadas foram analisadas por meio de técnicas estatísticas realizadas no software *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS), versão 20. Os procedimentos de análise envolveram as seguintes fases: descrição do perfil dos respondentes por meio de estatística descritiva, análise estatística das variáveis e construtos (dimensões) por médias e desvio padrão e Teste T e ANOVA para verificação da influência do perfil na avaliação do serviço.

4. Apresentação e discussão dos resultados

Este item tem por finalidade apresentar os resultados de acordo com a metodologia proposta, por meio da análise dos dados extraídos dos questionários aplicados e processados com a utilização do software *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS), versão 20.

4.1 Perfil dos respondentes

Na última alternativa da questão número 4 do questionário aplicado, o respondente tinha a opção de informar que nunca acessou o site do Hospital Geral de Santa Maria. Logo, dos 124 respondentes, foram desconsiderados, para fins de tabulação dos dados, 39 questionários, nos quais os respondentes registraram a opção de nunca terem acessado o site. Isso posto, para análise dos resultados, faz-se importante conhecer o perfil dos 85 respondentes do questionário composto por usuários dos serviços do Hospital Geral de Santa Maria e que registraram opções de acesso ao site da instituição.

Observa-se que os respondentes são predominantemente militares da ativa ($n=75$), na faixa de idade dos 36 a 45 anos ($n=46$) e do sexo masculino ($n=66$) do total de 85 respondentes. Houve apenas a participação de 02 militares da reserva, do sexo masculino, com idade superior a 45 anos, 06 dependentes de militares, com idades entre 25 a 45 anos e 02 servidores civis com idades entre 36 a 45 anos, do sexo feminino. Quanto ao vínculo com a instituição Exército Brasileiro, verifica-se no Gráfico 01 que o quantitativo de respondentes representa 88,24% ($n=75$) do total pesquisado ($n=85$).

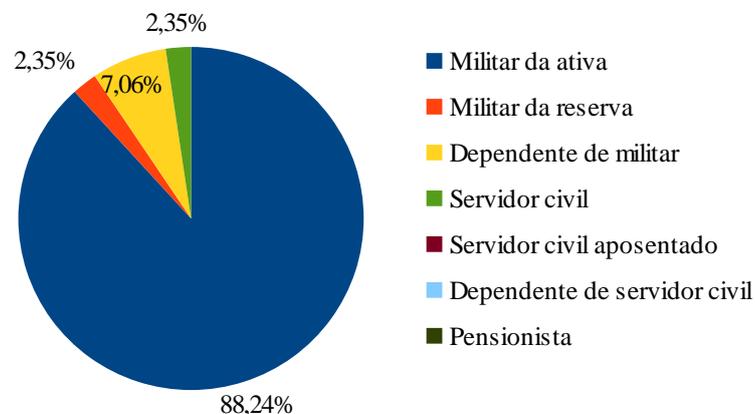


Gráfico 01: Perfil dos respondentes – Vínculo com a instituição
Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

Em relação ao sexo, o Gráfico 02 deixa claro a predominância dos respondentes do sexo masculino com 82,35% (n=70) e sexo feminino com 17,65% (n=15).

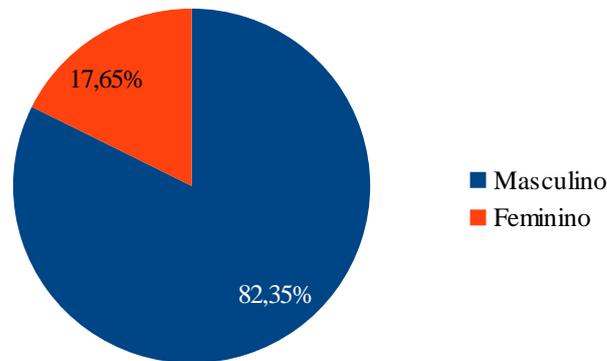


Gráfico 02: Perfil dos respondentes – Sexo

Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

No Gráfico 03, observa-se que a maioria, 56,47%, dos respondentes predominam na faixa etária dos 36 a 45 anos (n=48). Nas demais faixas, 25,88% (n=22) estão entre 26 a 35 anos, 10,59% (n=9) até 25 anos e 7,06% (n=6) são respondentes com mais de 45 anos.

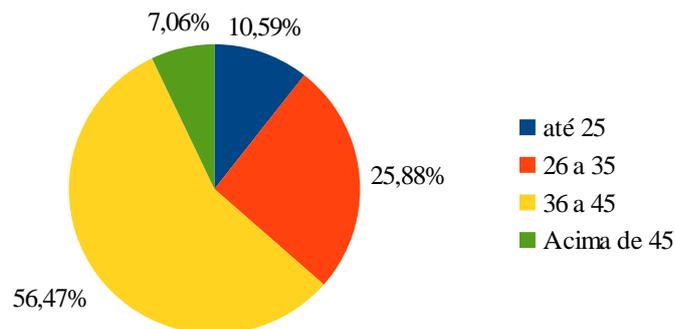


Gráfico 03: Perfil dos respondentes – Idade

Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

A partir da análise do Gráfico 04, verifica-se que a maior parte dos respondentes, 85,88% (n=73) acessam o site menos de uma vez por mês, seguidos por 5,88% (n=5) que acessam uma vez por mês, em seguida pelo mesmo percentual de 2,35% (n=2) para as três situações de acesso, ou seja, uma vez por semana, duas ou três vezes por semana e diariamente e por fim 1,18% (n=1) que acessam quatro ou cinco vezes por semana.

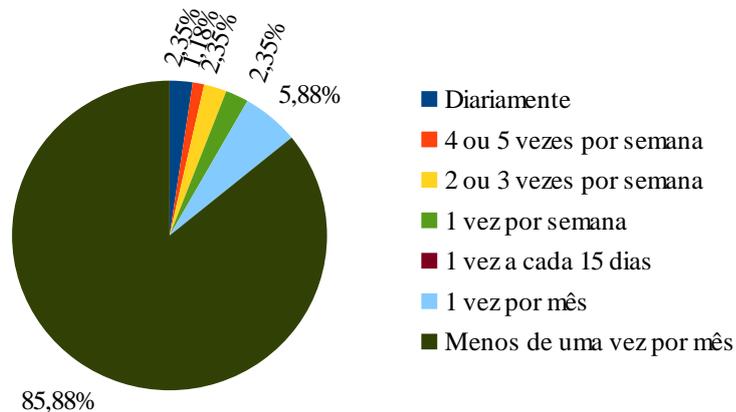


Gráfico 04: Perfil dos respondentes – Frequência de acesso
 Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

No que se refere ao que os respondentes consideram mais importante ao acessar um site, o Gráfico 05 demonstram que 45,88% (n=39) optaram pela facilidade para encontrar o que procuram, seguido por 30,59% (n=26) que optaram por conteúdo relevante e 5,88% (n=5) para aqueles que consideram a velocidade de acesso como mais importante ao acessar um site. Com o mesmo percentual de 4,71% (n=4) ficaram o design agradável e a segurança, finalizando com um percentual de 8,24% (n=7) dos 85 respondentes que não marcaram nenhuma das opções disponíveis.

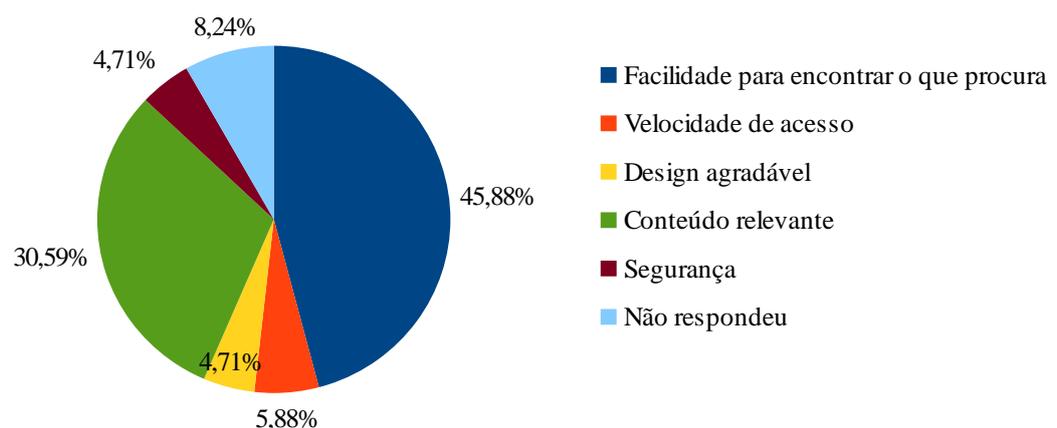


Gráfico 05: Perfil dos respondentes – Mais importante ao acessar um site

Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

Com relação ao conteúdo que mais acessam no site, os respondentes poderiam optar por até três opções daquelas disponibilizadas. A partir da análise do Gráfico 06, observa-se

que 28,85% (n=45) acessam informações relacionadas aos horários de funcionamento dos serviços, seguidos de 28,21% (n=44) que acessam informações sobre marcação de consultas, 24,36% (n=38) clínicas e serviços disponibilizados, 11,54% (n=18) acessam informações de contatos, 7,05% (n= 11) acessam informações sobre a instituição, sendo que nenhum dos respondentes optou pela alternativa de acesso à ouvidoria.

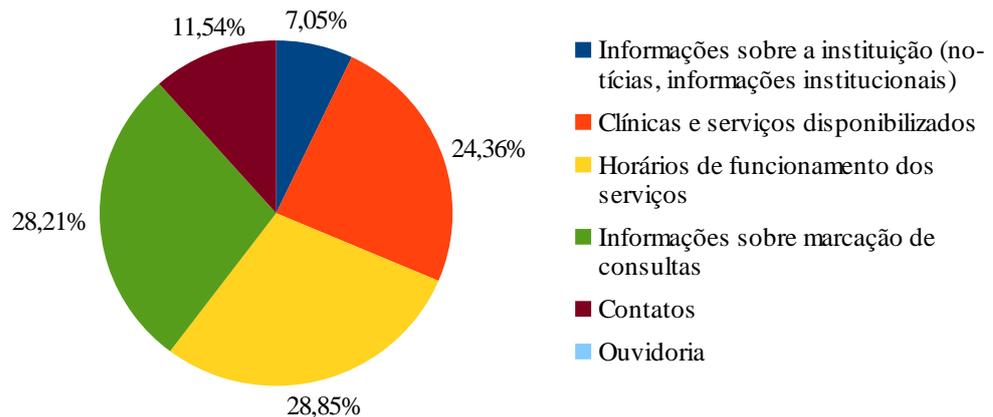


Gráfico 06: Perfil dos respondentes – O que você mais acessa no site do HGeSM

Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

4.2 Avaliação das variáveis

O Quadro 04 a seguir demonstra a análise das 21 variáveis de avaliação de serviço que fizeram parte do questionário. Por meio da análise, pode-se identificar a média e o desvio padrão de cada uma das questões abordadas.

A variável que obteve melhor avaliação foi “As informações e serviços estão disponíveis para acesso a qualquer hora do dia e em qualquer dia da semana (24x7)” (média= 4,8095), seguida da variável “Você consegue baixar documentos (download) com facilidade” (média=4,6471), variáveis do construto Disponibilidade. A terceira variável melhor avaliada foi “Os links para baixar arquivos definem, de forma clara e precisa, seu conteúdo” (variável do construto Facilidade de Acesso).

As variáveis com médias mais baixas foram: “As informações e serviços que você mais utiliza estão destacados na página inicial” (média= 2,3333); “As informações disponibilizadas no site estão atualizadas” (média=1,9881), variáveis que se referem ao construto Confiabilidade e, “Você se sente seguro consultando informações no site do HGeSM” (média=1,9524), variável do construto Facilidade de acesso.



Variável	N	Média	Desvio padrão
D12 - As informações e serviços estão disponíveis para acesso a qualquer hora do dia e em qualquer dia da semana (24 × 7).	84	4,8095	1,51678
D14 - Você consegue baixar documentos (download) com facilidade.	85	4,6471	1,46146
F18 - Os links para baixar arquivos definem, de forma clara e precisa, seu conteúdo.	84	4,5119	1,56385
AT27 - Você encontra no site indicação, selo ou informação específica que determine o grau de acessibilidade para cidadãos com necessidades especiais.	84	4,3929	1,77681
AT28 - Através do site, você consegue acompanhar e controlar a gerência de recursos públicos.	84	4,2024	1,89342
F19 - A ferramenta de busca existente no site facilita a localização de informações.	84	4,0357	1,60906
D13 - A velocidade de carregamento das páginas para acesso às informações e serviços é satisfatória (as páginas abrem rapidamente).	84	3,8095	1,10286
M8 - Você encontra informações básicas relacionadas aos serviços, tais como horário, locais e pré-requisitos necessários para o atendimento.	85	3,4824	1,17120
F22 - Você tem total controle da navegação no site, podendo interromper ou cancelar transações e navegar com autonomia.	84	3,4286	1,69539
F20 - Todas as informações contidas na página inicial são importantes e necessárias para uma navegação adequada no site.	85	3,2118	1,41501
M10 - Os meios de contato disponibilizados permitem a você ser ouvido, encaminhar sugestões, reclamações ou solicitação de informações e receber retorno satisfatório e em tempo adequado às suas demandas.	84	3,2024	1,93745
F16 - A estrutura do site, considerando-se os agrupamentos de informações e os serviços disponíveis por área de interesse, é lógica e facilmente compreensível.	85	3,1765	1,42408
F23 - O desenho do site (lay-out) é atrativo.	84	3,1548	1,08099
F24 - A linguagem utilizada no site é clara, objetiva e de fácil compreensão.	84	3,0476	1,18123
F21 - Você consegue encontrar informações e serviços através da página inicial, sem recorrer a outros sites de busca.	85	2,9059	1,69469
F15 - A página inicial do site deixa claros seus objetivos e as informações e serviços nele disponíveis.	85	2,5765	1,51482
M9 - Você consegue realizar pesquisas, encontrar informações e executar serviços de forma eletrônica em qualquer horário e dia da semana.	85	2,5412	1,53183
M11 - Você consegue esclarecer dúvidas e encontrar ajuda para acessar informações ou executar serviços.	85	2,4588	1,65869
F17 - As informações e serviços que você mais utiliza estão destacados na página inicial.	84	2,3333	1,53146
C25 - As informações disponibilizadas no site estão atualizadas.	84	1,9881	1,46027



C26 - Você se sente seguro consultando informações no site do HGeSM.	84	1,9524	1,31630
N válido (de lista)	81		

Quadro 04 - Avaliação dos serviços disponibilizados no site do Hospital
Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

4.3 Interferência do perfil nas variáveis

A partir dos testes t de student e ANOVA entre as variáveis demográficas e as variações de avaliação do serviço e-Gov prestado pelo site do Hospital, é possível analisar a interferência do perfil na percepção da amostra.

4.3.1 Teste t de student

O teste t é utilizado para avaliar a significância estatística da diferença entre duas médias amostrais para uma única variável dependente (HAIR, et. al., 2005). Considerando as variáveis de perfil, o teste t foi aplicado à variável Sexo, única variável dicotômica, a fim de verificar se há diferença significativa nas médias dos respondentes homens e mulheres. Nenhuma das variáveis mostrou ter significativa diferença de média, portanto, entende-se que homens e mulheres apresentam percepções semelhantes com relação ao site do Hospital.

4.3.2 Teste ANOVA

A análise de variância (ANOVA) é utilizada para determinar se as amostras de dois ou mais grupos diferem significativamente (HAIR, et. al., 2005). Este teste foi aplicado para verificar se houve diferença nas médias das variáveis de avaliação de serviço, considerando as variáveis do perfil: Idade e Frequência de Acesso. O Vínculo não foi considerado neste teste, pois a grande maioria dos respondentes, 88,2% (n=75), são militares da ativa.

Os dados permitem verificar que militares até 25 anos e de 36 a 45 anos, juntos representando 67% (n=57) da população, avaliam melhor (médias 3,78 e 3,69, respectivamente) a encontrabilidade de informações básicas relacionadas ao serviço (M8), variável pertencente ao construto Maturidade.

Além disso, observou-se variância significativa no acompanhamento e controle da gerência de recursos públicos, variável pertencente ao construto Acessibilidade e Transparência (AT28). Respondentes entre 26 e 45 anos, ou seja, 83% da amostra (n=70), avaliaram acima da média (4,20) esta variável, com médias 4,45 e 4,44, respectivamente.



De acordo com o teste Anova, a Frequência de Acesso influencia nas variáveis M9, M11, F15, F17, F21, F24, C25 e C26. Em todas as variâncias significativas, os respondentes que acessam o site menos de 1 vez por mês baixaram a média de avaliação das variáveis.

Quanto à realização de pesquisas e encontrabilidade de informações a qualquer dia e hora da semana (M9) e também quanto ao esclarecimento de dúvidas (M11), a maior parte da amostra, 86% (n=73), os quais acessam o site menos de 1 vez por mês, avaliaram o quesito com uma média de 2,32 e 2,25, respectivamente. Apenas 3,5% (n=3), entre os que acessam diariamente ou até 5 vezes por semana, avaliaram com média máxima 5 estas variáveis.

No construto Facilidade de Uso, diversas variáveis tiveram variância significativa em relação à Frequência de Uso. 86% (n=73) que acessam o site menos de 1 vez por mês avaliaram com média 2,67 a clareza dos objetivos e serviços disponíveis na página inicial (F15). Usuários que acessam o site diariamente até 3 vezes por semana, 4,7% (n=4), avaliaram com média máxima 5. Quanto a encontrar informações e serviços sem a necessidade de recorrer a outros sites (F21), 86% (n=73) que acessam o site menos de 1 vez por mês avaliaram com média 2,66. Apenas 2,35% (n=2), o que corresponde aos que acessam o site de 2 a 3 vezes por semana, avaliaram com média máxima 5.

Ainda no mesmo construto, as variáveis sobre destaque dos serviços mais acessados na página inicial (F17) e linguagem de fácil compreensão (F24), obtiveram médias 2,11 e 2,94, respectivamente, entre 86% (n=72) dos respondentes, os quais acessam o site menos de 1 vez por mês. A variável F24 ainda apresentou média abaixo da geral entre os que acessam o site 1 vez por mês, ou seja, 5,96% (n=5) da amostra avaliou com média 2,94 a questão. Para ambas variáveis, apenas 3,57% (n=3) avaliaram com média máxima 5, representando os que acessam diariamente ou até 5 vezes por semana.

Sobre a atualização das informações no site (C25) e segurança ao consultar o site (C26), ambas variáveis do construto Confiabilidade, 86% (n=72), percentual que acessa o site menos de 1 vez por mês, avaliaram abaixo da média geral, com médias 1,74 e 1,68, respectivamente. A variável C25 obteve nota máxima 5 em 3,57% (n=3) da amostra entre os usuários que acessam o site de 4 a 5 vezes por semana ou 1 vez por semana. Já a variável C26 alcançou nota máxima 5 com a mesma quantidade de respondentes, porém que acessam o site diariamente ou até 5 vezes por semana.

4.4 Avaliacao das dimensoes

O Quadro 05 a seguir demonstra a media por dimensoes, bem como a satisfacao geral em relacao ao site.

Construtos	N	Média	Desvio padrão
Disponibilidade	84	4,4286	1,07493
Acessibilidade e Transparência	84	4,2976	1,68644
Facilidade de Uso	81	3,2407	,94892
Maturidade	84	2,9167	1,16055
Satisfacao	83	2,5783	,79818
Confiabilidade	84	1,9702	1,32935

Quadro 05 - Avaliacoes das dimensoes (construtos) e satisfacao geral
Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

A dimensao com maior media (4,43) foi a Disponibilidade, confirmando o que foi verificado na avaliacao das variaveis. As questoes melhores avaliadas identificadas no Quadro 05 fazem referencia a disponibilidade de informacoes a qualquer momento e a facilidade em baixar documentos.

Verifica-se que a dimensao Confiabilidade (1,97) foi a que obteve pior avaliacao, fazendo referencia a falta de atualizacao das informacoes do site e a inseguranca quanto as informacoes disponibilizadas no mesmo, variaveis piores avaliadas de acordo com o Quadro 08.

A satisfacao geral em relacao ao site alcançou media 2,5783.

Conforme pode-se observar no Gráfico 07, a avaliacao a partir dos construtos foi bastante variavel com avaliacoes acima de 80% para Disponibilidade e Acessibilidade e Transparência, entre 64,81% e 58,33% para Facilidade de Uso e Maturidade, respectivamente, ficando com a menor avaliacao para Confiabilidade (39,40%).

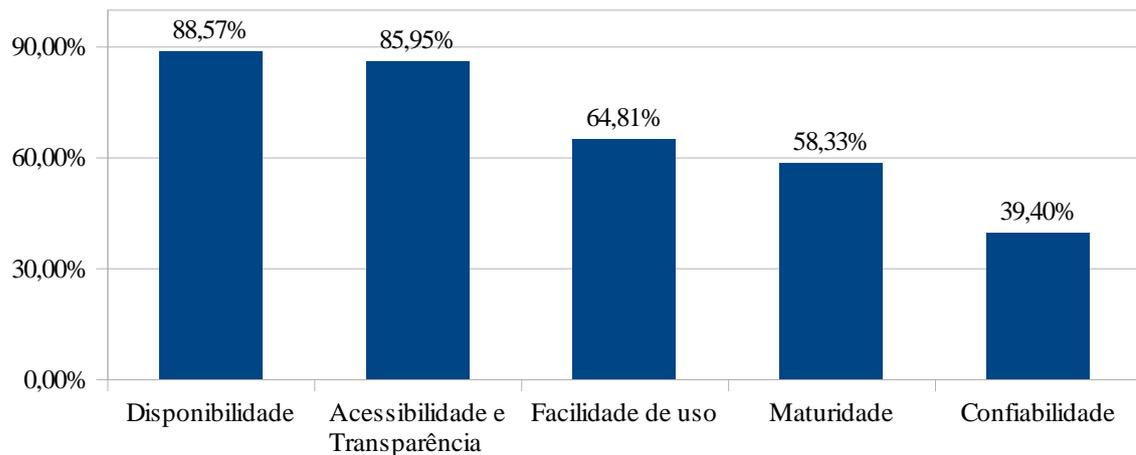


Gráfico 07: Avaliação por construtos

Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

4.5 Interferência do perfil nas dimensões

No teste t de student por construtos, já citado anteriormente, a variável do perfil Sexo não apresentou variância significativa em nenhuma das variáveis de avaliação do serviço prestado pelo site do hospital. No Teste ANOVA, considerando a variável demográfica Idade também não se percebe nenhuma variância significativa.

A partir do Quadro 06, o teste ANOVA que considera a variável de Frequência de acesso, demonstra variância significativa em relação aos construtos Maturidade, Facilidade de Uso, Confiabilidade e Satisfação Geral.

Construto	Frequência de acesso ao site	N	Média	Desvio padrão	Sig.
Maturidade	Diariamente	2	4,1250	,53033	,027
	4 ou 5 vezes por semana	1	5,0000		
	2 ou 3 vezes por semana	2	4,1250	1,59099	
	1 vez por semana	2	3,8750	,53033	
	1 vez por mês	5	3,6000	,45415	
	Menos de 1 vez por mês	72	2,7465	1,13483	
	Total	84	2,9167	1,16055	
Facilidade de Uso	Diariamente	2	4,7000	,14142	,012

	4 ou 5 vezes por semana	1	5,0000		
	2 ou 3 vezes por semana	2	4,3500	,77782	
	1 vez por semana	2	4,1000	,14142	
	1 vez por mês	4	3,4000	,66833	
	Menos de 1 vez por mês	70	3,1086	,91235	
	Total	81	3,2407	,94892	
Confiabilidade	Diariamente	2	4,7500	,35355	,000
	4 ou 5 vezes por semana	1	5,0000		
	2 ou 3 vezes por semana	2	3,2500	1,76777	
	1 vez por semana	2	4,5000	,70711	
	1 vez por mês	5	2,5000	1,22474	
	Menos de 1 vez por mês	72	1,7083	1,12510	
	Total	84	1,9702	1,32935	
Satisfação	Diariamente	2	4,5000	,70711	,000
	4 ou 5 vezes por semana	1	5,0000		
	2 ou 3 vezes por semana	2	3,0000	0,00000	
	1 vez por semana	2	3,0000	1,41421	
	1 vez por mês	5	3,2000	,83666	
	Menos de 1 vez por mês	71	2,4225	,64724	
	Total	83	2,5783	,79818	

Quadro 06 - Teste ANOVA considerando a variável de perfil Frequência de Acesso
Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

Em todas as variáveis com significância inferior a 0,05, 1 respondente que acessa o site de 4 a 5 vezes por semana avaliou com média máxima 5, o que equivale a cerca de 1,2% da amostra (n=1). Da mesma forma que observado na interferência do perfil nas variáveis isoladas de avaliação de serviços, os usuários que acessam o site menos de 1 vez por semana puxaram a média para baixo, avaliando os quesitos abaixo da média geral. Este perfil representa a maioria dos respondentes, ou seja, cerca de 86% (n= 70 a 72). Fica claro que



quanto menos o usuário acessa o site, mais dificuldade ele tem de encontrar as informações e mais insatisfeito se sente em relação ao serviço prestado.

5. Considerações finais

A partir da proposta do presente trabalho em avaliar a efetividade do portal institucional do Hospital Geral de Santa Maria na percepção de seus usuários (militares da ativa e da reserva, servidores civis e aposentados, dependentes e pensionistas), observa-se, pelos resultados apresentados, que há uma satisfação parcial nas dimensões avaliadas, ou seja, superior a 80% para Disponibilidade, Acessibilidade e Transparência, superior a 50% para Facilidade de Uso e Maturidade e inferior a 40% para a Confiabilidade.

Foram apresentadas propostas de melhorias para as três variáveis em que se observou, conforme o Quadro 05, os menores graus de satisfação, com a finalidade de incentivar a evolução dos serviços disponíveis e o alinhamento de novos serviços aos usuários do sistema de saúde do Hospital Geral de Santa Maria. Para as propostas de melhorias considerou-se os critérios relacionados a cada construto apresentado no projeto Indicadores e Métricas para Avaliação de e-Serviços (2007).

Para a variável F17 – “As informações e serviços que você mais utiliza estão destacados na página inicial”, do construto Facilidade de Uso, utilizou-se como critério para Sugestão de melhoria a navegabilidade, acesso à informação/serviço em até três cliques. A estratégia sugerida foi de melhorar a estruturação do site com relação ao acesso às informações referentes aos horários de funcionamento dos serviços, marcação de consultas e clínicas disponíveis, pois tratam-se das opções mais acessadas, conforme observa-se no Gráfico 06.

Para a variável C25 – “As informações disponibilizadas no site estão atualizadas”, pertencente ao construto Confiabilidade, o critério para sugestão de melhoria foi a atualização constante. A estratégia sugerida foi adotar rotinas para atualização periódica do site. Ainda neste construto, para a variável C26 – “Você se sente seguro consultando informações no site do HGeSM”, utilizou-se o critério de segurança para sugerir a estratégia de disponibilizar novos serviços online como marcação de consulta e visualização de exames laboratoriais online com a utilização de senhas pelo usuário.

Assim, a partir das sugestões de melhorias propostas para as três variáveis com as menores médias de avaliação, espera-se que os gestores adotem as proposições sugeridas, com a finalidade de que os construtos Facilidade de Uso, Maturidade e, principalmente,



Confiabilidade possam atingir melhores avaliações, e o site do Hospital Geral de Santa Maria possa prestar serviços aos usuários de sistema de saúde que atendam às necessidades de seu público-alvo.

Referências Bibliográficas

BRASIL (2007). Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. Departamento de Governo Eletrônico. *Indicadores e métricas para avaliação de meio-serviços*. Recuperado de: https://vectoeletronistagmografia/documentos-base/LivroFina_04102007.pdf

BRASIL (2009). Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. Departamento de Governo Eletrônico. *Padrões Brasil e-Gov: guia de administração*. Recuperado de: https://www.governoeletronico.gov.br/documentos-e-arquivos/0021_final.pdf

BRASIL (2010). Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. Departamento de Governo Eletrônico. *Padrões Brasil e-Gov: cartilha de usabilidade*. Recuperado de: https://www.governoeletronico.gov.br/documentos-e-arquivos/0031_final.pdf

DUARTE, J (2010). Os desafios da comunicação pública. *Revista do Congresso de Gestão do Ministério Público* (1ª ed). Recuperado de: http://www.cnmp.mp.br/portal/images/stories/Destaques/Publicacoes/Revista_I_Congresso_Gestao.pdf

EXÉRCITO BRASILEIRO. *Histórico*. Recuperado de: <http://www.hgusm.eb.mil.br/index.php/historico>

RAMPELOTTO, A.; LÖBLER, M. L.; VISENTINI, M. S. (2012). Construção e Validação de um Instrumento para Avaliar a Efetividade do e-Gov na Prestação de Informações e Serviços aos Cidadãos. In: *EnAPG*, Salvador-BA: ANPAD.

RAMPELOTTO, A.; LÖBLER, M. L.; VISENTINI, M. S. (2015). Avaliação do sítio da Receita Federal do Brasil como medida da efetividade do governo eletrônico para o cidadão. In: *Revista Administração Pública* (49)4, 959-982. doi: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7612131581>