

---

V. 9, N. 1, JAN./MAR. 2019

---

**Alexandre Domingues**  
Universidade Federal de São  
Paulo – Brasil -  
✉ [domingues2011@outlook.com](mailto:domingues2011@outlook.com)

---

## ARTIGO

---

Editor  
Alfredo Passos  
[profdrpassos@gmail.com](mailto:profdrpassos@gmail.com)

---

Como referenciar – ABNT

DOMINGUES, Alexandre.  
Compliance digital:  
transparência e acessibilidade na  
gestão pública. **Revista  
Inteligência Competitiva**, v. 9,  
n. 1, p. 109-116, jan./mar. 2019

---

RECEBIDO EM: 2018-09-25

APROVADO EM: 2019-04-01

---

© Atelie Brasil  
Rua Pe. Guilherme Pompeu, nº1,  
Centro- Santana de Parnaíba  
06501-055 - São Paulo - Brasil

---

## COMPLIANCE DIGITAL: TRANSPARENCIA E ACESSIBILIDADE NA GESTÃO PÚBLICA

### DIGITAL COMPLIANCE: TRANSPARENCY AND ACCESSIBILITY IN PUBLIC MANAGEMENT

---

**Resumo:** Este artigo versa sobre a dificuldade que a gestão pública tem em viabilizar informação clara e acessível ao contribuinte em suas variadas esferas, onerando seu modo de vida e em muitos casos burocratiza a movimentação social e econômica do indivíduo. Os Sistemas de Informação Pública em muitas capitais sofrem lentidão e atrasos em sua estrutura, gera falta de atendimento em todos os segmentos e a gestão não chega ao seu principal ator, o cidadão. Portanto a tecnologia da informação ainda não oferece seu potencial, neste segmento devido ao fator constitucional e tributário que não consegue ter respostas imediatas e onerando a máquina pública e conseqüentemente a sociedade. Neste sentido o estudo objetiva explicar por meio de pesquisa quantitativa como método em uma autarquia de saúde pública como a tecnologia da informação pode contribuir efetivamente aumentar a qualidade dos resultados na gestão.

**Palavras-chave:** Economia. Gestão Pública. Sociedade.

**Abstract:** This article deals with the difficulty that public management has in making clear and accessible information available to the taxpayer in its various spheres, burdening their way of life and in many cases bureaucratizes the social and economic movement of the individual. The Public Information Systems in many capitals suffer slow and delays in their structure, generates lack of attention in all the segments and the management does not reach its main actor, the citizen. Therefore information technology still does not offer its potential, in this segment due to the constitutional and tributary factor that can not have immediate answers and burdening the public machine and consequently the society. In this sense the study aims to explain through quantitative research as a method in a public health autarchy as information technology can effectively contribute to increase the quality of results in management.

**Keywords:** Economics. Public Management. Society.

---

## I INTRODUÇÃO

A Gestão Pública com a abertura da informatização no Brasil a partir dos anos 1980-1990, obriga a necessidade de revisão de processos no aumento eficaz do atendimento público em suas esferas. Para que haja esta sincronia de eventos é necessária a implantação de um arcabouço de ferramentas e técnicas que seja capaz de coordenar e auxiliar os serviços de TI para que estes tenham uma qualidade elevada (SALLÉ, 2004).

Neste sentido o presente artigo tem como questão de pesquisa: mensurar o acesso de informações transmitidas ao cidadão através dos dispositivos de tecnologia existentes? Através de uma pesquisa quantitativa com uma base de dados aplicada na “autarquia”, estima-se analisar o percentual efetivo de contribuintes atendidos. O trabalho contribuirá na prática para outras organizações de cunho público possam adaptar seus modelos de negócios e atividades as ferramentas tecnológicas e possam aperfeiçoar os serviços consideravelmente.

Neste artigo também será analisada a forma que a divulgação dos serviços ao cidadão são oferecidos ao contribuinte em questão por ferramentas como “Google” e serviços de “e-mail”, “internet” contribuem de maneira definitiva a prospecção de novos atendimentos.

A próxima seção fornecerá uma sinopse da literatura tradicional sobre gerenciamento de mudanças, qualidade de serviços e a gestão pública. A terceira seção descreve o método utilizado e os procedimentos. A seção subsequente descreve a intervenção realizada, bem como os mecanismos adotados. A quinta seção aponta os resultados obtidos com a intervenção. A seção final aborda as implicações gerenciais e acadêmicas.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

A qualidade em serviços vem sendo estudada com maior profundidade nos últimos 30 anos, considerada como aspecto importante e, até mesmo um subcampo do Marketing de Serviços (Grönroos, 1982). A busca pelo entendimento da avaliação da qualidade existe faz muito tempo, trata-se de um conceito de difícil avaliação quando comparada a qualidade de bens, conforme constatam. Grönroos (1982) traduz a qualidade percebida como uma comparação entre a qualidade experimentada pelo consumidor e a qualidade experimentada na visão da empresa prestadora de serviços, além de ressaltar a existência de duas tipologias: (1) Qualidade Técnica, que envolve o que o consumidor de fato recebe com o serviço e (2) Qualidade Funcional, que abrange a forma pela qual o serviço é entregue.

Em outra perspectiva, Lehtinen e Lehtinen (1982) postulam três dimensões para a qualidade em serviços: (1) Qualidade Física, inclui os aspectos físicos do serviço; (2) Qualidade Corporativa, relativa a aspectos como a imagem e o perfil da empresa e (3) Qualidade Interativa, que deriva das interações entre a empresa e os consumidores, assim como dos consumidores entre si. Segundo Lewis e Booms (1983) definem a qualidade em serviços como sendo a conformidade com as expectativas dos consumidores e Babakus e Boller (1992) acreditam

que é necessário utilizar apenas uma forma de avaliar os serviços por meio da percepção do resultado de um processo cognitivo dos consumidores.

A qualidade é definida por Cronin Jr e Taylor (1992) como antecedente da satisfação e acreditam que a qualidade poderia ser diferente em diferentes mercados e indústrias, não sendo possível generalizá-la para todos os setores da indústria. A importância da construção da qualidade do serviço reside na sua conceitualização como a avaliação do consumidor de um serviço e as relações supostas, portanto, com outras construções, como satisfação, lealdade e, finalmente, competitividade e lucratividade (Smith & Reynolds, 2002) enquanto Cáceres e Papparoidamis (2007) argumentam que a percepção da qualidade do serviço é um resultado de uma comparação entre o que cliente considera como o serviço deveria ser e suas percepções sobre o desempenho real oferecido pelo prestador de serviços.

### 3 METODOLOGIA

Para a concretização deste artigo, para tal, foi utilizada a técnica estatística Análise Discriminante, que segundo Maroco (2003, p. 331) é uma técnica estatística multivariada de dados cujos objetivos são:

- a) identificação das variáveis que melhor discriminam entre dois ou mais grupos de indivíduos estruturalmente diferentes e mutuamente exclusivos;
- b) a utilização destas variáveis para criar uma função discriminante que represente de forma parcimoniosa as diferenças entre os grupos;

A “Autarquia” é um grande complexo de saúde pública situada em São Paulo – Capital – SP, para atendimento a população paulistana e de outros estados. A coleta de dados foi realizada mediante entrevista semiestruturada contemplando o universo de 35 (trinta e cinco pessoas) em 2017 com variação etária entre dezoito (18) e sessenta anos (60) respectivamente.

De acordo com Hair et al (2005, p. 209), “[...]a discriminação é conseguida estabelecendo-se os pesos da variável estatística para cada variável, para maximizar a variância entre grupos relativa à variância dentro dos grupos, e a função discriminante é determinada de uma equação.”

A equação assume a seguinte forma:

**Gráfico I:** Equação estatística da pesquisa.

$Z_{jk} = a + W_1X_{1k} + W_2X_{2k} + \dots + W_nX_{nk}$
<b>Onde:</b> $Z_{jk}$ = escore Z discriminante da função discriminante j para o objeto k. $a$ = intercepto. $W_1$ = peso discriminante para a variável independente 1. $X_{1k}$ = variável independente 1 para o objeto k.

Fonte: Autor

A entrevista semiestruturada foi aplicada sob a determinação de três variáveis detectadas no cenário:

**Tabela I – Variáveis da Pesquisa**

Variáveis	Indicadores	Código
<b>Independentes</b>	X <sup>1</sup> Cidadão tem informação clara durante para ter o atendimento.	
	X <sup>2</sup> Cidadão não consegue atendimento por falta de informação clara.	
<b>Dependentes</b>	X <sup>3</sup> Servidor Público teve acesso ao portfólio de serviços	1 – Site instituição 2 – E-MAIL 3 – Sites de Busca.

Fonte: Autor

A classificação dos indicadores anteriormente descrita se fez necessária, pois, de acordo com Hair (2005, p. 221), as observações atípicas podem ter um impacto na classificação de quaisquer resultados da análise discriminante.

A classificação dos indicadores anteriormente descrita se fez necessária, pois, de acordo com Hair (2005, p. 221), as observações atípicas podem ter um impacto na classificação de quaisquer resultados da análise discriminante.

Para estabelecer a variável dependente (X<sup>3</sup>) considerou-se a seguinte situação: o cidadão tem acesso a informação nos portais públicos por meio de celular ou computador. Portanto para os resultados do indicador abaixo foram atribuídos códigos um (1) para site da instituição, dois (2) E-MAIL e três (3) para sites de busca.

A análise discriminante foi efetuada no software “IBM-SPSS®.” – *Statistical Packages for Social Sciences* versão 13.0, utilizado como ferramenta para execução de testes estatísticos a um nível de significância de 0,05.

#### 4 RESULTADOS OBTIDOS E ANALISE

Após executar a análise discriminante o primeiro passo é a análise preliminar das variáveis independentes, verificando a existência de diferenças entre as médias. Segundo Maroco (2003, p. 351) testa a hipótese de que as médias dos grupos são iguais, onde entre as variáveis, pelo menos em um grupo as médias são diferentes; neste caso, o objetivo é rejeitar a hipótese nula. Dessa forma, as hipóteses testadas são as seguintes:

$H^0$  = média dos dois grupos são iguais

$H^1$  = média dos grupos são diferentes.

O resultado desse teste está na tabela 1, nota-se que apenas as variáveis  $X^1$  e  $X^2$  não rejeitam a hipótese nula ( $H^0$ ), pois, o *p-value* (sig.) é menor que o (nível de significância) de 0,05. Com isso, não aceita  $H^0$ , concluindo que a função discriminante é altamente significativa.

**Tabela 2 – Lambda de Wilks**

Teste de funções	Lambda de Wilks			
	Lambda de Wilks	Qui-quadrado	df	Sig.
1	,376	74,338	2	,000

**Fonte:** Resultado da análise discriminante pelo software SPSS®.

A tabela 3 evidencia o valor do ou autovalor, que segundo Maroco (2003, p. 353), é uma medida relativa de quão diferente os grupos são na função discriminante. Neste caso, o resultado é de apenas uma função, correspondendo a 100% da variância explicada em termos de diferenças entre grupos. Esta tabela também apresenta a correlação canônica, que demonstra o nível de associação entre os escores discriminantes e os grupos, para utilizar este resultado como % da variável dependente explicada pelo modelo, de acordo com Hair

2005, p. 238), deve-se elevar o resultado da correlação ao quadrado, no caso, tem-se  $R^2 = (0,790)^2 = 0,6241$ , ou seja, a função explica 62,41% da discriminação entre os grupos.

**Tabela 3 – Valores Próprios**

Função	Autovalor	Valores próprios		Correlação canônica
		% de variância	% cumulativa	
1	1,659 <sup>a</sup>	100,0	100,0	,790

A Função um, funções discriminantes canônicas foram usadas na análise  
**Fonte:** Resultado da análise discriminante pelo software SPSS®.

**Tabela 4 – Funções em Centóides de Grupo**

Portifólio da Empresa	Função	
	1	2
1	,167	-,264
2	,913	,179
3	-2,641	,119

Funções discriminantes canônicas não padronizadas avaliadas em médias de grupo  
**Fonte:** Resultado da análise discriminante pelo software SPSS®.

## 5 CONCLUSÕES E CONSIDERAÇÕES FINAIS

Domingues (2015) enfatiza que:

[...] O Valor Empresarial dos sistemas integrados se resume em aumentar a eficiência operacional, e oferecer à empresa amplas informações para apoio à tomada de decisão e viabilizam respostas rápidas às solicitações de informação ou produtos feitas por clientes [...].

Nesse contexto, considerando os resultados gerais da análise discriminante, depois que os pressupostos foram atendidos, observa-se que as variáveis selecionadas são altamente significativas, portanto, devemos analisar novos mecanismos de controle e relacionamento com clientes e os dispositivos móveis em especial; os celulares mostram-se como um novo “status” para a administração pública interagir com uma **sociedade “instantânea” e “conectada”**, como gestores públicos devemos levar em consideração que as pessoas

cada vez mais buscam **terceirizar seu tempo e necessidades e sua administração da vida social e econômica através de mecanismos como os “aplicativos móveis”**; onde deixam de ser uma tendência, é uma realidade impactante para a gestão.

Domingues (2016) reafirma:

*[...] A cultura organizacional e as estratégias de negócio e de uso de TI formam, juntamente com o estágio e a forma de utilização de Tecnologia na organização, os pontos mais relevantes do "cenário" em que o Sistema de Informação será implantado.*

Seguindo com os resultados de *compliance*, foi realizado um comparativo na análise descritiva sobre o desvio médio da população de cidadãos envolvidos que tem nível de conhecimento adequado para se familiarizar com os meios de comunicação como o celular para receber e interagir com informações quando lhes são ofertadas pelos órgãos públicos.

**Tabela 5** – Desvio Médio da população (*amostra*).

<b>Amostra</b>	<b>Desvio padrão</b>	<b>Universo</b>
<b>35 pessoas</b>	15,72%	÷100

Função comparativa usada na análise de resultado

**Fonte:** Resultado da Comparação Desvio-Padrão com Análise Discriminante pelo software *Microsoft Excel®*.

Em um contexto mais abrangente o desvio padrão na análise comparativa demonstrou que uma pequena parcela da população é **carente de *aprendizado digital*** e tem, portanto severas dificuldades em lidar com esta modalidade onde é um grande *entrave* de acesso a políticas públicas neste universo plural e interconectado.

## REFERÊNCIAS

BABAKUS, E.; BOLLER, G. W. An empirical assessment of the SERVQUA scale. **Journal of Business Research**, 24, n. 3, p. 253-268, 1992.

BIANCOLINO, C. A.; KNISS, C. T.; MACCARI, E. A.; RABECHINI JR., R. Protocolo para Elaboração de Relatos de Produção Técnica. **Revista Gestão e Projetos**, 3, n. 2, p. 294-307, 2012.

CACERES, R.C.; PAPAROIDAMIS, N.G. Service Quality, Relationship Satisfaction, Trust, Commitment and Business-to-Business Loyalty. **European Journal of Marketing**, 41, p. 836-867, 2007.

CRONIN JR, J. J; TAYLOR, S. A. Measuring service quality: a reexamination and extension. **The Journal of Marketing**, p. 55–68, 1992.

DOMINGUES, A. A.; ROSINI, A. M.; PALMISANO, A.; SILVA, O. R. da. **Gestão estratégica de tecnologia da informação: estudo sobre a aplicação da TI como suporte de decisão as organizações**. In: XII CONTECSI - FEA/USP - Conferência Internacional sobre Sistemas de Informação e Gestão de Tecnologia, p. 1432-1448. São Paulo – SP, 2015.

DOMINGUES, A. A.; WALKER, E.; FLOYD-WHEELER, K. **Governança de Tecnologia da Informação: Estudo sobre a Relação entre a T.I e a Governança Corporativa**. In: XIII CONTECSI - FEA/USP - Conferência Internacional sobre Sistemas de Informação e Gestão de Tecnologia, p. 195-206. São Paulo – SP, 2016.

GRÖNROOS, C. Strategic management and marketing in service sector, Marketing Science Institute, Cambridge, MA, 1982.

\_\_\_\_\_. **Service quality**: the six criteria of good perceived service. *Review of Business*, 9 n.3, 10, 1988.

HAIR, JOSEPH F.; ANDERSON, ROLPH E.; TATHAM, RONALD L.; BLACK, WILLIAM C. **Análise multivariada de dados**. Porto Alegre: Bookman. Tradução da 5. Ed. americana por Adonai Schlup Sant'Anna e Anselmo Chaves Neto, 2005.

LEHTINEN, U.; LEHTINEN, J. R. **Service quality**: a study of quality dimensions. Service Management Institute, 1982.

LEWIS, R. C.; BOOMS, B. H. The marketing aspects of service quality. **Emerging Perspectives on Services Marketing**, 65, n.4, 99-107, 1983

MAROCO, J. **Análise estatística com a utilização do SPSS**. Lisboa: Silabo, 2003

SALLÉ, M. **It service management and it governance**: review, comparative analysis and their impact on utility computing. Hewlett-Packard Company, p. 8–17, 2004.