



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

DOUTORADO EM ADMINISTRAÇÃO

GILMARA APARECIDA DE FREITAS DIAS

**O DOMÍNIO DE COMPETÊNCIAS TÉCNICAS E COGNITIVAS DEMONSTRADAS  
PELO CIDADÃO NO PREENCHIMENTO E ENVIO DA DIRPF DA RECEITA  
FEDERAL DO BRASIL E AS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS RELATIVAS À  
ACEITAÇÃO E O USO DAS TIC**

BRASÍLIA/DF

2020

GILMARA APARECIDA DE FREITAS DIAS

**O DOMÍNIO DE COMPETÊNCIAS TÉCNICAS E COGNITIVAS DEMONSTRADAS  
PELO CIDADÃO NO PREENCHIMENTO E ENVIO DA DIRPF DA RECEITA  
FEDERAL DO BRASIL E AS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS RELATIVAS À  
ACEITAÇÃO E O USO DAS TIC**

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação  
em Administração da Universidade de Brasília  
(PPGA/UnB) como requisito à obtenção do grau  
de Doutora em Administração.

**Orientadora:** Prof. Josivania Silva Farias, Dr<sup>a</sup>.

BRASÍLIA/DF

2020

GILMARA APARECIDA DE FREITAS DIAS

**O DOMÍNIO DE COMPETÊNCIAS TÉCNICAS E COGNITIVAS DEMONSTRADAS  
PELO CIDADÃO NO PREENCHIMENTO E ENVIO DA DIRPF DA RECEITA  
FEDERAL DO BRASIL E AS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS RELATIVAS À  
ACEITAÇÃO E O USO DAS TIC**

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade de Brasília (PPGA/UnB), como requisito à obtenção do grau de Doutora em Administração.

Data de aprovação: 24 de julho de 2020.

**Comissão Examinadora:**

---

Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Josivania Silva Farias – Orientadora – Presidente (Universidade de Brasília – PPGA/UnB).

---

Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Débora Eleonora Pereira da Silva – Examinadora Externa (Universidade Federal de Sergipe – PROPADM/UFS).

---

Profa. Dr<sup>ª</sup>. Célia Ghedini Ralha – Examinadora Interna/Externa (Universidade de Brasília – PPGInf/UnB).

---

Prof. Dr. Carlos Denner dos Santos Júnior – Examinador Interno (Universidade de Brasília – PPGA/UnB).

Dedico ao meu esposo Agnaldo Júnior, ao meu filho Gustavo Delano, aos meus irmãos e aos meus pais, que com tanto amor iluminam minha vida.

## AGRADECIMENTOS

Quando fecho os olhos e penso em todas as pessoas que direta ou indiretamente me ajudaram a chegar até aqui, meu coração se enche de fé e esperança na humanidade. Hoje, creio que ninguém cruza nosso caminho por acaso e que todos, seja qual for o motivo, sempre colaboram com o nosso crescimento. Foram quatro anos de lutas, erros e acertos, lágrimas e risos, e apesar de diversas noites mal dormidas, estou certa de que segui o melhor caminho e mesmo que o tempo voltasse ao ano de 2016, eu faria tudo novamente.

Com temor e tremor agradeço a Deus, meu bom e querido amigo. Ele é muito bom e bom sempre. Também agradeço à intercessão de Nossa Senhora Rosa Mística, minha grande intercessora junto ao Pai.

Com respeito e gratidão, agradeço à minha orientadora, Dr<sup>a</sup>. Josivania Silva Farias, que em nenhum momento permitiu que eu me mantivesse em minha zona de conforto.

Agradeço a todos os professores do PPGA/UnB, que fizeram parte dessa jornada: Dr. Adalmir de Oliveira Gomes; Dr. Edgar Reyes Júnior; Dr<sup>a</sup>. Gisela Demo Fiuza; Dr. Herberth Kimura; Dr. Rafael Barreiros Porto; Dr. Ricardo Corrêa Gomes; e Dr<sup>a</sup>. Solange Alfinito. De modo especial, agradeço ao professor coordenador da turma, Dr. Carlos Denner dos Santos Júnior por seu empenho, dedicação e compromisso, que possibilitaram a realização de um propósito de vida.

Com muito amor, agradeço aos meus pais, irmãos, sobrinhas e afilhadas, por aceitarem minha ausência física e se manterem como intercessores constantes. Especialmente à minha mãe, que tantas vezes me deu seu colo e, junto, a certeza de confiar em mim e sempre estar ao meu lado.

Agradeço ainda:

- Aos meus colegas de turma pelas partilhas, risos, lágrimas, abraços e conselhos. Cada um a seu momento e a seu modo. Não tenho como não os chamar de queridos. De modo especial à Karla, Alcino, Cledinaldo e André.
- Aos examinadores do projeto de qualificação doutoral, Dr<sup>a</sup> Célia Ghedini Ralha; Dr<sup>a</sup> Débora Eleonora Pereira da Silva; e Dr. Ricardo Corrêa Gomes, por suas sugestões tão importantes para a conclusão desta tese.
- A todos que se dispuseram a contribuir com esta pesquisa, respondendo e sugerindo melhorias quanto ao questionário.
- Aos parceiros do grupo de pesquisa LinseLab (Laboratório de Estudos e Pesquisas sobre Inovação e Serviços).
- Aos colegas de trabalho: Clóvison Costa, Marcelo Ribeiro e Marcos Queiroz, pelas sugestões e contribuições com a implementação do *software* para coleta de dados *online*.

- À Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) e à Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Minas Gerais (FAPEMIG) pela contribuição dada durante o processo doutoral.

E por fim, agradeço aos meus amores, Agnaldo Júnior (esposo) e Gustavo (filho), por me fortalecerem e se comprometerem comigo na busca deste objetivo. Sem o apoio e a dedicação de vocês eu jamais teria chegado até aqui.

*Não vos inquieteis com o que haveis de comer ou beber; e não andeis com vãs preocupações. Porque os homens do mundo é que se preocupam com todas estas coisas. Mas vosso Pai bem sabe que precisais de tudo isso. Buscai antes o Reino de Deus e a sua justiça e todas estas coisas vos serão dadas por acréscimo. Não temais, pequeno rebanho, porque foi do agrado de vosso Pai dar-vos o Reino.*

## RESUMO

Esta tese foi construída com base em um arcabouço teórico que discute sobre competências, governo eletrônico e as teorias de aceitação e uso da tecnologia. O objetivo principal deste estudo foi investigar aceitação e o uso do *e-Gov* da Receita Federal do Brasil e o domínio de competências técnicas e cognitivas demonstradas pelo cidadão contribuinte, no preenchimento e envio da declaração de imposto de renda pessoa física (DIRPF). Para isso, analisou de que modo a aceitação e uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) influenciam cidadãos a preencher e enviar suas DIRPF's, considerando a familiaridade o hábito de uso dessas tecnologias; e especialmente, a influência das competências técnicas e cognitivas no ato de preencher enviar, sem ajuda de terceiros, a DIRPF. O estudo envolveu 500 cidadãos, contribuintes do imposto de renda pessoa física, de modo que a amostra fosse representativa para as cinco regiões fiscais no Brasil. A pesquisa utilizou análise fatorial exploratória e a análise de regressão logística para testar as hipóteses de pesquisa. Os resultados demonstraram que mais de 50% dos contribuintes solicitam ajuda de terceiros para o preenchimento e envio da DIRPF. Outro aspecto importante, é que tanto o hábito de uso quanto a familiaridade de uso das TIC aumentam as chances de o cidadão contribuinte preencher e enviar, sem ajuda, sua DIRPF. Quanto às competências técnicas e cognitivas, também demonstrou que aumentam significativamente a chance de o cidadão preencher a DIRPF, sem ajuda de terceiros. No que diz respeito às contribuições, esta tese contribuiu com o avanço da literatura acerca das competências do cidadão para a realização do autosserviço nas plataformas do *e-Gov*. Até onde se sabe, não foram observados estudos com esta mesma linha de argumentação, que apontem para a fragilidade do autosserviço do IRPF, por consequência da pouca atenção dada às competências daquele que obrigatoriamente necessita utilizar as plataformas do governo para realizar o processo da DIRPF – o cidadão contribuinte.

**Palavras-chave:** competências técnicas; competências cognitivas; *e-Gov*; imposto de renda pessoa física; aceitação e uso da tecnologia.



## ABSTRACT

This thesis was built based on a theoretical framework that discusses competencies, electronic government and theories of acceptance and use of technology. The main objective of this study was to investigate the acceptance and use of the e-Gov of the Receita Federal in Brazil and the mastery of technical and cognitive skills demonstrated by the taxpayer citizen, in completing and sending the individual income tax return (DIRPF). For this, it analyzed how the acceptance and use of information and communication technologies influence citizens to fill out and send their DIRPF's, considering familiarity and the habit of using these technologies; and especially, the influence of technical and cognitive skills in the act of filling out, without the help of third parties, the DIRPF. The study involved 500 citizens, taxpayers of personal income tax, so that the sample was representative for the five tax regions in Brazil. The research used exploratory factor analysis and logistic regression analysis to test the research hypotheses. The results showed that more than 50% of taxpayers request help from third parties to complete and send the DIRPF. Another important aspect is that both the habit of use and the familiarity with the use of ICTs increase the chances of the taxpayer citizen filling out and sending their DIRPF without assistance. As for technical and cognitive skills, it has also been shown to significantly increase the chance of citizens completing the DIRPF, without the help of third parties. With regard to contributions, this thesis contributed to the advancement of the literature on the competences of the citizen to carry out self-service on the e-Gov platforms. As far as is known, no studies have been observed with this same line of argument, which point to the fragility of self-service, due to the little attention given to the skills of those who must use government platforms to carry out the DIRPF process - the taxpayer citizen.

**Keywords:** technical skills; cognitive skills; e-Gov; personal income tax; acceptance and use of technology.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Lacuna teórica. ....	19
Figura 2. Integralização dos CHA. ....	31
Figura 3. Competências nos diferentes níveis organizacionais. ....	35
Figura 4. Modelo de mobilização de competências. ....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
Figura 5. Competências necessárias para a realização de serviços públicos nas plataformas de e-Gov. ....	38
Figura 6. Modelo UTAUT.....	47
Figura 7. Modelo UTAUT2.....	51
Figura 8. Processo de elaboração da tese. ....	58
Figura 9 .Modelo de regressão logística aplicado a todos os respondentes. ....	65
Figura 10. Detalhamento das questões, variáveis e construtos.....	77
Figura 11. Familiaridade de uso e hábito de uso das TIC dos contribuintes que preenchem a DIRPF com ou sem a ajuda de terceiros – percentagens de contribuintes com muita familiaridade de uso e com muito hábito de uso das TIC. ....	91
Figura 12. Competências cognitivas para o preenchimento da DIRPF dos contribuintes que preenchem a declaração sozinhos e dos que recorrem a terceiros – percentagens de contribuintes com muito ou total domínio em cada competência. ....	95
Figura 13. Competências técnicas para o preenchimento da DIRPF dos contribuintes que preenchem a declaração sozinhos e dos que recorrem a terceiros – percentagens de contribuintes com muito ou total domínio em cada competência. ....	96
Figura 14. O resultado da análise em relação às hipóteses do estudo. ....	102

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1. Aspectos classificatórios dos componentes CHA.....	32
Tabela 2. Tipologias das competências humanas e organizacionais. ....	33
Tabela 3. Estudos empíricos sobre Competências.....	42
Tabela 4. O número anual de DIRPF apresentadas à Receita Federal do Brasil.....	55
Tabela 5. Análise documental para coletar dados e identificar competências. ....	62
Tabela 6. Descritores de competências do cidadão. ....	63
Tabela 7. Perfil Sociodemográfico aplicado a todos os respondentes.....	69
Tabela 8. Os recursos TIC utilizados pelos cidadãos contribuintes em sua rotina diária. ....	70
Tabela 9. Aceitação e uso das TIC, conforme a familiaridade de uso. ....	70
Tabela 10. Aceitação e uso das TIC, conforme o hábito de uso.....	71
Tabela 11. Questões relativas ao IRPF .....	72
Tabela 12. Competências Cognitivas .....	72
Tabela 13. Competências Técnicas e Cognitivas quanto aos tributos e sistemas de informação para preenchimento e envio da DIRPF .....	73
Tabela 14. Definição da Variável Dependente.....	74
Tabela 15. Aceitação e uso dos sistemas da Receita Federal do Brasil para fins de DIRPF. ..	75
Tabela 16. Fundamentação dos Construtos .....	76
Tabela 17. Distribuição de contribuintes na população e na amostra por região e ponderadores. ....	80
Tabela 18. Caracterização da amostra quanto ao preenchimento da DIRPF. ....	82
Tabela 19. Caracterização e comparação quanto às variáveis sociodemográficas.....	83
Tabela 20. Caracterização e comparação quanto ao acesso à internet. ....	86
Tabela 21. Caracterização e comparação quanto aos recursos tecnológicos.....	87
Tabela 22. Caracterização e comparação quanto à declaração do Imposto de Pessoa Física ..	88
Tabela 23. Caracterização e comparação quanto à familiaridade e hábito de uso das TIC.....	89
Tabela 24. Caracterização e comparação dos escores da familiaridade e de hábito de uso das TIC.....	92
Tabela 25. Caracterização e comparação quanto à ação após o preenchimento e envio da declaração DIRPF.....	93

Tabela 26. Caracterização e comparação quanto às competências para o preenchimento da DIRPF.....	94
Tabela 27. Caracterização e comparação dos escores de Competências cognitivas e técnicas. .....	98
Tabela 28. Resultados do modelo de regressão logística com variável dependente “preenchimento da DIRPF”: 0 = recorre a terceiros, 1 = preenche sozinho. ....	99
Tabela 29. Caracterização do tempo a que o contribuinte preenche e envia a DIRPF, sem ajuda de terceiros.....	103
Tabela 30. Caracterização dos escores da Expectativa de Desempenho, da Expectativa de Esforço e das Condições Facilitadoras quanto ao Sistema da Receita Federal do Brasil para a realização da DIRPF.....	104
Tabela 31. Associação da Expectativa de Desempenho, da Expectativa de Esforço e das Condições Facilitadoras com as variáveis sociodemográficas. ....	105
Tabela 32. Associação do tipo de modelo de Declaração utilizado com as variáveis sociodemográficas. ....	106
Tabela 33. Associação da tecnologia usada para preencher a DIRPF com as variáveis sociodemográficas. ....	107

## LISTA DE SIGLAS

- CHA – Conhecimentos, Habilidades e Atitudes.
- DIMOB – Declaração de Informações sobre Atividades Imobiliárias.
- DIRF – Imposto sobre a Renda Retido na Fonte.
- DIRPF – Declaração de imposto de renda pessoa física.
- DJR - Delegacias de Julgamento da Receita Federal.
- DMED – Declaração de Serviços Médicos e de Saúde.
- DP – Desvio-padrão.
- e-Gov* – Governo eletrônico (*electronic government*).
- IC 95% - Intervalo de Confiança a 95%.
- IDT – Teoria da Difusão da Inovação.
- IN – Instrução Normativa.
- IRPF – Imposto de renda pessoa física.
- LAI – Lei de Acesso à Informação.
- M – Média.
- MM – Modelo Motivacional.
- MPCU – Modelo de Utilização de PC.
- NPG – Nova Governança Pública (*New Public Governance*).
- OR – *Odds Ratio*.
- p – valor de significância dos testes estatísticos.
- R – Coeficiente de Correlação de Pearson.
- RFB – Receita Federal do Brasil.
- Rsp – Coeficiente de Correlação de *Spearman*.
- SCT – Teoria Cognitiva Social.
- SRF – Secretaria da Receita Federal.
- TAM – Modelo de Aceitação de Tecnologia.
- TIC – Tecnologias de informação e comunicação.
- TPB – Teoria do Comportamento Planejado.
- TRA – Teoria da Ação Racional.

UN DESA – *United Nations Department of Economic and Social Affairs*.

UTAUT – Teoria Unificada de Aceitação e Uso da Tecnologia (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*).

VD – Variável dependente.

VI – Variáveis independentes.

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	15
<b>2</b>	<b>REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	22
2.1	A nova gestão pública .....	22
2.2	O governo eletrônico e a oferta de serviços.....	24
2.3	O governo eletrônico como plataforma de coprodução e promoção do autosserviço na gestão pública .....	27
2.4	Competências inerentes aos cidadãos e aos atores governamentais: conceitos, tipologias e contextos.....	30
2.5	A Aceitação da Tecnologia e os sistemas da Receita Federal para fins de preenchimento e entrega da DIRPF.....	45
2.6	A declaração do imposto de renda pessoa física (DIRPF) no Brasil.....	52
<b>3</b>	<b>MÉTODO</b> .....	57
3.1	Fundamentos ontológicos e epistemológicos .....	57
3.2	Descrição da pesquisa e abordagem metodológica.....	57
3.3	Procedimentos de coleta, tratamento e análise de dados .....	59
3.4	Características do <i>locus</i> da pesquisa .....	60
3.5	Instrumentos de coleta de dados .....	61
3.5.1	Operacionalização das variáveis .....	64
3.5.2	Fase de Pré-teste.....	66
3.5.3	Instrumento de coleta de dados.....	68
3.5.4	População e amostra da pesquisa.....	78
<b>4</b>	<b>APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS</b> .....	82
4.1.	Análises e resultados da pesquisa aplicada a todos os elementos da amostra .....	82
4.1.1.	Preenchimento da DIRPF.....	82
4.1.2.	Perfil sociodemográfico.....	82
4.1.3.	Acesso à internet e recursos tecnológicos .....	86
4.1.4.	A experiência na declaração do imposto de renda pessoa física .....	87
4.1.5.	Familiaridade e hábito de uso das TIC .....	88
4.1.5.1.	Escores de familiaridade e de hábito de uso das TIC.....	91
4.1.6.	Competências cognitivas e competências técnicas .....	92
4.1.6.1.	Escores das competências cognitivas e das competências técnicas.....	97
4.1.7.	Fatores que influenciam o preenchimento e envio da DIRPF .....	98
4.2.	Análises adicionais aplicadas ao grupo de Cidadãos Contribuintes que preenchem a DIRPF sem a ajuda de terceiros .....	103

<b>4.2.1.</b>	<b><i>Tempo que leva preenchendo sozinho a DIRPF</i></b> .....	<b>103</b>
<b>4.2.2.</b>	<b><i>Expectativa de desempenho, expectativa de esforço e condições facilitadoras</i></b> .....	<b>103</b>
<b>4.2.3.</b>	<b><i>Hábito de uso do modelo completo ou simplificado de declaração</i></b> .....	<b>105</b>
<b>4.2.4.</b>	<b><i>Experiência de uso da tecnologia utilizada para fins de DIRPF</i></b> .....	<b>107</b>
<b>6</b>	<b>CONCLUSÕES</b> .....	<b>115</b>
<b>6.1.</b>	<b>Implicações Teóricas</b> .....	<b>116</b>
<b>6.2.</b>	<b>Implicações Práticas</b> .....	<b>117</b>
<b>6.3.</b>	<b>Limitações</b> .....	<b>117</b>
<b>6.4.</b>	<b>Considerações finais</b> .....	<b>118</b>
	<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>120</b>
	<b>Apêndice A – Survey Definitivo</b> .....	<b>138</b>
	<b>Apêndice B – Questionário Pré-teste</b> .....	<b>142</b>



## 1 INTRODUÇÃO

O termo governo eletrônico (*e-Gov*) ou governo digital expressa a utilização das tecnologias de informação e comunicação (TIC) para a oferta de serviços públicos (Gerpott & Ahmadi, 2016). As estruturas de *e-Gov* basicamente são plataformas e portais de Internet por meio das quais as instituições públicas disponibilizam serviços aos cidadãos (Criado & Ramilo, 2003; Criado, Sandoval-Almazan, & Gil-Garcia, 2013; Gerpott & Ahmadi, 2016), como: serviços educacionais, de segurança, de saúde, de recolhimento dos impostos, de notificação de desperdício do bem público, de solicitação de serviços, e diversas outras interações possíveis entre governo e cidadão por intermédio das TIC.

As plataformas de *e-Gov* não se resumem apenas às conexões de redes de computadores e Internet para emissão de boletos e pagamento de impostos ou contas (Moon, 2002; Shareef, Kumar, Kumar, & Dwivedi, 2014). Por intermédio das TIC, permitem ao cidadão interagir com o governo de modo eficiente, cooperando, colaborando com os serviços públicos (Moon, 2002; Shareef et al., 2014).

Vários os fatores levam os governos à adoção de sistemas do tipo *e-Gov* tais como: melhorar os serviços prestados pelos órgãos públicos e reduzir custos (Arendsen, Peters, Hedde, & Dijk, 2014); promover a transparência (Chun, Shulman, Sandoval, & Hovy, 2010); fortalecer os valores democráticos (Ahn & Bretschneider, 2011); e aumentar a eficiência e a satisfação dos cidadãos (Al-Shbail & Aman, 2018).

O governo eletrônico pode ser classificado como: informacional e transacional. O *e-Gov* informacional (de comunicação) tem o propósito de divulgar notícias, comentários, críticas e sugestões. Já, o transacional permite a realização de transações financeiras e gerenciais (Norris & Reddick, 2013) que geralmente exige que os usuários forneçam informações pessoais (Gao & Lee, 2017).

As plataformas de *e-Gov*, especialmente as do tipo transacional, representam a modernização do Estado com potencial de promover melhor interação entre governo, cidadão, empresas e sociedade (Diniz et al., 2009; Garcia, 2007). Uma das formas pelas quais essa interação ocorre é por intermédio do autosserviço que atualmente é utilizado em todas as esferas de governo (federal, estadual e municipal) (Bertot, Estevez, & Janowski, 2016).

Costuma-se vincular ao *e-Gov* a funcionalidade de ser mero balcão virtual de informações e prestação de serviços aos cidadãos e à comunidade (Lechakoski & Tsunoda, 2015). O governo brasileiro utiliza as plataformas de *e-Gov* para promover alguns serviços,

como: pagamento de impostos, cursos e treinamentos; voto eletrônico, emissão de CNH e boletins de ocorrências online.

Em 2019 o governo brasileiro iniciou o processo de implantação de uma “nova” plataforma de *e-Gov*, com o propósito de agrupar os serviços do poder executivo federal em um único ambiente *online* chamado plataforma “gov.br” (Brasil, 2020). Somente a Secretaria da Receita Federal do Brasil, órgão subordinado ao Ministério da Economia, possui 365 serviços *online* ativos na plataforma online do governo brasileiro (<https://www.gov.br/>) e outros 120 somente em formato presencial (RFB, 2020b). Desses serviços, os mais representativos, em termos de percentual de etapas digitais, são os voltados às pessoas físicas, como os serviços vinculados ao Cadastro de Pessoa Física (CPF) e à Declaração do Imposto sobre a Renda da Pessoa Física (DIRPF), que em sua maioria, têm 100% das etapas digitais disponibilizadas.

No contexto dos serviços relativos ao preenchimento e envio da DIRPF, 100% das etapas são realizadas de modo online. Este autosserviço é mediado pela plataforma de serviços do Centro Virtual de Atendimento ao Contribuinte (*e-CAC*) e, é obrigatório a todos os cidadãos residentes no Brasil que se enquadrem nas regras descritas na Instrução Normativa RFB nº 1.924, de 19 de fevereiro de 2020 (detalhadas na Seção 2.5 desta tese).

Ao disponibilizar o processo da DIRPF somente por meio das plataformas de *e-Gov*, o governo do Brasil parece considerar que todos os cidadãos sejam dotados de competências cógicas para compreenderem todos os seus deveres e direitos quanto ao sistema tributário, tanto em termos específicos dos tributos quanto realização das tarefas de preencher, enviar, acompanhar, retificar e pagar o Imposto de Renda de Pessoa Física (IRPF). Outrossim, que possuam todos os recursos necessários para o preenchimento e envio da Declaração, e que tenham domínio das competências técnicas necessárias para utilizá-los.

O ideal seria que todos os contribuintes fossem dotados de competências técnicas e cognitivas para preencher enviar com segurança suas DIRPF's. Entretanto, muitos deles recorrem à mão de obra terceirizada, seja por um parente, um amigo ou pela prestação de serviços de um contador. Por ser um autosserviço obrigatório, seria conveniente que os próprios contribuintes realizassem o processo de preenchimento e envio da DIRPF, uma vez que, ao acessar o *e-CAC* o cidadão vinculado ao CPF de acesso, declara-se ciente das responsabilidades descritas no Política de Privacidade e Uso do sistema, com base na Constituição Federal, Código Penal, Código Tributário Nacional e Portaria da Secretaria da Receita Federal (SRF) nº 450/2004. Deste modo, assume todas as responsabilidades sobre o preenchimento dados inconsistentes ou inverídicos, mesmo que não seja do seu conhecimento, assume ainda, o risco de multas e sanções, como cair na malha fiscal (malha fina).

Considerando estes aspectos, é percebido que o preenchimento e envio da DIRPF no Brasil incorre na necessidade de mobilização de competências individuais (técnicas e cognitivas) por parte dos cidadãos, de modo que possam realizar o processo de forma correta. Especialmente, por ser um processo mandatário, que exige do declarante competências específicas para fazê-lo. Ainda que o sistema seja autoexplicativo e que sejam apresentados diversos tutoriais e informações no sítio do gov.br, não há garantias de que todos os cidadãos contribuintes terão igual compreensão e perícia sobre a tecnologia e as tributações relativas à DIRPF. Portanto, é possível perceber que há uma justificativa nos motivos pelos quais os contribuintes recorrem à terceirização para o preenchimento e envio da DIRPF.

Deste modo, cabe averiguar se os cidadãos possuem as competências necessárias para preencherem com correção suas DIRPF's, assumindo conscientemente as implicações relativas a esse serviço. Assim, é possível direcionar *insights* acerca das competências cognitivas e técnicas imbuídas nos cidadãos contribuintes durante o preenchimento e envio da DIRPF no Brasil, e, por este motivo, carecem ser estudadas de modo mais criterioso.

Após esta problematização, as seguintes perguntas foram formuladas: Qual o domínio de competências técnicas e cognitivas demonstradas pelo cidadão para preenchimento e envio da DIRPF e quais as características técnicas possui, quando fundamentadas na aceitação e uso do sistema da Receita Federal do Brasil?

Ao perceber uma possível lacuna na produção científica acerca desta temática, decidiu-se propor o seguinte objeto de estudo: investigar o domínio de competências técnicas e cognitivas demonstradas pelo cidadão para preenchimento e envio da DIRPF e as características técnicas fundamentadas na aceitação e uso do sistema da Receita Federal do Brasil. Como desdobramento do objetivo geral, foram definidos os seguintes objetivos específicos: (1) Descrever o perfil sociodemográfico de cidadãos brasileiros contribuintes do Imposto de Renda Pessoa Física (IRPF); (2) Investigar de que modo a aceitação e uso das TIC influenciam cidadãos a preencher e enviar suas DIRPF's, considerando a familiaridade de uso e o hábito de uso das tecnologias; (3) Averiguar a influência das competências cognitivas no ato de preencher enviar, sem ajuda de terceiros, a DIRPF; (4) Averiguar a influência das competências técnicas no ato de preencher enviar, sem ajuda de terceiros, a DIRPF; e (5) Verificar a aceitação e uso do sistema de informação da RFB por cidadãos que preenchem e enviam a DIRPF sem a ajuda de terceiros, considerando a expectativa de desempenho, a expectativa de esforço, as condições facilitadoras e o hábito de uso.

A lacuna teórica deste estudo se mostrou importante por meio da revisão de literatura no Portal de Periódicos da Capes, considerando as publicações até 2020. O propósito da revisão de literatura foi identificar artigos no idioma inglês, revisados por pares, que apresentassem no título os termos “*e-Gov*” OR “*electronic government*” associadas com AND os seguintes termos no título: "public service delivery" OR "self-service" (4 artigos); citizen (120 artigos); "coproduction" OR "co-production" (2 artigos); skill (4 artigos); e e “competence” OR “competency” OR “competencies” (2 artigos), somando 131 artigos.

Uma segunda busca foi realizada para artigos no idioma inglês, revisados por pares, que apresentassem no título os termos “*e-Gov*” OR “*electronic government*” associadas com AND os seguintes termos no assunto: "public service delivery" OR "self-service" (3 artigos); citizen (109 artigos); "coproduction" OR "co-production" (3 artigos); skill (1 artigos); e “competence” OR “competency” OR “competencies” (2 artigos), somando 118 artigos.

Com a exclusão dos artigos repetidos restaram 152 artigos, desses foram excluídos os estudos relativos à implementação das plataformas de *e-Gov*, reduzindo para 103 arquivos. Desses 103 arquivos foram analisados os abstracts e as palavras-chave e manualmente foi feita uma associação entre os termos “*e-Gov*” OR “*electronic government*” com as demais chaves de busca. As expressões combinadas possibilitaram um retorno de 56 artigos que foram lidos integralmente, resultando em 24 artigos, considerados como contribuições relevantes à construção da agenda de pesquisa que culminou na elaboração desta tese.

Com a análise dos 24 artigos que apresentaram relativa aderência à temática deste estudo, elaborou-se o mapa mental retratado na Figura 1, em foi que possível vislumbrar a existência de lacunas teóricas tratadas nesta tese.

A Figura 1 representa o mapa mental acerca da lacuna teórica deste estudo. O “*Citizen*” envolveu estudos sobre o cidadão em termos de sua percepção de uso das ferramentas de governo eletrônico, sendo os autores: Al-Yaseen, Al-Soud e Al-Jaghoub (2015), Alalwan (2013), Alshibly e Chiong (2015), Garcia (2007), Karunasena e Deng (2012), Kennedy, Coughlan e Kelleher (2010), Ray (2010), Serida e Cardona (2006), Silva, Magnus, Silveira e Maciel (2013), e Subramanian e Saxena (2008), além dos outros autores agrupados em “*Public service delivery OR self-service*”, “*Coproduction*” e “*Skill*”.

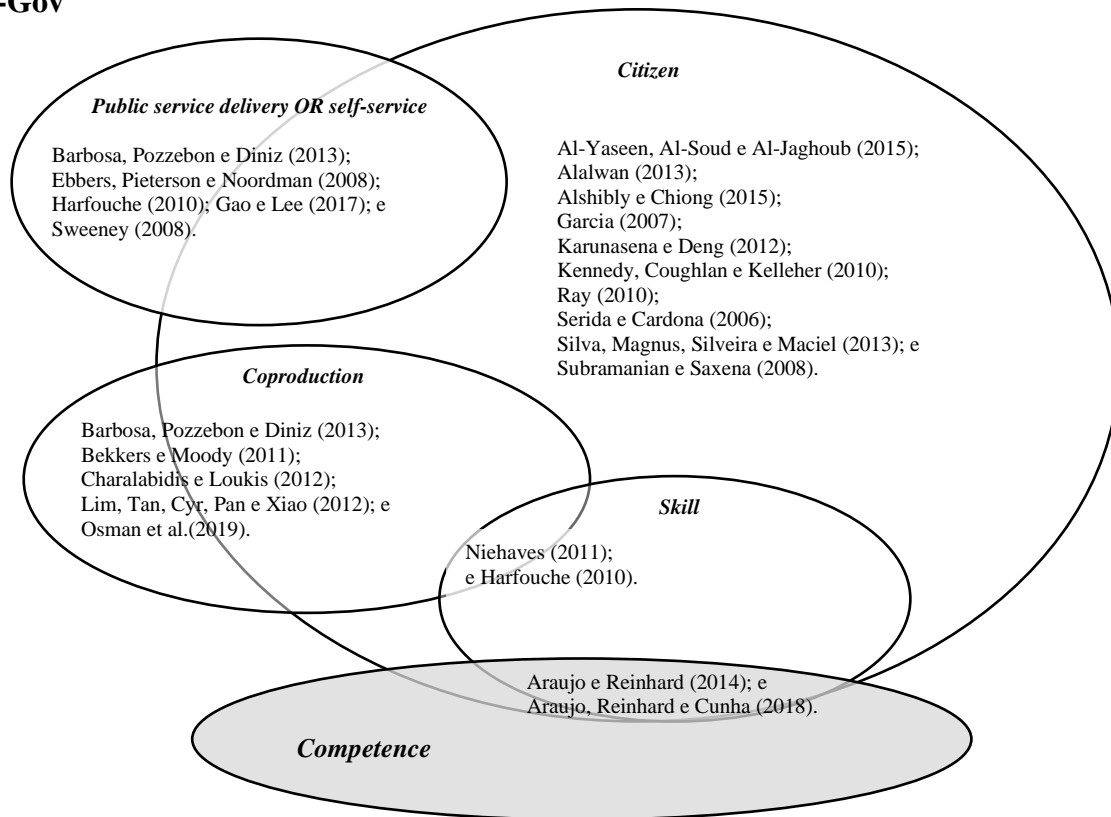
**e-Gov**

Figura 1: Lacuna teórica.

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

No grupo “*Public service delivery OR self-service*” os autores Barbosa, Pozzebon e Diniz (2013), Ebbers, Pieteron e Noordman (2008), Harfouche (2010), Gao e Lee (2017) e Sweeney (2008) discutiram, em sua maioria, da entrega de serviços públicos e dos autoserviços realizados pelos cidadãos ao utilizarem as plataformas de *e-Gov*, ou ainda as formas como o governo entrega o serviço aos seus cidadãos. Já o grupo “*Coproduction*” os autores Barbosa, Pozzebon e Diniz (2013), Bekkers e Moody (2011), Charalabidis e Loukis (2012), Lim et al. (2012), e Osman et al. (2019) analisaram as tarefas coproduzidas pelo cidadão e governo utilizando as plataformas de *e-Gov*, alguns deles como Niehaves (2011) e Harfouche (2010) investigaram as habilidades dos cidadãos e governos para coproduzirem utilizando as ferramentas tecnológicas do *e-Gov*. Ressalto que a temática de *Coprodução* foi considerada para obter possíveis indícios de realização de autosserviço.

Por sua vez, o agrupamento “*Competence*” envolve os autores Araujo e Reinhard (2014), e Araujo, Reinhard e Cunha (2018), em uma perspectiva de análise das habilidades do cidadão para utilizar os recursos de *e-Gov*. Em ambos os estudos os autores demonstraram uma análise em termos inclusivos do cidadão para o uso das ferramentas tecnológicas fundamentais ao *e-Gov*, não direcionando estes estudos para o caráter mais abrangente das competências

necessárias ao cidadão para realizar o autosserviço utilizando as plataformas de governo eletrônico e, especificamente, no que tange às competências humanas técnicas e cognitivas.

A lacuna teórica revelou-se na pouca atenção dada à discussão das competências do cidadão na utilização de autosserviço ofertado por meio das plataformas de *e-Gov*, não somente no Brasil, mas em um contexto internacional, indicando a oportunidade de elaboração de uma tese nessa temática.

Outros autores foram relevantes para a construção dos argumentos da lacuna teórica, como Hunnius e Schuppan (2013) que questionaram a pouca atenção dada às competências do governo eletrônico, tanto na prática quanto na pesquisa acadêmica e verificaram as competências do governo em ofertar serviços por meio das plataformas de *e-Gov*. Outros estudos que relacionam as competências no contexto de *e-Gov* foram realizados por Araujo e Reinhard (2014), Araujo, Reinhard e Cunha (2018), Hung (2012), Silva, Ottonicar e Yafushi (2017) e Thomsen e Jakobsen (2015), todavia, não foram observadas pesquisas que explorassem modelos ou mensurassem as competências dos cidadãos e dos governos durante os serviços realizados nas plataformas de *e-Gov*.

Algumas pesquisas buscaram compreender as competências em um contexto de prestação e entrega de serviços públicos *online* por meio das TIC, investigando a competência de governos em promover os serviços via *e-Gov*, como: Cullen e Reilly (2008), Hunnius e Schuppan (2013) e Maseh e Mutula (2016). Outras buscaram identificar competências em aspectos de usabilidade e aceitação das ferramentas de governo eletrônico, como: Barbosa et al. (2013), Costa, Castro e Cappellozza (2014), Criado e Ramilo (2003), Damian e Merlo (2013), Hamner e Al-Qahtani (2009), Moraes e Meirelles (2017), Rokhman e Satyawati (2012), Shareef, Kumar, Kumar e Dwivedi (2009), Shareef et al. (2014) e Venkatesh, Chan e Thong (2012). Já outras, exploraram as características da inclusão digital e informacional em aspectos do *hardware* e do *software*, a saber: Borges e Oliveira (2011), Garcia (2007) e Lucas e Martins (2009).

Muitos são os estudos que avaliaram a satisfação dos usuários acerca dos serviços oferecidos nas plataformas *online*, como Abbas (2016), Amrithesh et al. (2014), Chan, Thong, Venkatesh, Brown, Hu e Tam (2010), Cheng (2012); Criado e Ramilo (2003), Gerpott e Ahmadi (2016), Gomes e Farias (2017), Kim e Forsythe (2008), Moraes e Meirelles (2017), Olphert e Damodaran (2007), Santos e Reinhard (2012), Shareef et al. (2009), e Shareef et al. (2014). Alguns verificaram as capacidades técnicas de profissionais que implementam as ferramentas do *e-Gov*, sendo eles: Garcia (2007) e West (2004); e outros que investigaram as competências

informativas (*information literacy*) de usuários do governo eletrônico, como: Anjos e Ezequiel (2011), Borges e Silva (2006), Costa et al. (2014), Medeiros (2006) e Ruediger (2002).

Entretanto, até o presente, não foi observado nenhum estudo com a proposta de reconhecer, medir ou explicar as competências individuais, inerentes ao cidadão enquanto usuário do autosserviço do governo eletrônico. Também não foram identificados estudos que explorassem o ambiente do *e-Gov* para verificar os graus de domínio das competências necessárias à realização das atividades executadas com o auxílio das plataformas de *e-Gov*.

Esta tese, portanto, apresenta como contribuição teórica o avanço dos estudos acerca das competências do cidadão para a realização do autosserviço nas plataformas do *e-Gov*. Até então, não foram identificadas outras pesquisas trazendo tal abordagem, no que tange ao tema "domínio de competências", as quais discutem a preocupação com as competências do cidadão usuário no âmbito de serviços via *e-Gov*. Deste modo, considera-se como "pouca" a atenção dada às competências do cidadão que obrigatoriamente necessita utilizar plataformas de *e-Gov* para preencher e enviar a DIRPF, o que demonstra possíveis *gaps* na gestão de operações dos serviços públicos *online*.

Esta tese está organizada da seguinte maneira: além deste capítulo introdutório, tem-se o capítulo (2) Referencial Teórico; (3) Método; (4) Análises e Resultados; (5) Discussão de Resultados; e por fim, as Referências e os Apêndices.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Este capítulo versa sobre o delineamento teórico, necessário ao desenvolvimento desta tese. Serão tratados temas, conceitos e estudos aplicados às áreas de interesse desta pesquisa, a qual está centrada em um levantamento teórico construído com livros e periódicos nacionais e internacionais obtidos com o auxílio das ferramentas de busca, especialmente, do Portal de Periódicos da CAPES. Serão estudados temas, a saber: A nova gestão pública; O governo eletrônico e a oferta de serviços; O governo eletrônico como plataforma de coprodução e promoção do autosserviço na gestão pública; Competências: conceitos, tipologias e contextos; A aceitação da tecnologia e os sistemas da Receita Federal para fins de preenchimento e entrega da DIRPF; e A declaração do imposto de renda pessoa física (DIRPF) no Brasil.

### 2.1 A nova gestão pública

A *new public management* (NPM) fundamentou-se no ano de 1995 (Matias-Pereira, 2008) com o propósito de reinventar o governo com um novo modelo de gestão, focado em solucionar problemas operacionais da administração pública (Dunn & Miller, 2007). No novo modelo deveriam ser priorizadas as estratégias de modernização na entrega de serviços públicos eficientes, eficazes, transparentes, com qualidade, responsabilidade e participação democrática (Barbosa et al., 2013).

As mudanças propostas pela NPM não estavam relacionadas apenas às estruturas de governo, mas também às atitudes dos servidores públicos, motivando-os a participarem da implementação e entrega de serviços, independentemente da área de atuação (Dunn & Miller, 2007; Osborne, Radnor, & Nasi, 2013). A NPM favorece, dentre outras, a institucionalização, racionalização, flexibilização, publicização e a desestatização da gestão pública nos três níveis governamentais (municipal, estadual e federal) (Damian & Merlo, 2013; Dunn & Miller, 2007). Pode ser compreendida como uma forma de gerenciar recursos públicos com foco nos resultados, para alcançar desempenho, qualidade e produtividade (Barbosa et al., 2013), envolvendo 4 (quatro) critérios de responsabilidade fundamentais dos governos: (1) responsabilidade de prestar serviços públicos; (2) capacitar cidadãos e comunidade para exercer o autogoverno de modo colaborativo; (3) proporcionar a concorrência, estimular a criação de



novas e melhores formas de entregar serviços públicos; e (4) serem conduzidos por suas missões e obrigações (Dunn & Miller, 2007).

Um dos princípios fundamentais da NPM diz respeito ao Estado ser o responsável pela prestação e entrega de serviços aos cidadãos (Osborne & Strokosch, 2013; Rampelotto et al., 2015), e uma das formas de motivar a oferta de serviços públicos, com eficiência, é o uso das plataformas de governo eletrônico (Damian & Merlo, 2013; Fountain, 2001; Garcia, 2007), uma vez que o uso da tecnologia pode promover resultados de alto desempenho para a administração pública (Rampelotto et al., 2015).

Alguns fatores influenciaram governos à adoção da NPM para promover ações de reestruturação, buscando a eficiência em seus serviços, sendo: (1) os ambientes de crise, competições econômicas e dívidas públicas; (2) o avanço das TIC e a oportunidade de melhoria na oferta dos serviços públicos; (3) cidadãos e consumidores mais exigentes quanto à qualidade dos serviços e produtos, sejam do setor público ou privado; e (4) os trabalhadores passaram a dar mais valor ao conhecimento e ao crescimento pessoal que nos ganhos financeiros (Borins, 1995).

O paradigma da nova gestão pública (Borins, 1995; Dunn & Miller, 2007; Osborne et al., 2013) que avançou para a “Governança Responsiva” (Braga & Gomes, 2016), “*Digital era governance*” (Ferlie, 2017) ou de *New Public Governance* (NPG). Tal paradigma contempla a provisão interativa dos serviços públicos contemporâneos (Lindsay, Osborne, & Bond, 2014), evidenciando o contínuo desenvolvimento da administração pública (Braga & Gomes, 2016).

A NPG incorpora três características de governo que não são exploradas pela NPM: (1) governo centrado no valor de modo coletivo; (2) enfatiza a tomada de decisão entre os pares facilitando a geração de acordos coletivos; e (3) considera a criação do bem público como um processo de coprodução (Bao, Wang, Larsen, & Morgan, 2013).

Por sua vez, a governança digital é orientada para o conhecimento. Com base nas novas abordagens oferecidas pela tecnologia da informação (Criado & Ramilo, 2003; Lindsay et al., 2014), nas mídias digitais e nas ferramentas de Internet, que direcionam para novas pesquisas em coprodução nos serviços públicos (Barbosa et al., 2013; Bovaird, 2007; Meijer, 2016; Pestoff, 2006), considera-se que esses promovem a adoção das plataformas de governo eletrônico por meio das políticas de governança eletrônica e da governança de TIC, ofertada a uma sociedade integrada em um ambiente digitalmente conectado.

## 2.2 O governo eletrônico e a oferta de serviços

O termo “governo eletrônico” ou “governo digital” diz respeito à utilização das TIC para a oferta de serviços públicos aos cidadãos (Gerpott & Ahmadi, 2016) como estratégia dos governos para a modernização do serviço público (Costa et al., 2014; Rothberg, 2008). Este modo inovador de prestar serviços foi influenciado pelo setor privado ao utilizar as tecnologias do comércio eletrônico (Basu, 2004; Diniz, Barbosa, Junqueira, & Prado, 2009), no qual se percebeu que estes recursos oferecem ganhos na eficiência e operacionalização dos serviços prestados pela administração pública (Osborne & Brown, 2013). No Brasil, no ano 2000, surgiram as plataformas gov.br, que definem o governo eletrônico brasileiro (Brasil, 2017).

Os serviços do governo eletrônico brasileiro (gov.br) estão presentes nos níveis governamentais (municipal, estadual e federal). E têm como propósito atender às áreas de educação, saúde, despesas públicas, previdência social, trabalho e meio ambiente, dentre outros serviços disponibilizados aos cidadãos pelo governo, com o uso de plataformas digitais.

Geralmente, as plataformas de *e-Gov* são incorporados às práticas de governo para além de melhorar os serviços prestados pelos órgãos públicos, "reduzir os encargos administrativos" (Arendsen et al., 2014, p. 161), favorecer os processos de tomada de decisão (Ahn & Bretschneider, 2011), fomentar o princípio da transparência (Al-Hujran, Al-Debei, Chatfield, & Migdadi, 2015; Arduini, Belotti, Denni, Giungato, & Zanfei, 2010; Chun et al., 2010; United Nations Department of Economic and Social Affairs [UN DESA], 2017) e fortalecer os valores democráticos (Ahn & Bretschneider, 2011). Alguns dos motivos que levam um governo a implementar as plataformas de *e-Gov*, segundo Keramati et al. (2018), são o fato de elas possibilitarem maior eficiência, satisfação, descentralização, transparência e envolvimento dos cidadãos nas decisões públicas, qualidade do serviço, controle, e ainda, proporcionarem a entrega *online* de serviços públicos e a redução de custos de serviços. O *e-Gov* “é visto como uma ferramenta eficaz que promete promover a responsabilização e alcançar a desejada reforma da administração pública” (Al-Shbail & Aman, 2018, p. 3).

As plataformas de *e-Gov* são ferramentas de autosserviço que permitem a realização de procedimentos públicos administrativos sem que o cidadão tenha necessidade de comparecer às unidades de serviço do governo. Possibilitam ainda, que os cidadãos tenham um comportamento ativo e participante na prestação de serviços públicos (Linders, 2012). Nesse sentido, a adoção das plataformas de *e-Gov* ocorre, em sua maioria, quando os cidadãos

percebem os benefícios dos serviços eletrônicos como superiores aos dos serviços presenciais (Gil-Garcia & Flores-Zúñiga, 2020).

A utilização das TIC na realização das rotinas do serviço público estão presentes desde os anos 1950, mas eram utilizadas apenas para automatizar tarefas, sem o propósito de integrar cidadãos e governo (Diniz et al., 2009), pois não tinham como finalidade a promoção do processo participativo. Com o avanço tecnológico as TIC foram incorporadas ao serviço público com o propósito de integrar cidadãos e governos de forma harmoniosa e participativa (Criado & Ramilo, 2003), promovendo, além da participação, a transparência e colaboração nos serviços públicos (Bernardes, Santos, & Rover, 2015; Braga & Gomes, 2016; Chan, Thong, Venkatesh, Brown, Hu, & Tam, 2010). No tocante à importância das plataformas de *e-Gov*, refere-se a uma das principais ferramentas de modernização do Estado, modificando as formas de interação entre governo, cidadão, empresas, sociedade e outros governos (Diniz et al., 2009; Garcia, 2007). Deste modo, não deve ser considerado apenas como meio de comunicação, mas como uma ferramenta facilitadora de participação democrática do sujeito nas atividades do governo (Santos, Bernardes, Rover, & Mezzaroba, 2013).

A princípio, os serviços via *e-Gov* foram classificados por Moon (2002) e Shareef et al. (2009), em três níveis de acesso, sendo:

- I. estático – utilizado apenas para divulgar informações e facilitar a comunicação com o cidadão de forma unidirecional;
- II. de interação – possibilitando ao cidadão interagir com o governo por meio de consultas seguras, envolvendo alto nível de privacidade, como a troca de informações privadas por *e-mail* ou pagamento de contas *online*; e
- III. transacional – permitindo formas completas de interação com o *e-Gov*, como realizar pagamentos de impostos, taxas, dívidas financeiras, realizar registros e participar de propostas eletrônicas.

Autores como Norris e Reddick (2013) afirmam que a entrega de serviços via *e-Gov* é composta por apenas dois níveis, os quais chama de categorias, a saber:

- I. informação e comunicação – envolve a divulgação de notícias, comentários, críticas e sugestões; e
- II. serviços baseados em transações – permitem transações financeiras e gerenciais.

Por se tratar apenas de um recurso unidirecional e sem interatividade, com o propósito básico de divulgação de notícias, os serviços em nível de comunicação do *e-Gov* são vistos como *sites* estáticos com função meramente informacional, com a proposta de gerar serviços como os portais da transparência, conforme a Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI), tendo como finalidade de promover a comunicação das ações da administração pública (Silva, From, & Conte, 2018).

A grande vantagem dos serviços de *e-Gov* transacionais é que permitem o processamento de procedimentos administrativos completos sem ter necessidade de comparecer pessoalmente a uma unidade de serviço público, mas, para isso, geralmente requer assinatura ou identificação digital (Wirtz & Daiser, 2015), pois costuma exigir que os usuários forneçam informações pessoais (Gao & Lee, 2017), deste modo, necessitam de alto nível de segurança e privacidade (Moon, 2002; Shareef et al., 2009). Os sistemas em nível transacional são complexos, ricos em dados, recursos multimídia e transações, apresentam maior impacto na prestação de serviços pois fazem uso de funcionalidades aprimorados tanto para os cidadãos quanto para os governos e seus departamentos (Criado & Ramilo, 2003).

Cada um dos níveis ou categorias do *e-Gov* exigem investimentos monetários e tecnológicos diferentes por parte dos governos. Deste modo, com essas classificações entende-se que: as diferentes ferramentas TIC disponíveis possibilitam que todos os países tenham a capacidade de promover o *e-Gov*, independentemente de quais recursos serão utilizados (UN DESA, 2017), ficando evidente que a interação entre o governo e os cidadãos (a agência e seus clientes) não depende de alta tecnologia para que seja efetiva (Meijer, 2011).

As plataformas de governo eletrônico no Brasil são ainda restritas, especialmente pelo modo simplista como cidadão entende as aplicações (Rampelotto et al., 2015), o motivo talvez seja o fato de que as mudanças nos governos ocorrem de modo “muito lento” não acompanhando a velocidade com que avançam as TIC (Fountain, 2006), dando a impressão de serem desnecessários. Todavia, há serviços muito utilizados e que têm grande visibilidade por parte dos usuários, tais como a declaração de imposto de renda (Kon, 2019), o voto eletrônico (Araujo & Reinhard, 2014) e o *eSocial*<sup>1</sup>, talvez porque tenham caráter mandatário, não tendo o usuário outro meio de realizar os serviços senão por meio das plataformas digitais do governo.

---

1 Sistema Unificado de entrega das obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais de cidadãos e empresas em todo o Brasil.

É importante salientar a necessidade dos governos em investirem nas estratégias de prestação de serviços *online*, não somente em aspectos de infraestrutura, mas também na capacitação dos cidadãos que usam esses serviços, pois quanto mais houver investimento e disponibilização de serviços via *e-Gov*, mais participativo e colaborativo se torna o Governo (UN DESA, 2017), e quanto mais a população tiver conhecimento em informática, mais acostumada estará com o autosserviço prestado nas plataformas de *e-Gov* (Basu, 2004). Portanto, é conveniente investigar de modo mais apurado o papel dos cidadãos na execução do autosserviço público por meio das plataformas de *e-Gov*.

São múltiplos os estudos acerca das implementações dos serviços *e-Gov*, das tecnologias incorporadas, das operações disponíveis, dos ganhos e benefícios associados aos organismos públicos que os utilizam (Amrithesh, Misra, & Chatterjee, 2014; Keramati, Behmanesh, & Noori, 2018; Rampelotto, Löbner, & Visentini, 2015). Tal visão do *e-Gov* é denominada por Gerpott e Ahmadi (2016) como “lado da oferta” do serviço. Também o “lado da demanda”, é matéria dos estudos que analisam o *e-Gov* na perspectiva do cidadão (Gerpott & Ahmadi, 2016), como no caso de Araujo e Reinhard (2014), Barbosa, Pozzebon e Diniz (2013), Hamner e Al-Qahtani (2009) e Moraes e Meireles (2017).

### **2.3 O governo eletrônico como plataforma de coprodução e promoção do autosserviço na gestão pública**

Ao refletir sobre governo eletrônico houve a necessidade de apresentar possíveis relações entre cidadãos e atores governamentais enquanto participantes dos serviços prestados com o uso das plataformas de *e-Gov*. Portanto, coprodução não é um tema chave para este estudo, mas traz sustentação para descrever e direcionar as motivações para a realização desta pesquisa. Nesse contexto, considera-se a interação entre cidadãos e atores governamentais quando se conectam, por meio das plataformas de *e-Gov*, para a execução de serviços públicos de modo colaborativo.

Coproduzir refere-se à participação, consulta mútua e tomada de decisões entre as partes interessadas de uma organização para alcançar determinado objetivo (Clayson, Webb, & Cox, 2018, Meijer, 2016). Neste sentido, se deve analisar o envolvimento dos possíveis *stakeholders* das organizações públicas (Meijer, 2016), de modo que, o ato de coproduzir estabeleça uma

interação equilibrada entre o prestador e os usuários do serviço (Fledderus, 2015, Gallouj & Weinstein, 1997).

É comum que a interação de coprodução ocorra por meio de ações voluntárias de cidadãos que auxiliam na prestação de serviços por órgãos públicos, com a finalidade de aumentar a eficiência e a eficácia dos serviços prestados à comunidade (Chatfield & Reddick, 2017; Silvestre, Catarino, & Araújo, 2016). Afirma-se que as competências de ambos interferem nas características resultantes dos serviços coproduzidos (Gallouj & Weinstein, 1997).

Ao coproduzir serviços públicos, o cidadão se envolve na operacionalização e entrega de serviços, deixando de ser um mero consumidor ou avaliador dos serviços para se tornar participante ativo em todas as etapas: planejamento, execução e entrega (Fledderus, 2015; Osborne et al., 2013; Pestoff, 2006). Para tanto, o cidadão pode coproduzir os serviços públicos quando: (1) solicita uma prestação de serviços ao governo; (2) realiza serviços públicos em colaboração com o governo; e (3) interage com o governo e a comunidade propondo e implantando adaptações e melhorias para os serviços públicos (Chatfield & Reddick, 2017; Farooqi, 2016).

O avanço das TIC e da Internet ampliaram o modelo de coprodução para a oferta dos serviços públicos (Chatfield & Reddick, 2017; Linders, 2012) e se tornaram fundamentais para ampliar o funcionamento interno das organizações públicas com o envolvimento dos cidadãos, dando-os oportunidade de serem coprodutores na prestação de serviços públicos (Meijer, 2014).

As plataformas de *e-Gov* possibilitam ao governo visualizar os cidadãos, não como consumidores passivos, mas como parceiros participativos da prestação de serviços públicos (Linders, 2012). Coproduzir se refere à mistura de contribuições dos atores governamentais e cidadãos para apoiar e facilitar a prestação de serviços públicos que beneficiam o cidadão, seus familiares e a sociedade em geral (Thomsen & Jakobsen, 2015).

A importância das TIC e da Internet nas novas concepções de coprodução cidadã (Bovaird, 2007; Chatfield & Reddick, 2017; Meijer, 2011) são evidenciadas com a utilização das plataformas de *e-Gov*, que possibilitam a real interação entre governo e cidadãos (Moon, 2002; Shareef et al., 2014).

Coproduzir serviço público é promover a entrega de serviços de qualidade aos cidadãos e à sociedade. Para isso, há dois conceitos importantes: (1) eficácia interna, que diz respeito aos sentimentos de competência do cidadão para compreender e participar de modo efetivo, na entrega de serviço público; e (2) eficácia externa, referente ao modo como o governo entrega

os serviços de forma regular, com qualidade e eficácia, para atender às demandas dos cidadãos que recebem e participam de seus serviços (Eijk & Steen, 2016).

A ação participativa do cidadão com os serviços públicos não beneficia apenas o indivíduo que coproduz com o governo, mas toda a sociedade (Bradley & Clark, 2015; Marschall, 2004; Osborne & Strokosch, 2013). A coprodução de serviços públicos pode estar presente em serviços de habitação (Brandsen & Helderma, 2012), serviços de saúde e controle do crime (Meijer, 2016), na educação (Thomsen & Jakobsen, 2015), antecipação de desastres naturais (Linders, 2012), como furacões (Chatfield & Reddick, 2017) e tsunamis (Chatfield, Scholl, & Brajawidagda, 2013), vigilância sanitária (Age & Schommer, 2017), segurança pessoal, não se expondo a situações de risco (Ostrom & Ostrom, 1977); organização de moradores de bairros para fins de segurança (Bovaird, 2007, Marschall, 2004); envolvimento do cidadão na segurança pública (Martins, Farias, & Angelo Junior (2019); brigadistas voluntários contra incêndio (Alford, 2014); consulta pública e orçamento participativo (Bovaird, 2007; Linders, 2012); e denúncias de fraudes fiscais (Linders, 2012), dentre outros.

É fundamental que os governos e servidores ofereçam condições de participação aos cidadãos, pois são os coprodutores essenciais do serviço (Lengnick-Hall, Claycomb, & Inks, 2000; Ostrom & Ostrom, 1977; Osborne & Strokosch, 2013). Esse empoderamento do cidadão, de certo modo, está associado às capacidades dos indivíduos em interagirem com os serviços por meio de suas experiências a fim de alcançarem os resultados pretendidos (Linders, 2012; Osborne & Strokosch, 2013).

Tecnologias como as mídias sociais permitem aos governos construir suas próprias redes, conforme os seus interesses e necessidades, dispondo de baixo custo de operacionalização, para que governos e cidadãos participem em um processo de coprodução aprimorado (Chatfield & Reddick, 2017; Meijer, 2014).

Três conjuntos de fatores são necessários para o envolvimento e a coprodução com os serviços públicos: competência para contribuir com a entrega do serviço; características individuais; e autointeresse focado na comunidade (Eijk & Steen, 2016). O ato de coproduzir está diretamente ligado aos princípios de autoeficácia, que se refere à experiência e competência (Fledderus, 2015). Para que haja a coprodução é necessário ter habilidades, conhecimentos, experiências e capacidades (Bovaird, 2007; Mangai & Vries, 2018) pois, “experiências repetidas levam a pessoa a descobrir seu nível de capacidade e de desempenho, enquanto o sucesso repetido na execução de uma tarefa aumenta a percepção da capacidade de realizar essa tarefa” (Fledderus, 2015, p. 552). Por sua vez, a relação entre cidadãos e governo deve estar estruturada por um conjunto de direitos, obrigações e responsabilidades de ambas as partes

(Alford, 2002). Cidadãos e governos compartilham responsabilidades na coprodução de serviços públicos, e somente produzirão serviços ótimos se houver uma real integração entre eles (Dias & Gomes, 2017; Marschall, 2004; Ostrom & Ostrom, 1977).

O cidadão, ao coproduzir com o governo, desempenha um papel fundamental de cocriação de valor, quando faz *downloads* de formulários, realiza pagamentos, busca endereços corretos dos *sites*. Assim está transformando suas próprias condições de acesso e caso não consiga fazê-lo, o serviço não será realizado. Portanto, a experiência e o conhecimento dos cidadãos interferem na qualidade dos serviços final (Harfouche & Robbin, 2015) coproduzido por meio do *e-Gov*.

#### **2.4 Competências inerentes aos cidadãos e aos atores governamentais: conceitos, tipologias e contextos**

No fim da idade média, o termo competência era utilizado para designar as faculdades do indivíduo em apreciar e fazer julgamentos sobre determinado assunto, sendo uma expressão proveniente da área do direito (Bergamini, 2012). Mais tarde, passou a qualificar a capacidade de expressar publicamente sobre determinado assunto (Brandão, 2007). Por conseguinte, entre as décadas de 1960 e 1980, esse conceito foi expandido com a criação da avaliação do mérito no trabalho, que pretendia medir o desempenho laboral dos sujeitos por meio das habilidades técnicas e funcionais. Independentemente se ocorridas de modo preexistente ou adquiridas com o auxílio de treinamentos e capacitações (Bergamini, 2012), essas habilidades eram utilizadas como forma de identificar quão eficiente alguém poderia ser na execução de uma determinada tarefa (Brandão, 2007).

Em meados da década de 1990, com o advento da informatização nas organizações, aumentou-se a exigência de qualificação profissional para lidar com as novas rotinas de trabalho, que trouxeram consigo a necessidade de novos estudos sobre o tema competências (Bergamini, 2012). Logo, o conceito e a aplicação das competências começaram a ser explorados teoricamente pelos pesquisadores da área de recursos humanos, com a proposta de definir meios para avaliar as competências profissionais e pessoais dos indivíduos, especificamente em termos de empregabilidade (Le Deist, 2009). Deste modo, o termo competência não se limitou a um único entendimento ou única aplicação. Portanto, a definição de competência é vista como complexa e multifacetada (Brandão, 2007; Hjort, 2008), o que a permite ser estudada por diversos ângulos e também a sofrer ambiguidades (Brandão, 2007),



sendo assim, possivelmente justificadas as diversas classificações de competências observadas nesta pesquisa.

O ser competente propõe a capacidade de obter um determinado resultado em uma determinada função, por intermédio dos CHA (conhecimentos, habilidades e atitudes) (Bergenhengouwen, Ten Horn, & Mooijman, 1997; Bitencourt, 2010, Brandão & Bahry, 2014; Leme, 2011). Com isso, diz-se que trata-se da possibilidade de obter um desempenho superior durante a realização de suas tarefas (Odelius, Ono, Abbad, & Melo, 2016).

Os CHA representam as competências (Bitencourt, 2010, Leme, 2011) e são constituídos por recursos ou atributos do indivíduo (Brandão, 2017), e têm como função designar o quão qualificado é uma pessoa para realizar determinada tarefa (Fleury & Fleury, 2004). As competências são compostas por um elenco de comportamentos aos quais alguns indivíduos têm melhor domínio que outros (Levy-Leboyer & Prieto, 1997) e dizem respeito à efetividade de resolver problemas com menor gasto de energia possível, de modo a evitar repetições (Argyris, 1975). O desempenho de uma pessoa expressa suas competências (Brandão & Bahry, 2014), que podem afetar seu desempenho na execução de suas atividades.

Os CHA são interdependentes e têm caráter complementar (Figura 2). Influenciando mutuamente uns aos outros (Abbad & Borges-Andrade, 2004), compõem o conjunto de capacidades internas que as pessoas incorporam em suas rotinas de trabalho (Coda, 2016). A competência difere da aptidão. A primeira pode ser adquirida pelo indivíduo para que ele seja capaz de executar determinada tarefa. Já, a segunda depende do talento natural da pessoa para executá-la (McClelland, 1973). A aquisição de competências põe em prática, habilidades de automonitoramento, autogestão e autoregulação, resultando em mudança de comportamento por parte de quem a adquire (Abbad & Borges-Andrade, 2004).

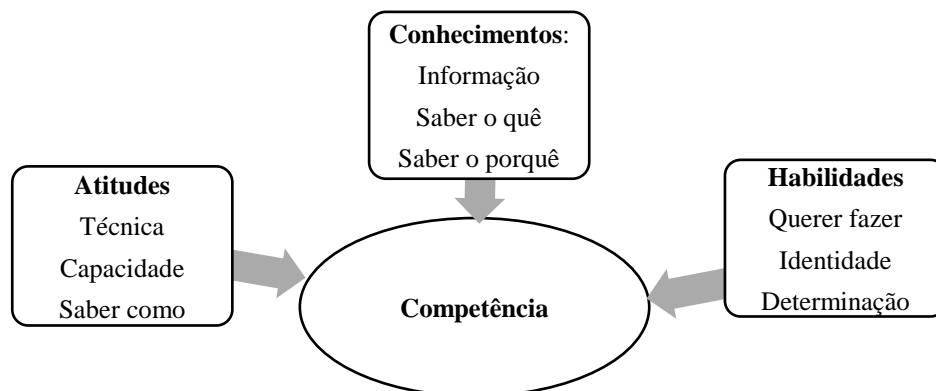


Figura 2. Integralização dos CHA.

Fonte: Elaborado pela autora (2020), adaptado de Brandão e Guimarães (2001).

Os conhecimentos são reconhecidos como um diferencial competitivo do trabalhador e referem-se à capacidade que o indivíduo tem de avaliar, incorporar experiências e informações para a realização de suas funções (Carbone, Tonet, Bruno, & Silva, 2016). Pode ser considerado como o domínio de informações e técnicas sobre uma determinada área de conteúdo (Coda, 2016) e corresponde às informações assimiladas pelo sujeito, que são armazenadas em sua memória, influenciando seus julgamentos e comportamentos (Carbone, Brandão, Leite, & Vilhena, 2009).

As habilidades dizem respeito à capacidade do sujeito em aplicar os conhecimentos já assimilados, transformando-os em ação. Sendo considerada a aplicação produtiva do conhecimento (Carbone et al., 2009), de maneira que as tarefas sejam realizadas de acordo com os padrões exigidos pela organização (Wood Jr & Picarelli Filho, 2004). As habilidades podem ser construídas por meio dos conhecimentos adquiridos durante o trabalho ou por intermédio do processo de aprendizagem (Le Boterf, 2003).

As atitudes são, portanto, a tendência natural que um indivíduo tem para reagir a um estímulo, seja de modo positivo ou negativo (Bowditch & Buono, 1992), é o comportamento que o indivíduo adota durante os ajustes de seus objetivos (Parry, 1996). As atitudes podem ser adquiridas de modo que o sujeito possa decidir qual ação deverá ser tomada (Coda, 2016). Está relacionada à predisposição, à emoção, podendo influenciar o comportamento de uma pessoa com seus pares, com o trabalho ou em outras situações (Carbone et al., 2009).

No tocante a interpretação dos CHA, eles possuem aspectos classificatórios descritos conforme a Tabela 1.

**Tabela 1.**

Aspectos classificatórios dos componentes CHA.

As competências expressas por meio dos CHA			
CHAS	Classificação	Definição	Referência
Conhecimento	Tácito	é altamente pessoal, é difícil de ser formalizado ou repassado a outras pessoas, e faz parte das habilidades técnicas de um indivíduo.	Nonaka (1991)
	Explícito	é sistemático, fácil de ser formalizado e repassado, como em fórmulas científicas ou programas de computador.	Nonaka (1991)
Habilidades	Experienciais	adquiridas com o tempo, são as experiências obtidas com a maturidade profissional.	Le Boterf (2003)
	Empíricas	são observadas durante a realização de tarefas operatórias, sendo adquiridas por meio da rotina.	Le Boterf (2003)
Atitudes	Cognitivo	relacionado ao conhecimento e às crenças de um estímulo da ação.	Bowditch e Buono (1992)
	Afetivo	referente às emoções que provocaram a ação ou que foram provocadas por ela.	Bowditch e Buono (1992)

Comportamental	compreende a tendência natural do indivíduo em se comportar de uma determinada maneira, reagindo às suas próprias reações e emoções.	Bowditch e Buono (1992)
----------------	--	-------------------------

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

As competências exploradas neste estudo estão fundamentadas em três correntes teóricas, a saber: (1) competência entendida como um conjunto de atributos particulares do indivíduo para realizar determinada tarefa ou problema (McClelland, 1973, Merchiers & Pharo, 1992); (2) competência como a associação de conhecimentos, habilidades e atitudes utilizados para a realização das rotinas de trabalho, podendo ser observada de modo individual ou grupal (Fleury & Fleury, 2004, Mirabile, 1997); e (3) competência integrada a atributos pessoais e profissionais, unindo conhecimentos, habilidades e atitudes às características particulares do indivíduo com o objetivo amplo e coletivo (Brandão, 2012; Dutra, 2012; Fernandes, Fleury, & Mills, 2006; Le Boterf, 2003; Markowitsch & Plaimauer, 2009; Prahalad & Hamel, 2000).

As competências podem ser classificadas como competências humanas (individuais ou profissionais) ou competências organizacionais (Carbone et al., 2009). As competências humanas estão relacionadas ao indivíduo ou ao seu grupo de trabalho. Já, as competências organizacionais, envolvem a organização como um todo (Brandão & Guimarães, 2001). Competências humanas e organizacionais têm influência de modo recíproco. Afetando umas às outras (Brandão & Guimarães, 2001), as organizações compartilham seu patrimônio com as pessoas capacitando-as para desafios pessoais e profissionais, assim como as pessoas ao se tornarem mais competentes, transferem e compartilham novas expertises com as organizações (Dutra, Fleury, & Ruas, 2010).

As tipologias das competências humanas e organizacionais podem ser observadas na Tabela 2.

**Tabela 2.**  
Tipologias das competências humanas e organizacionais.

Competências	classificação	São atributos para	Referência
Humanas	Competências pessoais	<ul style="list-style-type: none"> <li>• criatividade</li> <li>• autocontrole</li> <li>• motivação</li> <li>• gestão do tempo</li> </ul>	Hunnius e Schuppan (2013)
	competências de negócios (cognitivas e gerenciais)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• capacidade de memorização e generalização</li> <li>• transferência de aprendizagem</li> <li>• compreender os negócios e seus objetivos</li> <li>• relacionar-se bem com clientes e competidores</li> </ul>	Odelius, Abbad, Resende Junior, Sena, Viana, Freitas e Santos (2011); Silva e Mello (2014)

	<ul style="list-style-type: none"> <li>conviver em ambiente político e social</li> </ul>	
competências técnico-profissionais (funcionais e técnicas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>realizar de determinadas tarefas</li> <li>ocupar de determinadas funções ou atividades</li> <li>produzir de serviços e produtos</li> </ul>	Cotrim Filho e Farias (2013), Silva e Mello (2014)
competências sociais	<ul style="list-style-type: none"> <li>interagir com pessoas</li> <li>ter boa comunicação</li> <li>negociar propostas</li> <li>trabalhar em equipes</li> </ul>	Odelius et al. (2016); Silva e Mello (2014)
básicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>possuir compromisso com a excelência</li> <li>exercer a ética na profissão</li> </ul>	Carbone et al. (2009), (Jabr, 2010)
Organizacionais essenciais	<ul style="list-style-type: none"> <li>conferir vantagens competitivas</li> <li>impedir que sejam copiados os valores organizacionais pelos concorrentes</li> </ul>	Baczyńska, Rowiński e Cybis (2016), Brandão e Guimarães (2001), Carbone et al. (2009)

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

Para Markowitsch e Plaimauer (2009), compreender competências apenas como um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes é muito pouco, considerando que esse conceito pode ainda ser explorado como aspectos cognitivos, funcionais e sociais. As competências cognitivas referem-se às habilidades intelectuais, que são próprias do indivíduo, e são difíceis de serem contraídas, pois representam pré-requisitos importantes para a aquisição de novas habilidades (Odelius et al., 2011). As competências cognitivas permitem que o conhecimento sobre uma determinada tarefa seja aplicada adequadamente na prática (Yazdani & Yadollahi, 2019).

As competências funcionais ou técnicas são aquelas voltadas ao serviço laboral, podendo ser obtidas por meio de processos de aprendizagem de maneira natural ou induzida (Gallouj & Weinstein, 1997; Odelius et al., 2016). As competências funcionais dizem respeito à capacidade de realizar determinado trabalho e estão relacionadas às habilidades específicas à execução de cada tarefa (Yazdani & Yadollahi, 2019), neste contexto, podem ser consideradas como a função produtiva do sujeito para realizar o trabalho que lhe é atribuído (Nápoles-Villa, Marrero-Fornaris, & Vallejo-Salazar, 2018).

As competências sociais dizem respeito aos aspectos de autoestima, comunicação, autoexposição, autocontrole e o modo como são estabelecidas as relações interpessoais (Odelius et al., 2016). Já as competências essenciais (*core competences*), geralmente trabalhadas em nível de empresa como um recurso intangível, difícil de ser imitado e que favorece a oferta de produtos e serviços de qualidade (Baczyńska et al., 2016; Fleury & Fleury, 2003; Prahalad & Hamel, 2000). Essas competências têm forte ligação com as interações mediadas pelas TIC, e são construídas primordialmente com base em processos de

aprendizagem para que possam ser absorvidas (Porto, Passos, & Figueiredo, 2017) pelo cidadão ou grupo.

Analisar um cenário organizacional em um contexto de competências implica em observar essas competências e seus níveis, individuais, coletivos e organizacionais (Figura 3). Isso se deve ao fato de que, assim como as competências individuais se propagam para os níveis superiores (grupos, equipes de trabalho e a organização como um todo), os níveis superiores (competências e características que envolvem esses níveis) também influenciam na expressão das competências em um nível individual no trabalho (Brandão, Puente-Palacios, & Borges-Andrade, 2008).

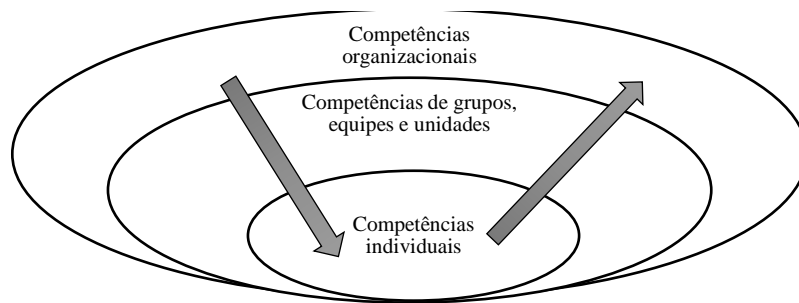


Figura 3. Competências nos diferentes níveis organizacionais.

Fonte: Elaborado pela autora (2020), adaptado de Brandão et al. (2008).

Com o advento da informatização, as organizações investiram na melhoria da eficácia e da qualidade de seus serviços (Djellal et al., 2013). No caso dos órgãos públicos, os serviços prestados *online* exigiram mudanças de comportamentos, hábitos e habilidades dos governos, das comunidades e dos usuários. Essas mudanças resultaram em investimentos em projetos de inclusão digital para dar condições igualitárias de acesso à infraestrutura lógica (*softwares*) e física (*hardwares*) por intermédio de treinamentos e capacitações intelectuais e sociais que garantissem o acesso às novas tecnologias ao maior número de usuários possível (Borges & Oliveira, 2011), fazendo surgir, desse modo, o conceito de competências digitais.

As competências digitais observadas nos processos de inclusão digital exploravam basicamente as habilidades tecnológicas, mas não os valores associados à cultura digital, nem o desenvolvimento de outras competências necessárias a um utilizador dos ciberespaços (Borges & Oliveira, 2011). Deste modo, as competências digitais podem ser consideradas como parte do grupo de competências técnicas, uma vez que, referem-se à capacidade de utilização das tecnologias digitais para a realização de determinadas tarefas no meio digital (Lucas, Bem-Haja, Moreira, & Costa, 2019).

Entretanto, deve-se considerar que ser competente tem referência ao modo como as pessoas pensam, procuram e desejam alcançar determinado objetivo (Mirabile, 1997).

Todo esse conjunto de competências é visto sob a ótica de Le Boterf (2003) como uma dupla instrumentalização, caracterizada pela faculdade de utilizar de modo adequado os recursos: (1) pessoais: saberes, aptidões, qualidades e experiências acumuladas; e (2) incorporados ao meio: instalações materiais, maquinário, informações e redes. Logo, podem-se considerar as competências digitais e as informacionais como participantes dos recursos incorporados ao meio.

Seguindo tal raciocínio tem-se o *e-Gov* como uma inovação em serviços para o setor público (Gallouj & Zanfei, 2013) que trabalha amparado pelas TIC em um contexto de recursos incorporados ao meio, um autosserviço. Para utilizá-los os cidadãos não dependem somente da disponibilidade de computadores ou de Internet (Araujo & Reinhard, 2014), mas também necessitam dispor de habilidades que vão além da simples utilização do *hardware* e do *software* (Gallouj & Zanfei, 2013). Nesse contexto, lhes são exigidas competências específicas, que acabam colaborando para uma melhor qualidade na entrega dos serviços. O conhecimento e a experiência interferem nas tarefas realizadas pelo cidadão quando, por exemplo, acessa e edita formulários, efetua pagamentos ou realiza buscas nos *sites* de internet, e se não apresentar essas habilidades, provavelmente o serviço não será realizado (Harfouche & Robbin, 2015). Entretanto, não há clareza em quais seriam as competências. Poderia ser simplesmente saber navegar na Internet ou interagir com o sistema de modo transparente e seguro. Todavia a utilização correta das TIC nas plataformas de *e-Gov* exige dos cidadãos mais do que as competências digitais (UN DESA, 2017). Seriam necessárias para essa interação, competências informacionais capazes de promover facilidade na pesquisa, coleta e utilização de informações digitais de forma sistemática e crítica, avaliando o conteúdo quanto à relevância no mundo real (Lucas & Martins, 2009).

Por ser o governo responsável pela maior parte das atividades de processamento de informações, como: solicitações *online*; elegibilidade para o serviço solicitado; verificação, aprovação e certificados de fatos; validação de contas e impostos (Amrithesh et al., 2014), os agentes públicos também precisam ser dotados de competências, pois são eles os responsáveis pelo processamento das informações geradas no *e-Gov*.

Dentre as diversas faces apresentadas acerca do termo competências, Gallouj e Weinstein (1997) exploram as competências aplicadas à inovação de serviços, considerando as competências técnicas e as habilidades incorporadas aos indivíduos, como por exemplo, na utilização de equipamentos de autoatendimento bancário. Gallouj e Weinstein (1997) fora do

padrão do texto construíram um modelo baseado nos vetores de características e competências dos clientes e dos provedores de serviços com a finalidade de qualificar também o resultado dessa relação.

Para permitir que o modelo de vetores (Figura 4) fosse aplicado a outros tipos de inovação em serviços, Djellal et al. (2013) aperfeiçoou no processo de mobilização de competências internas e externas, bem como as características técnicas internas e externas (tangíveis ou intangíveis) para produzir características finais ou de serviço (isto é, valores de uso), em um modelo configurado para produtos e inovação baseado em características (Djellal et al., 2013). Tal modelo possibilita elaborar uma proposta de descritores de competências e medir o grau de domínio das competências necessárias aos cidadãos para a utilização do autosserviço nas plataformas de *e-Gov*.

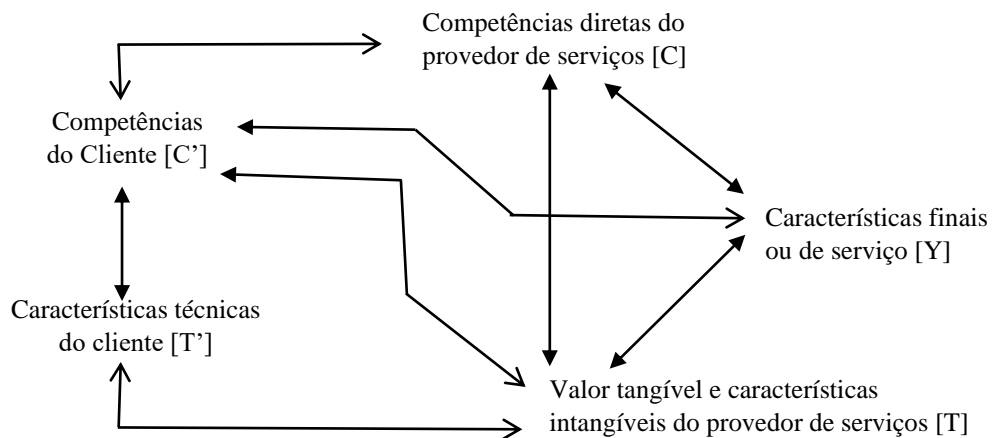


Figura 4. Modelo de mobilização de competências.  
Fonte: Adaptado de Djellal et al. (2013).

Com foco na proposta de Djellal et al. (2013), um modelo conceitual foi plotado (Figura 5) para demonstrar a possível pertinência ao investigar as competências necessárias aos cidadãos para a realização do autosserviço no *e-Gov*. Sob esse prisma, sinalizar possíveis lacunas empíricas para pesquisas acerca das competências de atores governamentais que prestam serviços por meio do *e-Gov*.

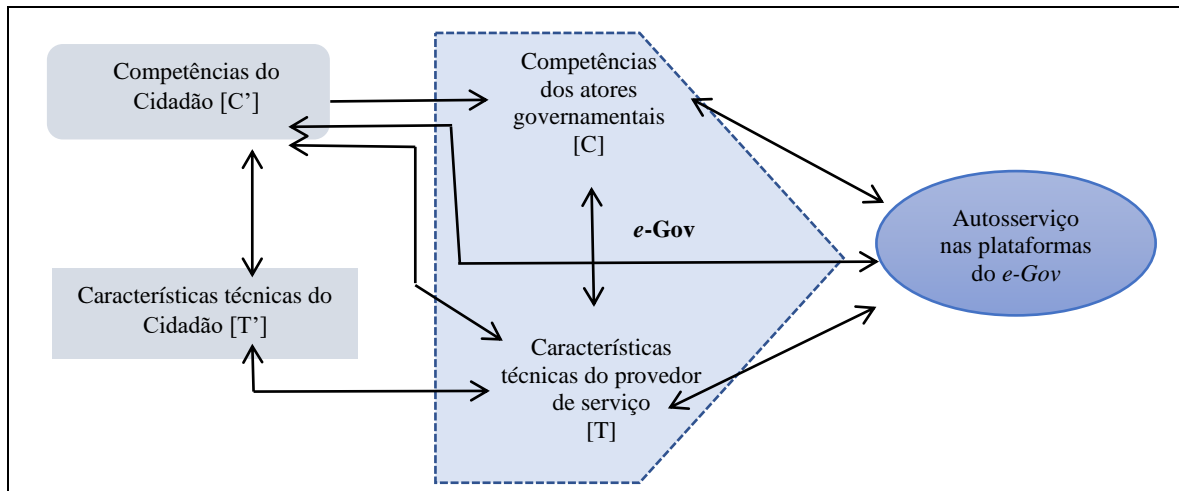


Figura 5. Competências necessárias para a realização de serviços públicos nas plataformas de e-Gov.

Fonte: Elaborado pela autora (2020), adaptado de Djellal et al. (2013).

O modelo (Figura 4) proposto por Djellal et al. (2013) foi ajustado para explicar as competências necessárias à realização dos serviços públicos obtidos com o uso das plataformas e-Gov, mais especificamente, nas plataformas do gov.br. A proposta de usar o modelo de Djellal et al. (2013) é apresentar as competências inerentes aos cidadãos e aos atores governamentais para realizarem os serviços públicos por intermédio das plataformas de e-Gov. O modelo (Figura 5) demonstra a interação entre os agentes, evidenciado que há competências necessárias a essa relação. Tais competências são representadas pelas dimensões de análise [C] e [C'].

Além das competências, há um conjunto de características técnicas, representadas pelas dimensões de análise [T] e [T']. Essas dimensões tratam dos recursos tecnológicos (equipamentos, tipos e disponibilidade de conexões e redes, mídias sociais e demais recursos TIC) que compõem o e-Gov. Possibilitam acessos aos cidadãos e ao governo para que haja uma interação nas plataformas de e-Gov. Entretanto, a dimensão de análise [T] não foi investigada neste estudo, por se tratar das características técnicas do governo, enquanto provedor do serviço.

A dimensão de análise [C'] diz respeito às competências humanas (pessoais, gerenciais, sociais e técnicas) do cidadão. Por sua vez, a dimensão de análise [C] se refere às competências humanas (pessoais, gerenciais, sociais e técnicas) e as competências organizacionais (básicas e essenciais) dos atores governamentais e provedores do serviço público. As competências da dimensão [C'] são fundamentais para a interação entre cidadão e governo nas plataformas de e-Gov, pois há uma relação direta e mútua entre dimensão de análise [C'] com as demais ([C'], [T] e [T']) e com o serviço final (Figura 5). Deste modo, para que haja interação efetiva entre



governo e cidadão com o uso das plataformas de *e-Gov*, é necessário que o cidadão seja competente o suficiente para:

- relacionar com os atores governamentais, dotados de competências próprias;
- operar satisfatoriamente as tecnologias que o permitirá interagir com o governo por meio do *e-Gov*;
- usufruir das ferramentas disponibilizadas pelo provedor do serviço para realizar suas tarefas; e
- cumprir o propósito final que é realizar o serviço a que se propõe, neste caso, declarar o IRPF na plataforma de *e-Gov* da Receita Federal brasileira.

Um serviço entregue por vias 100% digitais, como o caso do preenchimento e envio da DIRPF, não extingue o papel e a importância dos atores governamentais, provedores de serviços públicos. Deste modo, do lado do governo, há um conjunto de agentes que manifestam suas competências individuais e coletivas, representadas no modelo (Figura 5) pela dimensão [C]. Por sua vez, as competências do cidadão [C'] interferem nas competências dos atores governamentais [C], mas [C] não interferem em [C']. A dimensão de competências [C] tem relação mútua com as características técnicas do governo [T] e com serviço final realizado nas plataformas de *e-Gov*.

A proposta implementada por Djellal et al. (2013) motivou o estudo das dimensões de análise [C] e [C'] relativas às competências dos cidadãos e atores governamentais. Porém, aqui se propõe utilizar este modelo não como propósito de estudo, mas como ponto de partida para encontrar as dimensões de análise que darão suporte à pesquisa. Portanto, o modelo de Djellal et al. (2013) representa, nesse projeto de tese, um pano de fundo no qual as interações serão analisadas tendo como foco as competências dos cidadãos e atores governamentais para realizarem serviços nas plataformas de *e-Gov*.

Ao investigar os serviços prestados pelas plataformas de *e-Gov* da Receita Federal brasileira para o preenchimento e envio da DIRPF, é percebida a existência das dimensões de análise [C], [C'], [T] e [T'] (Figura 5). O cidadão deve demonstrar competências pessoais, sociais e técnicas que lhe permitam interagir com os atores do governo e manusear as ferramentas tecnológicas (características técnicas do governo) que compõem as plataformas de *e-Gov*. Precisa também ser competente o suficiente para utilizar os seus recursos tecnológicos pessoais (características técnicas do cidadão). De igual maneira, os atores governamentais devem possuir as competências pessoais, gerenciais, sociais e técnicas, além de demonstrarem

competências organizacionais (básicas e essenciais), para gerenciar, conduzir, configurar, analisar, julgar e validar os serviços prestados ao cidadão, e ainda, operacionalizar os recursos tecnológicos que compõem as plataformas do *e-Gov*.

As competências dos clientes e as competências dos provedores de serviços, associadas às características técnicas dos clientes, às características tangíveis e intangíveis dos provedores de serviços, resultam nos aspectos de qualidade e nas características finais dos serviços ofertados (Djellal et al., 2013; Gallouj & Weinstein, 1997), pois para um resultado de qualidade, é necessário garantir a interação entre todos esses elementos (Gallouj & Weinstein, 1997). Deste modo, o conhecimento, experiência e motivação dos usuários interferem diretamente na produtividade do provedor de serviços (Windrum & García-Goñi, 2008).

Ainda na Figura 5, é possível observar que os elementos contidos nas dimensões [C e C'] trabalham tão somente com as competências humanas, que são aquelas baseadas em educação, treinamento contínuo e nas experiências dos envolvidos (Gallouj & Weinstein, 1997), em conformidade com os recursos pessoais descritos por Le Boterf (2003). Já, os elementos contidos em [T e T'] estão associados aos recursos incorporados ao meio, dizem respeito aos métodos e às tecnologias necessárias para obter e oferecer serviços, como: uso de materiais, recursos tecnológicos, execução dos processos (Gallouj & Weinstein, 1997).

O uso de recursos tecnológicos, de modo satisfatório, leva os indivíduos a acreditarem que as TIC promovem melhorias no desempenho de suas tarefas e os instiga a continuar desfrutando desses recursos (Gomes & Farias, 2017). Motivados, os indivíduos recorrem às suas competências individuais, apresentando um saber além do prescrito (Fleury & Fleury, 2004; Le Boterf, 2003) para utilizá-los. Isso ocorre pelo fato de que serviços inovadores como o *e-Gov*, têm como primordial, alcançar as características e habilidades dos indivíduos, muito mais que as instalações físicas ou os equipamentos (Gallouj & Weinstein, 1997), o que implica na necessidade de um agir competente.

Como identificado nas Figuras 4 e 5, não somente os cidadãos (lado da demanda) devem ser dotados de competências para interagirem com o governo por meio das plataformas de *e-Gov*, mas também as competências dos atores governamentais devem ser observadas. Nessa perspectiva, de competências pelo lado da oferta, é evidenciado o que foi descrito por Hunnius e Schuppan (2013), como sendo as competências pessoais (criatividade, autocontrole e motivação e gestão do tempo) e as competências sociais (liderança, cooperação e comunicação). Todavia, há ainda que serem observadas as competências técnicas e as competências essenciais intrínsecas desses sujeitos.

A inovação em serviços geralmente é estudada na esfera de empresas privadas. Entretanto, estudiosos se esforçam para retratar a inovação nos serviços públicos, especialmente quanto à organização e a oferta de seus serviços (Djellal et al., 2013). O modelo baseado no vetor de características, proposto por Gallouj e Weinstein (1997) foi analisado por Windrum e García-Goñi (2008), que sugeriram que o modelo fosse aplicado em um âmbito de serviços públicos.

Ao ofertar determinados serviços públicos (neste caso, os serviços de *e-Gov* no gov.br), é importante garantir a participação dos cidadãos. Para isso, é necessário promover capacitações que incentivem a cooperação (Cruz, Paulino, & Gallouj, 2015), de modo que as competências alcancem um contexto além do indivíduo e dos ambientes de trabalho (Carbone et al., 2009) ou da sua cultura.

Para que as competências sejam reconhecidas, torna-se necessário elaborar instrumentos capazes de diagnosticar o desempenho do indivíduo para a efetiva realização de suas funções (Brandão, 2012). Com isso, pode-se identificar quais competências deverão ser priorizadas, desenvolvidas e praticadas em um determinado ambiente de trabalho (Rabaglio, 2004). Deste modo, é necessário estabelecer os indicadores de competências de cada trabalhador, de modo que todos os perfis e atividades sejam especificados (Rabaglio, 2004). A descrição de uma competência surge da análise das tarefas e dos processos organizacionais relacionados a cada cargo ou função de trabalho (Bitencourt, 2010).

A elaboração dos descritores depende das especificações de trabalho, das atribuições e da lotação de cada servidor ou empregado (Leme, 2011), e devem representar o desempenho ou o comportamento de um indivíduo para atender as expectativas da organização (Brandão & Bahry, 2014).

Identificar as competências comportamentais e técnicas permite o desenvolvimento eficiente e eficaz das atividades realizadas em um determinado contexto (Coda, 2016). A identificação deve ocorrer de modo individualizado para garantir que os descritores sejam específicos para determinada atividade ou aplicação, não sendo adequada a replicação de glossários ou manuais prontos (Brandão, 2017). Deste modo, um método utilizado em outra organização, órgão, cidade ou país pode não funcionar de modo adequado em outras situações (Leme, 2011), não devendo ser aplicada em um contexto genérico.

Considerando-se que as competências podem “qualificar a ação ou atuação de um indivíduo em um determinado contexto de trabalho” (Brandão, 2017), é conveniente descrevê-las em termos de indicadores de competências (conhecimentos, habilidades ou atitudes). Os indicadores devem ser capazes de validar o desempenho de um indivíduo para a realização de

uma determinada tarefa (Coda, 2016), e assim permitir que as competências técnicas e comportamentais sejam identificadas (Gramigna, 2007).

Na conjuntura dos estudos analisados para a construção deste projeto de tese, apesar dos avanços observados no âmbito do *e-Gov* presentes na literatura científica, as investigações sobre o inventário de competências ainda são pouco exploradas. Nessa perspectiva, alguns estudos empíricos sobre competências, foram detalhados na Tabela 3, ressaltando-se o objetivo do estudo, o método e as técnicas utilizadas para explorar as competências e os resultados obtidos.

**Tabela 3.**  
Estudos empíricos sobre Competências

Referência	Objetivo	Método utilizado		Resultados
		Coleta de dados	Análise	
Neves, Carvalhinha, Muritiba e Muritiba (2017)	Identificar quais são as competências necessárias dos conselheiros em empresas não listadas e quais características podem levar a um desempenho insatisfatório e afetar adversamente o desempenho geral da diretoria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Grounded theory</i></li> <li>• Entrevistas com roteiro semiestruturado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análise documental</li> <li>• Técnicas de codificação com código seletivo e código aberto</li> </ul>	Os resultados mostraram um conjunto formado por competências comportamentais em número superior ao de competências técnicas para os conselheiros. Esse resultado expande o conhecimento atual sobre o perfil desses conselheiros, com foco prioritário na diversidade, formação, experiência e outras características técnicas desses sujeitos.
Sandhya e Dadhabai (2017)	Avaliar a lacuna de competências dos funcionários em uma organização selecionada (Coca-Cola).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instrumento escalar com cinco níveis de respostas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análise fatorial exploratória</li> <li>• Teste t</li> <li>• Análise de Variância [ANOVA]</li> </ul>	A partir da interação com os principais executivos, constatou-se que todos os funcionários da Coca-Cola devem possuir 7 categorias de competências genéricas, sendo elas: adaptabilidade, comunicação, iniciativa, produtividade, planejamento, resolução de problemas e uso de tecnologia.
Epley, Ferrari e Cochran (2017)	Desenvolver e validar um modelo de competência para os conselheiros do acampamento Ohio 4-H.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistas</li> <li>• Grupos focais</li> <li>• Instrumento escalar com cinco níveis de respostas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análise de conteúdo</li> <li>• Análise de frequência simples</li> </ul>	As competências remanescentes foram muito importantes, sendo mais evidentes: planejamento de programas, ensino e

				facilitação, desenvolvimento profissional, comprometimento pessoal, comunicação, autodireção e compreensão do ambiente organizacional e de acampamento.
Baczyńska et al. (2016)	Apresenta um modelo teórico de competências essenciais que consiste em duas principais competências de ordem superior, denominadas desempenho e empreendedorismo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instrumento escalar com sete níveis de respostas (de 1 a 7)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análise de agrupamento</li> <li>• Classificação hierárquica de <i>ward</i></li> <li>• Análise fatorial confirmatória</li> </ul>	Obteve-se quatro grupos principais de funcionários com base em competências de ordem superior. Seus perfis relacionam-se com os encontrados na literatura, incluindo os chamados buscadores de nicho e os melhores artistas.
Coelho Jr, Ferreira, Paschoal, Faiad e Meneses (2015)	Avaliar as evidências de validade de construto da Escala Brasileira de Competências de Tutores na área de Aprendizagem Aberta e à Distância e examinar se variáveis como experiência profissional, percepção do desempenho de aprendizagem do aluno e experiência anterior influenciar o desenvolvimento de competências técnicas e atitudinais.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistas semiestruturadas (individuais e grupos focais)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análise de conteúdo</li> <li>• Análise fatorial exploratória (consistência interna, confiabilidade e variância explicada, entre outros)</li> </ul>	Os resultados da análise fatorial exploratória forneceram evidências de validade de construto. Além disso, os resultados indicaram que aqueles que tinham experiência anterior apresentaram uma pontuação estatisticamente maior em relação ao fator “competências técnicas”.
Schnabel, Kelava, Vijver e Seifert (2015)	Desenvolver e validar uma versão curta (TMIC-S) do Teste para Medir a Competência Intercultural	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instrumento escalar com sete níveis de respostas para a maioria dos questionamentos, as outras foram do tipo abertas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análise estatística descritiva</li> <li>• Análise fatorial confirmatória</li> </ul>	A experiência intercultural prévia foi positivamente associada às médias latentes de TMIC-S. O método TMIC-S é um instrumento válido, que pode ser administrado eficientemente.
Neiva, Odelius e Ramos (2015)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descrever o apoio à aprendizagem e as competências aprendidas durante a implementação do e processo;</li> <li>• Identificar os vínculos entre variáveis de contexto de mudança, apoio à aprendizagem e as competências adquiridas durante a introdução do processo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistas</li> <li>• Instrumento escalar com onze níveis de respostas (de 0 a 10)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análise fatorial exploratória</li> <li>• <i>Alfa</i> de <i>cronbach</i></li> <li>• Análises descritivas</li> <li>• Análise de regressão múltipla</li> </ul>	As inferências feitas pelo estudo sugerem formas efetivas de investigar a relação entre mudança organizacional, aprendizado e competências de trabalho.

	eletrônico no superior tribunal de justiça.			
Ferrugini, Castro, Souza e Morais (2015)	Identificar, a partir da percepção de alunos, o desenvolvimento de competências nas modalidades de educação à distância e presencial de cursos de Administração em instituições públicas de ensino superior.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionários estruturados com questões demográficas (categóricas)</li> <li>• Instrumento escalar com onze níveis de respostas (de 0 a 10)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análise de variância (ANOVA)</li> <li>• Análise discriminante</li> </ul>	As competências mais desenvolvidas nos cursos presenciais foram: capacidade de interpretar textos, gráficos, símbolos e números e capacidade de cooperação e trabalho em equipe. Nos cursos à distância foram: visão de mundo ampla e global e capacidade de lidar com incertezas e dúvidas, demonstrando haver diferenças na formação acadêmica dos alunos.
Schudrich (2014)	Análise de duas subescalas da Associação de Centros Universitários de Deficiências (AUCD) para a Avaliação de Competências Culturais Organizacionais	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instrumento escalar com cinco níveis de respostas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equações estruturais</li> <li>• Análise fatorial confirmatória</li> </ul>	Seis modelos foram gerados com base na literatura teórica. O modelo de melhor ajuste foi unidimensional ( $\chi^2 = 13,18$ , $df = 9$ , $p = 0,15$ ; erro médio quadrático de aproximação = 0,03; índice de ajuste comparativo = 0,99; índice de Tucker-Lewis = 0,99).
Hunnius e Schuppan (2013)	Analisa as mudanças nos requisitos de competência para os gestores públicos que acompanham o governo eletrônico e descreve os primeiros passos no desenvolvimento de uma estrutura de competências governamentais para gestores públicos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grupos focais</li> <li>• Instrumento escalar com quatro níveis de respostas (de 0 a 3)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análise de conteúdo</li> <li>• Análise de estatística simples</li> </ul>	As competências genéricas podem ser diferenciadas daquelas que são especificamente características do governo. As competências principais do governo eletrônico podem ser subdivididas em competências de design, competências de gerenciamento, competências de política eletrônica e competências eletrônicas.
Cotrim Filho e Farias (2013)	Analisar o nível de alinhamento entre importância e domínio de competências gerenciais, segundo a ótica de gerentes do nível operacional em um órgão da Administração Pública Federal do Brasil.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instrumento escalar com cinco níveis de respostas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análise fatorial exploratória</li> </ul>	Os resultados obtidos a partir do cálculo de <i>gaps</i> de competências mostraram que os gerentes possuem domínio mediano em relação às competências requeridas para o desempenho de seu papel ocupacional. Deste modo, as competências dos

				gerentes estão parcialmente alinhadas com aquelas necessárias ao desempenho da atividade gerencial.
Moraes, Borges-Andrade e Queiroga (2011)	Construção de um instrumento de medida para diagnóstico de competências de prefeitos(as) e secretários(as) municipais	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistas</li> <li>• Instrumento escalar com cinco níveis de respostas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análise de componentes principais</li> <li>• Análise fatorial</li> <li>• Análise de consistência interna (<i>alfa</i> de <i>cronbach</i>).</li> </ul>	A comparação entre valores indicou a pertinência da extração de até três fatores indicando validade psicométrica do instrumento utilizado.

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

Ao considerar que o preenchimento e envio da DIRPF é um autosserviço realizado somente nas plataformas de e-Gov e é necessário que os cidadãos apresentem domínios de competências para a realização da declaração, postulam-se as seguintes hipóteses:

H1: Quanto mais domínio de competências o cidadão contribuinte demonstrar, mais chance terá de preencher e enviar sua DIRPF sem recorrer à ajuda de terceiros.

H2: As Competências Cognitivas influenciam positivamente o ato de preencher e enviar a DIRPF sem ajuda de terceiros.

H3: As Competências Técnicas influenciam positivamente o ato de preencher e enviar a DIRPF sem ajuda de terceiros.

## 2.5 A Aceitação da Tecnologia e os sistemas da Receita Federal para fins de preenchimento e entrega da DIRPF

Este tópico versa sobre os modelos destinados à compreensão da aceitação da tecnologia por parte dos usuários. No contexto deste estudo, aplicado aos cidadãos contribuintes que utilizam as plataformas do e-Gov da Receita Federal brasileira com a finalidade de preencher e enviar suas DIRPF's, sem recorrer a terceiros.

Pesquisas sobre a aceitação e adoção de tecnologias da informação têm como propósito esclarecer quais fatores contribuem ao sucesso ou ao fracasso dos sistemas e tecnologias de informação (Alaiad, Zhou, & Koru, 2014). A aceitação da tecnologia é estudada em âmbito multidisciplinar, como na área dos sistemas de informação, sociologia, psicologia social e gestão da informação, sendo assim, pode ser aplicada em diversos setores (Macedo, 2017) e em

uma série de contextos de pesquisas diferentes, aplicadas em diferentes situações, como intenção, adoção, implementação e aceitação das TIC (Ibrahim, Taib, & Shahzad, 2016).

Vários estudos geraram modelos concorrentes e complementares, cada um com um conjunto diferente de determinantes de aceitação (Alshehri, Drew, & AlGhamdi, 2013). Os modelos foram aplicados em estudos empíricos com o propósito de identificar as variáveis que explicam a adoção das tecnologias da informação em um contexto de sistemas de informação (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003).

Diversos e persistentes esforços em estudos direcionados à validação e extensão dos modelos de aceitação e adoção de tecnologias da informação trouxeram a evolução desses modelos ao longo dos anos (Alshehri, et al., 2013). Neste contexto evolutivo, Venkatesh et al. (2003) analisaram oito dos modelos com o propósito de unificá-los, isso resultou na Teoria Unificada de Aceitação e Uso da Tecnologia (UTAUT).

Os modelos avaliados por Venkatesh et al. (2003) buscavam explicar especialmente as intenções dos usuários em utilizar um Sistema de Informação (SI) e estimular o comportamento de uso (Alshehri, et al., 2013). Todavia, cada um dos modelos, de sua maneira, apresentava limitações ao explicar a adoção das tecnologias, sendo estes: Teoria da Ação Racional (TRA); Modelo de Aceitação de Tecnologia (TAM); Modelo Motivacional (MM); Teoria do Comportamento Planejado (TPB); TAM combinado e TPB; Modelo de Utilização de PC (MPCU); Teoria da Difusão da Inovação (IDT); e Teoria Cognitiva Social (SCT). Após as análises e comparações realizadas entre esses oito modelos formulou-se a teoria UTAUT (Venkatesh et al., 2003). No contexto desta tese, a UTAUT é considerada mais notável em termos de identificação e validação dos descritores a serem analisados.

O modelo UTAUT (Figura 6) sustenta que quatro construtos principais como determinantes diretos ou preditores da intenção e do comportamento do uso, a saber: expectativa de desempenho; expectativa de esforço; influência social; e condições facilitadoras (Venkatesh et. Al., 2003). As variáveis sexo, idade, experiência e voluntariedade de uso consideradas mediadoras e podem provocar impacto nos construtos principais (Ibrahim, Taib, & Shahzad, 2016).



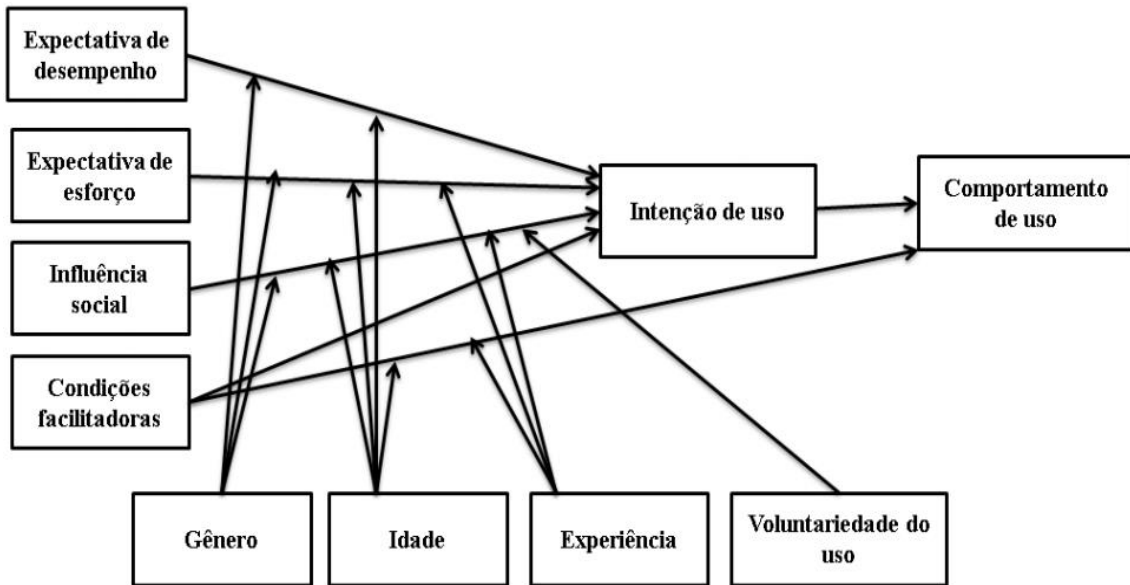


Figura 6. Modelo UTAUT.

Fonte: Elaborado pela autora (2020), adaptado de Venkatesh et al. (2003)

Expectativa de desempenho é o grau em que um indivíduo acredita que o uso do sistema o ajudará a obter ganhos no desempenho no trabalho (Venkatesh, Morris, Davis e Davis 2003). Taiwo e Downe (2013) afirmaram que o uso da tecnologia tem grande vantagem para o usuário, pois irá ajudá-lo em seu trabalho. Os sistemas aprimoram o usuário para obter o que precisam rapidamente, o que os motivará a adotar o uso do sistema. No entanto, Daniel (2015) explicou que a expectativa de desempenho é o nível em que o usuário vê a tecnologia como útil para ajudar seu trabalho e o usuário acredita que o sistema em particular trará certo benefício quando utilizar o sistema.

Em seus estudos Daniel (2015) observou que a expectativa de desempenho aumentou o uso do governo eletrônico, uma vez que tem um efeito positivo na obtenção de informações e conscientização, o que trará um benefício para os cidadãos usarem o serviço de governo eletrônico. Na conclusão, afirmou que um cidadão usará o governo eletrônico quando o perceberem como facilidade de uso e influenciará sua intenção de usar, aprender e interagir com o site do governo. Além disso, Al-Khatib (2011) salienta que o governo eletrônico representa um meio útil do cidadão interagir e se comunicar com o governo, pois ele acredita que o serviço *online* ou é mais útil do que um sistema tradicional de prestação de serviços. Nessa lógica, o cidadão entende, que o governo eletrônico agiliza os processos e atende suas demandas de serviço no prazo previsto. Isso significa que a expectativa de desempenho pode influenciar o cidadão a utilizar o governo eletrônico quando perceber que será beneficiado por

suas rotinas de serviço. Sendo assim, os cidadãos precisam perceber o sistema de e-Gov como útil e fácil de usar (Gil-Garcia & Flores-Zúñiga, 2020).

A expectativa de desempenho se assemelha às variáveis provenientes dos modelos que fundamentaram o UTAUT, a saber: utilidade percebida (com origem no modelo TAM); vantagem relativa (com origem no modelo IDT); motivação extrínseca (com origem no modelo MM); ajuste ao trabalho (com origem no modelo MPCU); e expectativas de resultados (com origem no modelo SCT) (Barrane, Karuranga, & Poulin, 2018). A expectativa de desempenho representa o construto mais significativo quanto a intenção de utilizar uma determinada tecnologia, independentemente se o uso é voluntário ou obrigatório (Venkatesh et al., 2003).

Nessa pesquisa, a expectativa de desempenho significa usar o autosserviço da Receita Federal do Brasil para concluir a expectativa da tarefa de preencher e enviar a DIRPF de maneira mais precisa e conveniente, sem recorrer à ajuda de terceiros.

A expectativa de esforço refere-se ao grau de facilidade associado ao uso do sistema (Venkatesh et al. 2003). Taiwo e Downe (2013) explicaram que o esforço do uso é perceber o sistema como fácil de interagir e obter o benefício usando o sistema. Byun e Finnie (2011) argumentaram que, se o usuário perceber dificuldades ao usar um sistema, isso levará a desinteressante de usá-lo ou a adotar qualquer tipo de sistema que possa causar problemas ao usuário. Isso também se relacionava ao serviço de governo eletrônico, quando o cidadão percebia alguma dificuldade em usar o site do governo, isso desencorajava o uso do site.

Segundo Daniel (2015), a expectativa de esforço é o estágio em que o usuário perceberá o sistema ou a tecnologia em particular como fácil de usar ou é difícil interagir quando o usuário estiver utilizando o sistema ou a tecnologia. Al-Khatib (2013) revela que a compreensão do governo eletrônico por parte do cidadão levará à clareza das funcionalidades do sistema para que possa utilizá-lo e acessar as informações on-line de modo contínuo.

O construto expectativa de esforço é considerado importante quando o e-Gov é projetado para incentivar o usuário a obter informações sobre o governo em seu site, geralmente, o cidadão evita o uso dos sites do governo quando os considera difíceis em termos de acessibilidade (Daniel, 2015).

A expectativa de esforço se assemelha às variáveis provenientes dos modelos que fundamentaram o UTAUT, a saber: facilidade de uso percebida (TAM); complexidade (MPCU); e facilidade de uso (IDT) (Barrane et al., 2018). De modo semelhante ao construto expectativa de desempenho, a expectativa de esforço é observada como significativa quanto à intenção de utilizar uma determinada tecnologia, independentemente de o uso ser voluntário ou obrigatório (Venkatesh et al., 2003).

Uma observação importante apresentada por Venkatesh et al. (2003), é que o construto expectativa de esforço demonstra-se significativo apenas durante os estágios iniciais do uso da tecnologia, quando a experiência no uso se torna mais evidente, a expectativa de esforço apresenta um impacto menor na intenção de uso.

A influência social diz respeito ao grau em que um indivíduo percebe que outros sujeitos, importantes para ele, acreditam que se deva utilizar um sistema (Venkatesh et al. 2003). Esse construto inclui aspectos herdados das variáveis provenientes dos modelos que fundamentaram o UTAUT, sendo: normas subjetivas (TRA, TPB, DTPB e TAM e TPB combinados); fatores sociais (PCU); e imagem (IDT) (Barrane et al., 2018). Nessa perspectiva, a influência social é definida como o grau em que o uso de um determinado sistema é influenciado pelos pares (Mansoori, Sarabdeen, & Tchantchane, 2018).

De acordo com Mansoori et al. (2018) o construto influência social não é significativo em um contexto voluntário, mas é significativo quando o uso da tecnologia ou inovação é obrigatório. Na perspectiva desta pesquisa, ressalta-se que a DIRPF é um processo mandatário e que somente pode ser realizada nas plataformas de e-Gov. Todavia, o cidadão contribuinte pode terceirizar essa tarefa, e quando isso ocorre, quem utiliza o sistema exerce um papel de voluntário. Portanto, esse construto não foi utilizado nesta análise.

As condições facilitadoras se referem ao grau em que um indivíduo acredita que existe uma infraestrutura organizacional e técnica para apoiar o uso do sistema (Venkatesh et al. 2003). Além disso, Daniel (2015) explica que o usuário usa o sistema certo quando percebe que tudo no sistema está disponível tanto tecnicamente quanto na organização do suporte. Voutinioti (2013) revelou que facilitar condições influenciou significativamente a intenção do cidadão de usar o serviço de governo eletrônico quando as informações necessárias ao cidadão são acessíveis e fornecidas pelo governo. Portanto, os resultados do modelo UTAUT sugerem que a validação das condições facilitadoras foi significativa tanto na intenção comportamental quanto no uso pelo usuário.

O construto condições facilitadoras se assemelha às variáveis provenientes dos modelos que fundamentaram o UTAUT, a saber: controle comportamental percebido (TPB, DTPB e C-TAM-TPB); condições facilitadoras (MPCU); e compatibilidade (IDT). De acordo com Venkatesh et al. (2003), esse construto afeta direta e significativamente o uso de uma tecnologia.

O modelo UTAUT é um modelo útil e completo, capaz de explicar a aceitação e o uso de tecnologias, especialmente quando comparado às outras tecnologias disponíveis (Venkatesh, Thong, Chan, Hu, & Brown, 2011). Entretanto, Dwivedi, Rana, Jeyaraj, Clement e Williams

(2019). versa sobre uma possível variação na intenção comportamental e no comportamento de uso, sendo assim, os moderadores utilizados pelo UTAUT podem não ser aplicáveis em todos os contextos (Naranjo-Zolotov, Oliveira, & Casteleyn, 2019). Consonante a isso, Venkatesh, Thong e Xu (2012) discorreu sobre a recorrência de pesquisas que utilizam apenas partes do modelo original UTAU para comporem suas análises.

Para este estudo, é importante salientar o construto da autoeficácia, relativo à SCT. A autoeficácia diz respeito à convicção que uma pessoa tem de ser capaz de realizar um comportamento, em vista de obter determinado resultado (Bandura 1977), ou ainda, refere-se à confiança que o indivíduo demonstra quanto à sua capacidade de realizar determinado comportamento (Bartholomew, Parcel, Swank, & Czyzewski, 1993).

O desempenho do indivíduo ao realizar quaisquer tarefas, ou tomar decisões em suas rotinas diárias, envolve aspectos determinantes de comportamento, relacionados à autoeficácia (Bandura 1977). A SCT coloca a autoeficácia dentro de uma estrutura de crenças, atitudes, intenções e comportamentos, que podem sofrer influência de experiências passadas e, ainda, influenciar ações futuras (Ajzen, 1991). Neste contexto, a convicção que a pessoa apresenta sobre sua autoeficácia pode afetar seu esforço ao enfrentar determinadas situações (Bandura 1977). Deste modo, a autoeficácia pode ser considerada como a capacidade de perseverar na execução de uma determinada tarefa (Bartholomew et al., 1993). Logo, a crença de autoeficácia pode levar o indivíduo a evitar situações que julgue como ameaçadoras, devido ao fato de ultrapassarem sua capacidade de enfrentamento (Bandura 1977).

Devido à natureza interdisciplinar e à estrutura dinâmica de pesquisas relativas ao e-Gov, os modelos de adoção de tecnologia podem não ser suficientes para analisar características específicas da participação eletrônica cidadã, portanto, é necessário recorrer a outras perspectivas teóricas para identificá-las e examiná-las (Venkatesh, Thong, Chan, & Hu, 2016).

Na perspectiva de que um único modelo pode não ser suficiente para explicar determinados fenômenos Venkatesh, Thong e Xu (2012) adaptaram o modelo UTAUT para o contexto de consumo e consumidor, e assim geraram o modelo UTAUT 2 (Figura 7) com outros construtos mais representativos ao contexto daquele estudo. É possível dizer que o que diferencia o modelo UTAUT do UTAUT 2 diz respeito ao sujeito que avalia o uso das TIC. O primeiro, prima pela avaliação de satisfação dos funcionários em relação à adoção das TIC, e o segundo, investiga o modo como os clientes avaliam a satisfação de uso quando utilizam as TIC como produto ou serviço (Huang & Kao, 2015).

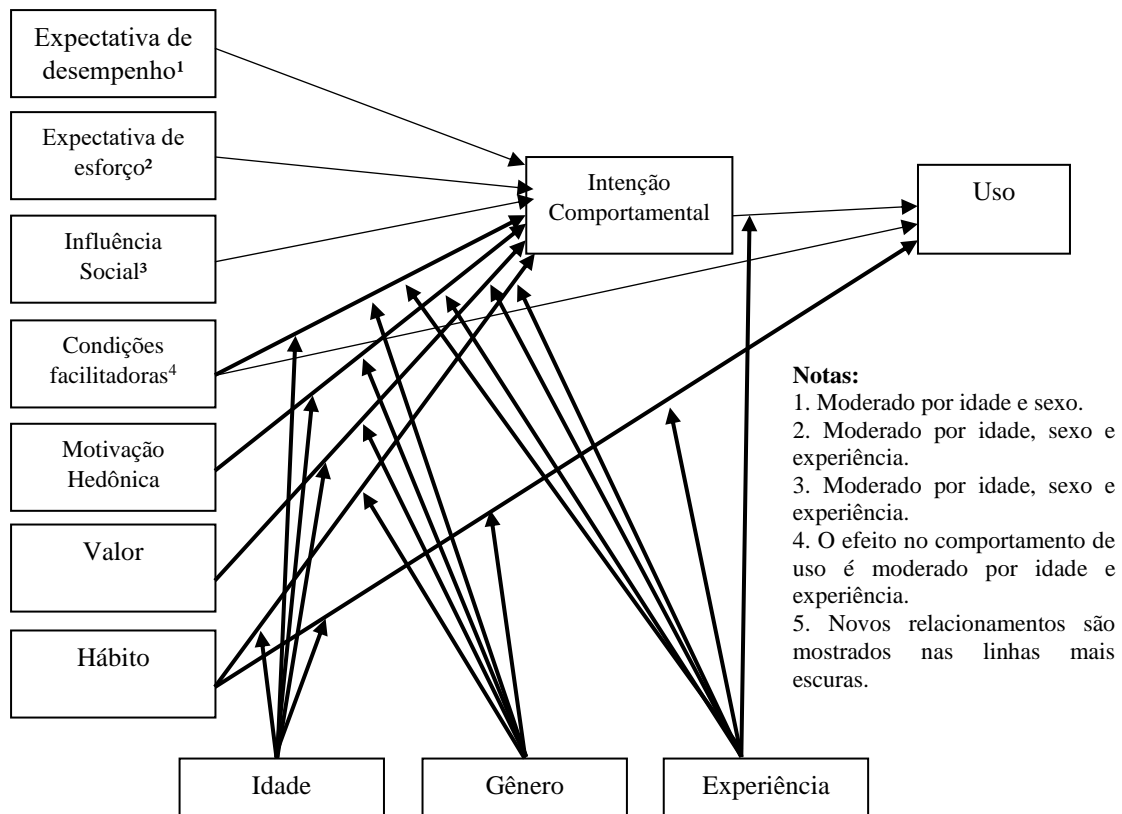


Figura 7. Modelo UTAUT2.

Fonte: Elaborado pela autora (2020), adaptado de Venkatesh, Thong e Xu (2012).

O UTAUT 2 é formado por todos os construtos contidos no UTAUT com o acréscimo de outros, a saber: motivação hedônica; valor; e hábito. Além disso, a moderadora Voluntariedade deixou de fazer parte do modelo Venkatesh, Thong e Xu (2012).

A motivação hedônica diz respeito ao sentimento de prazer, de diversão ao utilizar as TIC. Quanto ao preço, diz respeito às condições de aquisição do consumidor podendo interferir na intenção de uso de uma TIC. Tanto a motivação hedônica quanto o preço costumam ser moderadas pelo gênero, idade e experiência Venkatesh, Thong e Xu (2012).

O hábito refere-se à tendência que o usuário apresenta para executar automaticamente tarefas utilizando uma determinada tecnologia e influencia significativamente o uso das TIC (Venkatesh, Thong e Xu (2012). O hábito sofre influência de comportamentos e conhecimentos pré-adquiridos pelo usuário.

Os modelos UTAUT e UTAUT2 têm como propósito principal analisar a aceitação e adoção de tecnologias da informação, portanto, nesta tese, o UTAUT servirá como fundamentação de alguns construtos utilizados na análise. Mas, não será utilizado o modelo completo, conforme formulado por Venkatesh et al. (2003) e Venkatesh, Thong e Xu (2012).

Neste estudo, UTAUT e UTAUT2 servirão como base de fundamentação para a formação dos construtos.

Em conformidade com essas teorias, as seguintes hipóteses foram formuladas:

H4: O perfil sociodemográfico de gênero, idade, grau de escolaridade e região da residência fiscal influenciam positivamente o ato de o cidadão contribuinte preencher e enviar a DIRPF, sem ajuda de terceiros.

H5: As condições facilitadoras, como as de possuir os recursos tecnológicos em casa, influenciam positivamente o ato de o cidadão contribuinte preencher e enviar a DIRPF, sem ajuda de terceiros.

H6: O hábito influencia positivamente o ato de o cidadão contribuinte preencher e enviar a DIRPF, sem ajuda de terceiros.

H7: A familiaridade de uso influencia positivamente o ato de o cidadão contribuinte preencher e enviar a DIRPF, sem ajuda de terceiros.

## **2.6 A declaração do imposto de renda pessoa física (DIRPF) no Brasil**

O Imposto de Renda no Brasil funciona como uma prestação de contas e ajustes tributários, cuja elaboração se dá tanto por pessoas físicas quanto jurídicas (Silva, Correia, & Cruz, 2019), sendo de competência da União, a qual é responsável pela sua fiscalização e recolhimento (Geraldo, Pinto, & Coelho, 2017).

O pagamento de tributos no Brasil ocorre desde a colonização pelos portugueses nos anos de 1500, sendo a primeira organização tributária instituída com as capitânicas hereditárias, em 1534 (Grzybovski & Hahn, 2006). Os tributos eram arrecadados por meio de impostos, e foros devidos à Fazenda Real, onde os donatários das capitânicas deveriam entregar ao rei de Portugal parte de tudo que produziam. Com o passar dos anos, os impostos foram tratados como imposto de renda, ainda no início do reinado de D. Pedro II, com a edição da Lei nº 317, de 21 de outubro de 1843, onde foi estabelecido o imposto progressivo sobre os vencimentos percebidos pelos cofres públicos (Nóbrega, 2014), o que abriu caminho para as propostas atuais de imposto sobre a renda.

No ano de 1922 o Brasil interrompeu a cunhagem de moedas de ouro e, por meio do decreto 4625, instituiu o imposto sobre a renda e a lei orçamentária brasileira (Mattos et al., 2017). No ano de 1924 ocorreu a primeira iniciativa da DIRPF realizada pela Receita Federal

do Brasil, nesta ocasião, este órgão era subordinado ao Ministério da Fazenda. Até então, os dados eram formatados em formulários de papel, específicos para essa finalidade. No ano de 1991 a DIRPF evoluiu para formulários digitais preenchidos com auxílio do computador e armazenados em mídias magnéticas. Em meados dos anos 2006 e 2008, a declaração passou a ser também preenchida e enviada via Internet, além da possibilidade de uso das mídias magnéticas.

Após o ano 2013, o preenchimento e envio da DIRPF passou a ser disponibilizado em processo 100% *online* nas plataformas de e-Gov, sem a opção de outras vias de acesso.

Após o ano de 2019, com a extinção do Ministério da Fazenda, a Receita Federal do Brasil passou a ser subordinada ao Ministério da Economia. Esta transição ocorreu no mesmo momento em que as plataformas digitais do e-Gov estavam sendo migradas para uma interface chamada gov.br, a qual integra, atualmente, 3582 serviços *online* do governo federal. A Receita Federal é responsável por administrar tributos de competência da União e define as políticas tributárias que envolvem a DIRPF. Faz parte dos objetivos deste órgão “Garantir a arrecadação necessária ao Estado, com eficiência e aprimoramento do sistema tributário” (Receita Federal do Brasil [RFB], 2020).

No ano de 2020 (relativo ao ano-calendário de 2019) estão obrigados a declarar o IRPF todos os contribuintes que se enquadram no Art. 2º da Instrução Normativa RFB nº 1.924, de 19 de fevereiro de 2020 publicada no Diário Oficial da União (Brasil, 2020), a saber:

Art. 2º Está obrigada a apresentar a Declaração de Ajuste Anual referente ao exercício de 2020 a pessoa física residente no Brasil que, no ano-calendário de 2019:

I - recebeu rendimentos tributáveis, sujeitos ao ajuste na declaração, cuja soma foi superior a R\$ 28.559,70 (vinte e oito mil, quinhentos e cinquenta e nove reais e setenta centavos);

II - recebeu rendimentos isentos, não tributáveis ou tributados exclusivamente na fonte, cuja soma foi superior a R\$ 40.000,00 (quarenta mil reais);

III - obteve, em qualquer mês, ganho de capital na alienação de bens ou direitos sujeito à incidência do Imposto, ou realizou operações em bolsas de valores, de mercadorias, de futuros e assemelhadas;

IV - relativamente à atividade rural:

a) obteve receita bruta em valor superior a R\$ 142.798,50 (cento e quarenta e dois mil, setecentos e noventa e oito reais e cinquenta centavos); ou

b) pretenda compensar, no ano-calendário de 2019 ou posteriores, prejuízos de anos-calendário anteriores ou do próprio ano-calendário de 2019;

V - teve, em 31 de dezembro, a posse ou a propriedade de bens ou direitos, inclusive terra nua, de valor total superior a R\$ 300.000,00 (trezentos mil reais);

VI - passou à condição de residente no Brasil em qualquer mês e nessa condição encontrava-se em 31 de dezembro; ou

VII - optou pela isenção do Imposto sobre a Renda incidente sobre o ganho de capital auferido na venda de imóveis residenciais cujo produto da venda seja aplicado na aquisição de imóveis residenciais localizados no País, no prazo de 180 (cento e oitenta) dias, contado da celebração do contrato de venda, nos termos do art. 39 da Lei nº 11.196, de 21 de novembro de 2005 (p.60).

Com vistas a facilitar o desempenho dos servidores que auxiliam os cidadãos no preenchimento e envio da DIRPF, a RFB elaborou o livro “Perguntas e Respostas 2020”, disponível em: <http://receita.economia.gov.br/interface/cidadao/irpf/2020/perguntao/p-r-irpf-2020-v-1-0-2020-02-19.pdf> (RFB, 2020).

O preenchimento e envio da DIRPF diz respeito a apenas um, dos 365 serviços *online* prestados pelo *e-Gov* da Receita Federal do Brasil. Para a realização da operação de preenchimento e envio da Declaração, o contribuinte precisa ter acesso ao sistema *e-CAC*, e ao acessá-lo, “declara-se ciente das responsabilidades penais, civis e administrativas descritas na Política de Privacidade e Uso” dos sistemas da Receita Federal do Brasil (RFB, 2020). Quaisquer documentos e informações enviadas à RFB pelo sistema *e-CAC* são assinadas digitalmente pelo contribuinte pessoa física ou pelo seu procurador, que deverá utilizar-se de certificado digital.

A Receita Federal faz uso de recursos computacionais de inteligência artificial para minerar dados, analisando declarações com base em padrões de detalhamento para verificar possíveis inconsistências. Os dados inconsistentes provocam novas análises que geram as notificações de autos e infrações definidos pela “malha fina”, o que representa que a Declaração foi retida em malha fiscal e precisa de ajustes.

O processo de verificação de inconsistências na declaração também é de responsabilidade do cidadão contribuinte que deve acompanhar o processamento da Declaração enviada por ele. Deste modo, a etapa de acompanhamento e regularização fiscal também faz parte do autosserviço da DIRPF. De acordo com Silva et al. (2019),

a DIRPF é realizada por uma pessoa física, porém os seus dados são apresentados em outras declarações que são realizadas por pessoa jurídica, tais como: Declaração do Imposto sobre a Renda Retido na Fonte (DIRF), Declaração de Serviços Médicos e de Saúde (DMED) e Declaração de Informações sobre Atividades Imobiliárias (DIMOB). Tais declarações auxiliam no cruzamento das informações, bem como são estas que notificam o contribuinte no processo conhecido como malha fina, conforme prever a Instrução Normativa (IN) da RFB nº 1.500, de 29 de outubro de 2014. A malha fina é um processo de fiscalização automatizada e tem fornecido a agilidade para a Gestão da RFB (p. 66).



As correções e ajustes necessários, quando o contribuinte cai em malha fiscal, são denominados pelo governo como “autorregularização”, possibilitando ao cidadão contribuinte verificar e tentar ajustar as incongruências apontadas pelo sistema da Receita. O processo de verificação das DIRPF’s, por parte da Receita, constitui um procedimento dinâmico com o cruzamento das informações fornecidas pelo contribuinte e por terceiros. Geralmente, os itens mais propensos a inconsistências são, em ordem crescente: os dependentes, a instrução e as despesas médicas (Geraldo, 2017).

No ano de 2019, a Receita Federal do Brasil recebeu 33.110.054 DIRPF do ano-base 2018, e dessas, 554.949 caíram na “malha fina”. Nestes casos, o contribuinte que não se atentar a realizar a realizar a autorregularização terá que se justificar em procedimento fiscal, que diz respeito ao processo de auditoria realizado presencialmente nas unidades da Receita Federal diretamente com os agentes fiscais do governo (RFC, 2020).

Ao disponibilizar recursos nas plataformas de *e-Gov*, com o propósito de que a DIRPF seja realizada com 100% das etapas digitais, o governo brasileiro elabora estratégias específicas, dentre elas o princípio da obrigatoriedade, para garantir que os contribuintes acessem essas plataformas. O número de DIRPF tem sido crescente nos últimos anos, conforme os dados apresentados no Relatório Anual da Fiscalização da Receita Federal do Brasil – 2019/2020 e demonstrados na Tabela 4.

#### **Tabela 4.**

O número anual de DIRPF apresentadas à Receita Federal do Brasil

<b>Exercício</b>	<b>Ano-calendário</b>	<b>Quantidade de DIRPF</b>
2016	2015	29.927.813
2017	2016	30.687.574
2018	2017	31.622.885
2019	2018	33.110.054

Fonte: RFB (2020 p.17).

A expectativa para o exercício de 2020 é receber a DIRPF de 32 milhões de contribuintes, do ano calendário 2019. Cabe ressaltar, portanto, que todas as sanções inerentes ao não envio da DIRPF ou o preenchimento inadequado dos dados de lançamento recaem como responsabilidade dos contribuintes, por isso, é necessário que possuam as competências necessárias para a realização do procedimento de preenchimento e envio da DIRPF por

intermédio das plataformas do *e-Gov* como são requeridas pela Receita Federal do Brasil. Neste contexto, as seguintes hipóteses foram construídas:

H8: O quantitativo de anos que o cidadão apresenta IRPF influencia positivamente o ato de o cidadão contribuinte preencher e enviar a DIRPF, sem ajuda de terceiros.

H9: Cair na “malha fina” influencia positivamente o ato de terceirizar o preenchimento e envio da DIRPF.

### 3 MÉTODO

Neste capítulo serão descritas as estratégias metodológicas sugeridas para serem adotadas nesta proposta de pesquisa. Portanto, serão contemplados: Fundamentos Ontológicos e Epistemológicos; a Descrição da pesquisa e abordagem metodológica; características do *locus* da pesquisa; procedimentos de coleta, tratamento e análise de dados; população e amostra (população e amostra para: cidadãos que declaram IRPF e para os atores governamentais).

#### 3.1 Fundamentos ontológicos e epistemológicos

A análise desta tese tem como base os fundamentos ontológicos e epistemológicos das competências e do e-Gov, e, alguns aspectos das teorias de aceitação e uso da tecnologia. As evidências observadas em uma investigação devem estar alinhadas às crenças e pressupostos que conduzem à construção da realidade da pesquisa. Deste modo, é necessário refletir sobre os aspectos demonstrados na visão de mundo e na construção do conhecimento que permeiam uma pesquisa científica (Sacool, 2009).

A corrente epistemológica desta tese é o positivismo, e tem por base ontológica o realismo. O estudo envolveu as temáticas do e-Gov, das competências e da aceitação e uso das tecnologias, em que foi utilizado o método quantitativo, a técnica de coleta de dados do tipo *survey* e análises estatísticas mensuráveis e escalares. Quanto à retórica, foi utilizada voz impessoal e termos quantificáveis para a apresentação das análises, resultados e discussões dos resultados.

Cabe ressaltar, que o positivismo nas ciências sociais está vinculado à utilização da filosofia e dos conceitos matemáticos para explicar aspectos da realidade, de modo que, a linguagem de variáveis é aplicada para especificar atributos e qualidade do objeto investigado (Minayo, 2011).

#### 3.2 Descrição da pesquisa e abordagem metodológica

Esta tese se trata de uma pesquisa exploratória, descritiva e explicativa com abordagem quantitativa, tendo como objetivo principal de investigar a aceitação e o uso do sistema da Receita Federal do Brasil e o domínio de competências técnicas e cognitivas demonstradas pelo

cidadão contribuinte no preenchimento e envio da DIRPF. As técnicas utilizadas para a pesquisa foram análise documental e de questionários.

A Figura 8 descreve o processo metodológico utilizado para a elaboração desta pesquisa.

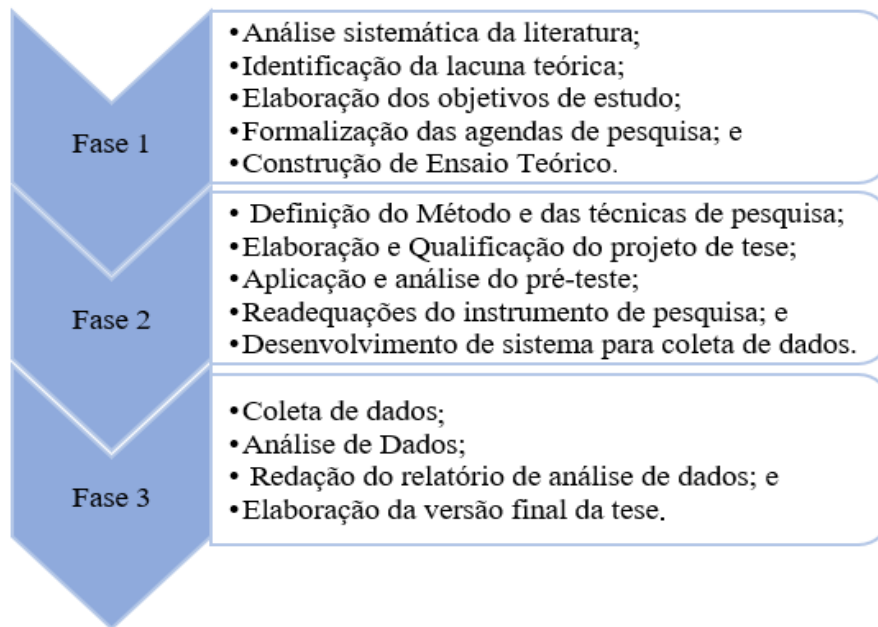


Figura 8. Processo de elaboração da tese.

Fonte: Fonte: Elaborado pela autora (2020).

Esta pesquisa é considerada exploratória porque houve a necessidade de buscar informações criteriosas acerca do fenômeno do processo de preenchimento e envio da DIRPF e das competências necessárias para que o cidadão seja capaz de realizar a tarefa sem recorrer à ajuda de terceiros. A utilização da técnica de análises descritivas possibilita a construção de gráficos, tabelas e a imersão no fenômeno para ser capaz de apresentar uma visão mais abrangente dos dados investigados (Moretin, 2010, Richardson, 2017). Utilizou-se ainda, a análise descritiva com a finalidade de descrever e organizar os dados, com o uso dos indicadores de resultados.

A pesquisa foi formalizada por meio do levantamento *Survey*. O *survey* é comumente aplicado em pesquisas sociais de grande escala, com grande número de variáveis, utilizando amostras aleatórias com o propósito principal de aferir frequências (Richardson, 2017). De igual modo, esta etapa tem propósito descritivo, uma vez que busca identificar atitudes ou opiniões evidenciadas em uma população, descrevendo a distribuição de um determinado fenômeno no grupo de investigação (Freitas, Oliveira, Saccol, & Moscarola, 2000). A pesquisa apresenta ainda, corte transversal, por colecionar dados em período predeterminado. Os estudos transversais coletam dados em um dado período de tempo e normalmente são analisados com

base em uma amostra aleatória, sendo os dados de corte seccional (Freitas et al., 2000; Richardson, 2017).

Ao verificar a influência do domínio de competências identificadas na percepção dos cidadãos como determinantes do ato de terceirizar ou realizar a tarefa de declarar sem ajuda de terceiros sua DIRPF nas plataformas de *e-Gov* da Receita Federal brasileira, a pesquisa apresenta uma abordagem explicativa. Os estudos explicativos são utilizados para analisar causas ou consequências de um determinado evento (Richardson, 2017) e por isso, foi utilizada a análise de regressão logística.

A regressão logística utiliza como saída uma variável dicotômica categórica, sendo as variáveis previsoras qualitativas ou quantitativas. Neste contexto, a probabilidade de ocorrência de um evento pode ser prevista por meio do coeficiente  $Y$ , a saber:

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n + \varepsilon$$

De acordo com Field (2009),

$b_n$  é o coeficiente de regressão da correspondente variável  $X_n$ . Na regressão logística, em vez de se prever o valor da variável  $Y$  a partir de um previsor  $X$  ou diversas variáveis previsoras ( $X_s$ ), prevemos a probabilidade de  $Y$  ocorrer conhecidos os valores de  $X$  ou  $X_s$  (p.222).

### 3.3 Procedimentos de coleta, tratamento e análise de dados

Para a realização do tratamento e análise dos dados foi utilizado o *software* de análise estatística IBM SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) versão 24 para Windows conforme os conceitos e aplicações descritos por Field (2009), Hair, Black, Babin, Anderson e Tatham (2009) e Agresti (2013).

As variáveis qualitativas foram caracterizadas por meio de frequências absolutas e relativas (em %), e para a caracterização das variáveis quantitativas foram utilizadas medidas descritivas de mínimo, máximo, média e desvio-padrão.

Quanto aos objetivos de pesquisa, foram obtidos os resultados com a utilização dos seguintes testes estatísticos:

- Teste T de *Student* para a comparação de variáveis quantitativas entre dois grupos independentes (os contribuintes que preenchem e enviam a DIRPF sem ajuda de terceiros e os que recorrem à ajuda);

- ANOVA para a comparação de variáveis quantitativas entre três ou mais grupos independentes. Nos casos em que a ANOVA foi significativa, utilizou-se de comparações múltiplas do Teste *Tukey* HSD para identificar os pares de grupos com diferenças significativas;
- Teste de independência do Qui-quadrado para estudar a associação entre variáveis qualitativas. Nos casos com variáveis com mais do que 2 categorias, foram utilizados os resíduos ajustados estandardizados para identificar as células com porcentagem acima (resíduos  $> 1.96$ ) ou abaixo (resíduos  $< -1.96$ ) da média, com um nível de significância de 5%;
- Coeficiente de Correlação de *Pearson* para o estudo da correlação entre variáveis quantitativas;
- Modelos de regressão logística para identificar os fatores associados com o preenchimento da DIRPF. A qualidade do ajustamento foi avaliada com o Teste de *Hosmer e Lemeshow* e com o R<sup>2</sup> de *Nagelkerke*. O Teste de *Hosmer e Lemeshow* avalia se o modelo tem um bom ajustamento aos dados. A finalidade do teste é verificar se existem diferenças significativas entre as classificações realizadas pelo modelo e a realidade observada. Um teste não significativo ( $p > 0.05$ ) leva a concluir que o modelo se ajusta bem aos dados. O R<sup>2</sup> de *Nagelkerke* varia de 0 a 1, no entanto não representa a porcentagem de variabilidade da variável dependente que é explicada pelas variáveis independentes, como acontece com o R<sup>2</sup> da regressão linear. Pode ser considerado uma aproximação dessa porcentagem de variabilidade, permitindo comparar diferentes modelos e o efeito de conjuntos de variáveis.
- Para quantificar os efeitos foram usados *Odds Ratio* (OR) e os respectivos intervalos de confiança a 95% (IC 95%).

Para as conclusões dos resultados dos testes estatísticos foi considerado um nível de significância de 5%, ou seja, as associações e as diferenças foram consideradas estatisticamente significativas quando o valor de significância foi inferior a 0.05 ( $p < 0.05$ ).

O *locus* da pesquisa consiste no âmbito da Receita Federal do Ministério da Economia do Brasil, especificamente, correspondendo aos cidadãos contribuintes que se utilizam das plataformas de *e-Gov* para o preenchimento e envio da DIRPF.

### 3.4 Características do *locus* da pesquisa

A Secretaria da Receita Federal do Brasil é um órgão subordinado ao Ministério da Economia, sendo responsável pela administração dos tributos de competência da União,

inclusive os previdenciários. Dentre outras responsabilidades, subsidia o Poder Executivo Federal na formulação da política tributária, previne e combate à sonegação fiscal, o contrabando, a pirataria, a fraude comercial e o tráfico de drogas.

O órgão está presente em 5570 domicílios fiscais distribuídos em dez superintendências fiscais, além da unidade central e das delegacias de julgamento da Receita Federal (DJR). Os servidores ocupam os cargos de auditores, analistas, administrativos, pessoal do serviço externo do Serpro, realizando atividades elencadas em 15 categorias.

Considerando-se que as operações de declaração do IRPF somente foram aplicadas em um contexto 100% *online* após o ano de 2013, e que completa em 2020, sete anos de operação apenas pelas plataformas gov.br, o estudo se mostra oportuno e relevante, podendo trazer contribuições e aprofundamentos teóricos e metodológicos para a área de pesquisa a que se propõe a estudar.

### **3.5 Instrumentos de coleta de dados**

Foi realizada a análise documental em documentos físicos e digitais, manuais de utilização, vídeos, *softwares* (Programa “IRPF 2019” e “IRPF 2020” e aplicativo “Meu Imposto de Renda”), perfis das redes sociais e *site* da Receita Federal, para a definição dos possíveis descritores de competências necessárias aos cidadãos para a realização do processo de preenchimento e envio da DIRPF, foram utilizadas as plataformas de *e-Gov*. Segundo Brandão (2017), a descrição das competências diz respeito ao comportamento esperado do indivíduo, e deve indicar de modo explícito, suas capacidades para realizar uma determinada tarefa. Essa descrição deve ser formada por um verbo acompanhado de um objeto de ação (Brandão, 2012; 2017), por exemplo: “preencher a DIRPF” e “orientar os contribuintes quanto à interpretação da legislação tributária” (Tabelas 5 e 6).

Os métodos comumente utilizados para identificar as competências necessárias ou inventariar as competências são: pesquisa documental, entrevista, grupo focal (*focus group*), questionário e observação (Brandão, 2012;2017).

A pesquisa documental consiste em um conjunto de procedimentos de estudo e análise em documentos, capazes de representar informações sobre o objeto, investigando o significado das palavras, frases ou orações, para retirar delas as interpretações e classificações conforme o interesse do pesquisador (Brandão, 2012;2017). A classificação, em um contexto de análise documental, tem o propósito de distinguir e reagrupar os elementos de um dado conjunto por

meio de critérios predefinidos (Franco, 2008). Nesta etapa, foram analisados documentos disponíveis nas plataformas do gov.br, e que pudessem dar pistas acerca das competências que seriam investigadas. As etapas realizadas durante a análise documental estão apresentadas na Tabela 5.

**Tabela 5.**

Análise documental para coletar dados e identificar competências.

Processo	Étapas	Detalhamento
Análise documental	Pré-análise	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos do estudo;</li> <li>• Material que será analisado;</li> <li>• Elaboração de indicadores para interpretação dos conteúdos.</li> </ul>
	Análise	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Codificação e caracterização das informações obtidas com a pré-análise;</li> <li>• Elaboração de descritores de competências.</li> </ul>
	Tratamento dos resultados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computar a frequência das competências observadas na análise dos documentos.</li> </ul>
	Análise	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpretação dos dados obtidos;</li> <li>• Transformar as manifestações em descritores de competências;</li> <li>• Identificar os descritores de competências que melhor se adequam ao objetivo de estudo;</li> <li>• Computar a frequência das competências observadas nas manifestações.</li> </ul>

Fonte: Elaborado pela autora (2020), fundamentado em Brandão (2017).

O questionário é uma técnica de coleta de dados individualizada, em que os sujeitos assumem a responsabilidade de ler e responder às questões apresentadas, sem a intervenção de um moderador (Brandão, 2012;2017). É composto por uma coleção de perguntas escritas, e tem por objetivo descrever características e medir variáveis específicas em um grupo social (Richardson, 2017). Os questionários podem ser autoaplicados (por *e-mails* ou formulários *online*), de modo que o usuário determine o momento em que vai responder. Podem ser também aplicados presencialmente, “face a face”, utilizados em entrevistas diretas com um conjunto de perguntas-padrão (muito comuns em consultas por telefone, como nas pesquisas eleitorais) (Richardson, 2017). No contexto desta pesquisa, optou-se pelos questionários autoaplicados.

Os descritores de competências representam um comportamento ou desempenho esperado na realização de uma determinada tarefa, e devem expressar claramente o que o sujeito é capaz de realizar. Portanto, os descritores devem ser formados, individualmente, por um verbo e o objeto de ação, a saber: "redigir textos", "analisar documentos", "solucionar problemas" e "operar sistemas informatizados" (Brandão, 2017, p.18).



Uma prévia da análise documental foi realizada no ano de 2018, com a intenção de identificar os descritores mínimos de competências necessárias aos cidadãos, para realizarem o processo de preenchimento e envio DIRPF, utilizando-se das plataformas de *e-Gov* da Receita Federal para comporem o instrumento de coleta de dados. Com o decorrer do estudo, os seguintes descritores de competências foram definidos para a análise, conforme apresentados de modo categórico na Tabela 6.

**Tabela 6.**

Descritores de competências do cidadão.

Cognitivas e gerenciais	Técnicas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compreender as multas e sanções inerentes ao processo de declaração do IRPF.</li> <li>• Compreender quais são os rendimentos "tributáveis" e os "não tributáveis".</li> <li>• Apurar se o valor a pagar ou a restituir está correto.</li> <li>• Esclarecer dúvidas relativas ao processo de preenchimento da declaração DIRPF no site da Receita Federal.</li> <li>• Identificar a diferença entre os modelos completo e simplificado de DIRPF</li> <li>• Distinguir com facilidade os Bens e Direitos (imóveis e veículos) dos Rendimentos Tributáveis (rendimentos do trabalho assalariado).</li> <li>• Identificar no Informe de Rendimentos todas as informações necessárias para o preenchimento e envio da DIRPF.</li> <li>• Aprimorar em conceitos e tecnologias para o preenchimento e envio da declaração DIRPF.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preencher com agilidade a declaração do IRPF.</li> <li>• Instalar corretamente os programas da Receita Federal.</li> <li>• Acompanhar o processamento da declaração do IRPF.</li> <li>• Retificar a declaração em caso de preenchimento equivocado.</li> <li>• Gerar o extrato do processamento da declaração do IRPF no site da Receita Federal.</li> <li>• Digitalizar os informes e guardá-los em uma pasta no computador ou na Internet.</li> <li>• Definir estratégias para utilizar os recursos do e-Gov da Receita Federal com propriedade para não sofrer penalizações e multas.</li> <li>• Definir metas para gerar resultados efetivos com a DIRPF (como o de não ter saldo devedor à Receita).</li> <li>• Organizar de modo adequado os informes de rendimentos e recibos utilizados para a DIRPF.</li> </ul>

Fonte: Elaborado pela autora (2020), fundamentado em Brandão (2017).

Para a formalização dos descritores de competências foram necessárias outras técnicas, além da análise documental, como a aplicação de questionários aos cidadãos contribuintes que se comprometem a realizar o preenchimento e envio da DIRPF. Isso foi necessário para confirmar a real importância dos descritores utilizados. A formalização dos descritores foi evidenciada após a realização do pré-teste.

Para a construção modelo de regressão logística utilizado nesta tese, definiu-se a seguinte variável *dummy*: “Preenchimento e envio da DIRPF no *e-Gov* da Receita Federal do Brasil”. Essa variável representa a variável dependente do modelo e a ela podem estar atribuídas as seguintes respostas: a) “preenche sozinho(a)”; b) “recorre a um(a) contador(a)”; c) “recorre a um parente ou amigo”; e d) “Outros, quais?”. Na perspectiva de uma variável *dummy* o valor 1 foi atribuído à resposta “preenche sozinho(a)”, sendo que a todas as outras opções de resposta atribuiu-se o valor 0.

### 3.5.1 Operacionalização das variáveis

Este estudo integra as abordagens sobre o e-Gov, competências e a aceitação e o uso do sistema da Receita Federal do Brasil e o domínio de competências técnicas e cognitivas demonstradas pelo cidadão contribuinte no preenchimento e envio da DIRPF.

O *survey online* foi enviado em duas etapas, o pré-teste (contendo 15 questões, conforme Apêndice B) e o teste (contendo 21 questões, conforme apresentado no item 3.5.3). O Apêndice A apresenta o questionário completo, conforme divulgado via Internet e aplicado aos respondentes.

Os construtos principais utilizados no Modelo de Regressão logística são: Variáveis sociodemográficas; Variáveis Relativas ao IRPF; Tecnologias (Aceitação e uso das TIC); Competências para preencher a DIRPF (competências cognitivas e competências técnicas), esses quatro construtos foram definidos como variáveis independentes (VI). A variável dependente (VD) diz respeito ao preenchimento e envio da DIRPF.

A organização dos construtos se deu do seguinte modo:

- Variáveis sociodemográficas: Compostas por quatro questões, sendo três questões objetivas com uma única opção de resposta; e uma questão aberta do tipo numérico inteiro. Estas questões representam as variáveis qualitativas: gênero e região do tipo nominal; idade e escolaridade do tipo ordinal. No caso da variável idade foi coletada em formato de resposta aberta e depois convertida para intervalos ordinais a cada 10 anos, sendo o primeiro intervalo “idade até 30 anos” e o último “61 a 70 anos”.
- Variáveis Relativas ao IRPF: Composta por três questões, sendo uma aberta do tipo numérico inteiro e duas objetivas com única opção de resposta. Estas questões representam as variáveis: Tempo a que declara IRPF (quantitativa discreta); Já caiu na malha fina (qualitativa nominal); e Possui dependentes para DIRPF (qualitativa nominal).
- Tecnologias (Aceitação e uso das TIC): Composta por duas questões em escala *Likert* variando de 0 a 4 e contendo oito itens de perguntas para cada uma delas, e uma questão objetiva com múltiplas opções de resposta.
- Competências para preencher a DIRPF: Composta por duas questões em escala de *Likert* variando entre 0 e 4. A questão relativa às variáveis de competências cognitivas

é composta por 8 itens de perguntas e a questão referente às competências técnicas possui 9 itens de perguntas.

A Figura 9 apresenta o modelo teórico-conceitual da pesquisa, cuja análise de ajuste foi feita por meio de regressão logística, incorporando as variáveis relativas aos construtos e às hipóteses postuladas para a investigação.

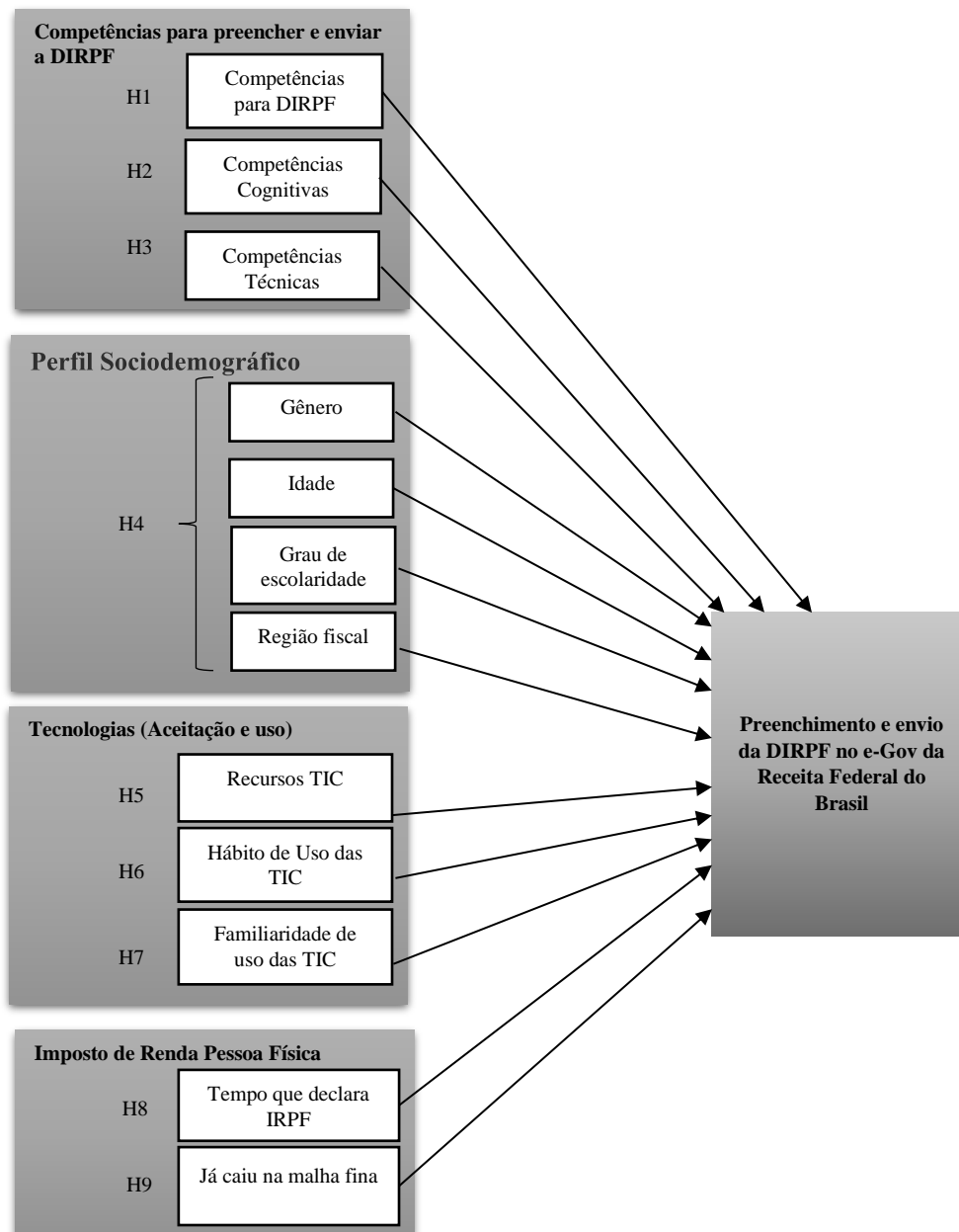


Figura 9 .Modelo de regressão logística aplicado a todos os respondentes.  
Fonte: Elaborado pela autora (2020).

### 3.5.2 Fase de Pré-teste

Em busca da obtenção de maior grau de entendimento por parte dos respondentes, acerca das questões do *survey* foi realizado o pré-teste do questionário. O *survey* utilizado na fase de pré-teste foi elaborado na plataforma *Google Forms*, contendo 32 itens distribuídos em 15 questões, organizadas em cinco seções. O questionário foi enviado por *e-mail* para 20 pessoas previamente selecionadas e que apresentavam perfil necessário à população destinada ao estudo. Nesta fase foram escolhidas apenas cidadãos com obrigatoriedade de declarar a DIRPF, dentre eles, cinco tinham notório conhecimento acerca dos tributos da DIRPF e das plataformas de *e-Gov* para o preenchimento e envio das declarações. A importância de apontar esses cinco sujeitos, diz respeito às sugestões e adequações quanto aos tributos e às expressões técnicas utilizadas no processo de preenchimento e envio da DIRPF.

O instrumento de coleta em fase de teste foi aplicado no período 05 a 10 de junho de 2019 com a finalidade de investigar a aceitação e o uso do sistema da Receita Federal do Brasil e o domínio de competências técnicas e cognitivas demonstradas pelo cidadão contribuinte no preenchimento e envio da DIRPF.

Os participantes foram informados de que se tratava de uma fase inicial da pesquisa quanto à coleta de dados e que o propósito da fase de testes seria a opinião quanto ao entendimento e apresentação dos itens do questionário, de modo que o instrumento fosse capaz de retratar, da melhor maneira possível, os aspectos que seriam investigados neste estudo. Especialmente, para que o instrumento de coleta fosse capaz de fornecer aos participantes a possibilidade de correto entendimento acerca de cada um dos itens abordados nas questões.

O pré-teste auxiliou na revisão do instrumento de coleta, possibilitando a obtenção de sugestões de melhorias, no caso de problemas relacionados à compreensão ou aos erros de semântica no questionário (Cooper & Schindler, 2011).

Os 20 convidados a contribuir com o pré-teste responderam ao questionário, sendo que 15 deles retornaram a mensagem de *e-mail* com suas considerações e sugestões de melhoria. A partir disso, o novo instrumento de coleta foi definido para compor a fase definitiva de coleta de dados (Apêndice A).

As mudanças ocorridas após a fase de pré-teste foram a reformulação de questões, organização e filtros aplicados às variáveis. No pré-teste as variáveis sociodemográficas (*e-mail*; idade, sexo e grau de escolaridade) foram aplicadas a todos os respondentes, somente após responde-las foi apresentada a questão filtro: “Você está obrigado(a) a preencher a

Declaração do Imposto de Renda Pessoa Física (DIRPF) anualmente?” que definiu a continuidade ou finalização do questionário.

Quanto aos filtros aplicados nesta etapa estava a verificação do e-mail e idade igual ou superior aos 18 anos. No *survey online*, a opção de e-mail não foi obrigatória e estavam direcionadas aos respondentes interessados em obter o resultado deste estudo. A idade deixou de ser restritiva à maior idade, uma vez que a obrigatoriedade de declarar o IRPF não está associado a esta condição.

Outra mudança relevante foi a variável destinada a verificar o tempo de obrigatoriedade de declaração, que foi alterada tanto o enunciado quanto ao tipo de caracterização da variável. No pré-teste, o enunciado foi apresentado da seguinte maneira: “Há quanto tempo você tem a obrigatoriedade de realizar a Declaração do Imposto de Renda Pessoa Física?” sendo a resposta em formato de múltipla escolha com somente 6 opções de resposta, limitando a quantidade em anos e comprometendo a informação. Deste modo, o enunciado da questão foi alterado para “Há quantos anos você declara Imposto de Renda Pessoa Física?” com a resposta do tipo aberta recebendo apenas valores numéricos inteiros. A alteração do enunciado foi necessária pelo fato de estar obrigado a declarar não significa que a tarefa tenha sido realizada, também não seria possível fazer associações do tempo com o fato de declarar ou não o IRPF com ou sem ajuda de terceiros. Do mesmo modo ocorreu com a questão de verificação sobre a malha fina.

Na questão que verificou a quantidade de vezes que o cidadão contribuinte caiu na malha fina apresentava o seguinte enunciado: “Você já caiu na malha fina?” com cinco opções de resposta em múltipla escolha, a saber: “uma vez apenas”, “duas vezes apenas”, “três vezes”, “mais que três vezes” e “nunca”. Foi observado, portanto, que a questão apresentava problemas quanto à restrição das respostas. Esta questão foi convertida em duas, sendo: “Você já caiu na malha fina?” (sim/não) e “Se sim, quantas vezes?” (com opção de resposta aberta do tipo numérico inteiro).

As variáveis relativas às competências foram apresentadas em duas questões contendo 9 tópicos de assertivas em escala de *Likert* variando de 0 a 4. As questões estavam mais direcionadas para a verificação do cálculo de domínio de competências (importância dada e domínio atribuído) e não representaram claramente a distinção entre a percepção do cidadão quanto ao domínio das competências cognitivas e técnicas que julga ter. Deste modo, estas duas questões foram reformuladas, entretanto, as assertivas foram mantidas pois estavam alinhadas com a fundamentação teórica.

Apesar de apresentar um número menor de questões, o pré-teste foi fragmentado em 5 seções do *Google Forms*, não sendo agradável o processo de resposta.

Após a verificação do pré-teste (Apêndice B) e consideradas as sugestões dos participantes desta fase, o novo *survey* (Apêndice A) foi elaborado e novamente avaliado para que, por fim, pudesse ser aplicado de modo definitivo.

### 3.5.3 Instrumento de coleta de dados

Os dados foram coletados entre os dias 30 de outubro e 23 de novembro de 2019, por meio da cooperação voluntária dos respondentes, de modo que sua privacidade dos pesquisados manteve-se garantida e que as informações coletadas não foram e não serão utilizadas para outros fins que não estes. O questionário (Apêndice A) foi desenvolvido especificamente para esta tese utilizando-se das tecnologias de desenvolvimento: *framework Bootstrap* e editor de códigos *Visual Studio Code* e foi distribuído com o auxílio das redes sociais *WhatsApp*, *Facebook*, *Twitter* e *Google+* e envio direto por contas de *e-mail*.

A opção pela personalização do formulário se deu pela necessidade de inserir filtros específicos ao questionário, de modo que fossem ativados por chaves condicionais vinculadas às respostas. Tais filtros, foram primordiais para definir qual conjunto de questões estariam disponíveis a determinado grupo de respondentes. As questões foram direcionadas de acordo com o grupo de interesse, definidos para esta pesquisa (cidadãos contribuintes que têm obrigatoriedade de declarar a DIRPF). Outrossim, possibilitou separar as respostas dos cidadãos contribuintes que disseram apresentar a declaração do IRPF, conforme a variável *dummy*, (contribuintes que preenchem e enviam a DIRPF com ou sem a ajuda de terceiros).

A primeira questão do instrumento de coleta, dizia respeito ao “Termo de Consentimento Livre e Esclarecimento” no qual os participantes declararam ter ciência dos seguintes aspectos sobre o *survey*: autoria da pesquisa; programa e instituição de ensino que a pesquisa foi vinculada; objetivo do estudo; tempo médio necessário para resposta; questões de privacidade; armazenamento e divulgação dos dados; e a não obrigatoriedade de participação e resposta. Após esta etapa, os participantes tiveram que responder ao seguinte questionamento: “Considerando sua faixa de renda, você é um declarante de Imposto de Renda Pessoa Física?”. As outras perguntas da pesquisa somente foram apresentadas aos cidadãos que responderam

“Sim”, aos que responderam “Não” foi apresentada uma mensagem de agradecimento pelo desejo de participar do estudo e o questionário foi finalizado.

As questões numeradas de 2 a 16 foram aplicadas a todos os participantes da pesquisa que se identificaram como declarantes do IRPF, considerando a faixa de renda. As questões de número 2, 4, 5 e 6, apresentadas na Tabela 7, foram utilizadas para verificar o perfil sociodemográfico dos respondentes.

**Tabela 7.**

Perfil Sociodemográfico aplicado a todos os respondentes.

	<b>Enunciado</b>	<b>Opções de Resposta</b>
<b>2</b>	Gênero:	<input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Feminino
<b>3</b>	Digite sua idade:	Resposta aberta
<b>4</b>	Grau de escolaridade:	<input type="checkbox"/> Fundamental. <input type="checkbox"/> Médio. <input type="checkbox"/> Graduação <input type="checkbox"/> Especialização. <input type="checkbox"/> Mestrado. <input type="checkbox"/> Doutorado.
<b>5</b>	Você mora em qual região do Brasil?	<input type="checkbox"/> Norte. <input type="checkbox"/> Nordeste. <input type="checkbox"/> Centro-Oeste. <input type="checkbox"/> Sul. <input type="checkbox"/> Sudeste.

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

Quanto ao gênero ficou definido como representação o valor de 0 (zero) para “masculino” e 1 (um) para “feminino”. O grau escolaridade recebeu seis opções de respostas (excludentes), a saber: Fundamental; Médio; Graduação; Especialização; Mestrado; e Doutorado. Foi considerado como baixo nível de escolaridade as opções de resposta “Fundamental” e “Médio”, neste contexto, foi atribuído a elas o valor de 0 (zero). Quanto aos que marcaram as opções de “Graduação”, “Especialização”, “Mestrado” e “Doutorado” foram considerados com escolaridade superior, portanto, foi atribuído o valor de 1 (um).

A questão de número 5, com o enunciado “Você mora em qual região do Brasil?” contendo cinco opções de respostas (excludentes), a saber: Norte; Nordeste; Centro-Oeste; Sul; e Sudeste.

A questão de número 6, com o enunciado “Qual(is) tipo(s) de Internet você utiliza?” apresentou cinco opções de respostas (não excludentes), a saber: Rede doméstica (*WiFi*); Rede 4G ou superior; Redes públicas e comerciais (*WiFi Zone*); Não acesso à Internet; e Outros. "Se

outros, cite:". Por sua vez, a questão de número 7, com enunciado "Qual(is) recursos tecnológicos que você possui em sua residência?" foi elaborada com seis opções de respostas (não excludentes): Tablet; Smartphone (ou celular); Impressora; Internet; Notebook (computador portátil); e Desktop (computador de mesa). As questões de número 6 e 7 foram detalhadas na Tabela 8.

**Tabela 8.**

Os recursos TIC utilizados pelos cidadãos contribuintes em sua rotina diária.

	Enunciado	Opções de Resposta
6	Qual(is) tipo(s) de Internet você utiliza? (É possível marcar múltiplas opções de resposta)	<input type="checkbox"/> Rede doméstica (WiFi). <input type="checkbox"/> Rede 4G ou superior. <input type="checkbox"/> Redes públicas e comerciais (WiFi Zone). <input type="checkbox"/> Não acesso à Internet <input type="checkbox"/> Outros. Se outros, cite:
7	Qual(is) recursos tecnológicos que você possui em sua residência? (É possível marcar múltiplas opções de resposta)	<input type="checkbox"/> Tablet <input type="checkbox"/> Smartphone (ou celular). <input type="checkbox"/> Impressora. <input type="checkbox"/> Internet <input type="checkbox"/> Notebook (computador portátil). <input type="checkbox"/> Desktop (computador de mesa).

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

O propósito de verificar os recursos TIC que os cidadãos contribuintes utilizam em sua rotina diária, são relevantes para identificar os aspectos de aceitação e uso das tecnologias. No contexto das questões 6 e 7, avaliar aspectos relativos à experiência e hábito de uso.

A questão de número 8, foi elaborada com valores escalares de *Likert* com cinco intervalos de respostas que variam entre 0 e 4, a saber: 0=nenhuma familiaridade; 1= pouca familiaridade; 2= média familiaridade; 3=muita familiaridade; 4=intensa familiaridade. O objetivo desta questão é verificar se o cidadão apresenta pouca familiaridade de uso (para os itens 0, 1 e 2) ou muita familiaridade de uso (para os itens 3 e 4). Para tanto, a questão foi formulada conforme a Tabela 9.

**Tabela 9.**

Aceitação e uso das TIC, conforme a familiaridade de uso.

8	Enunciado	Opções de Resposta
8. a.	Sites comerciais (lojas, bancos etc.).	0=nenhuma familiaridade; 1= pouca familiaridade; 2= média familiaridade; 3=muita familiaridade; 4=intensa familiaridade
8. b.	Sites de busca.	
8. c.	Contas de <i>e-mail</i> .	
8. d.	Redes Sociais ( <i>Facebook, LinkedIn, WhatsApp, Instagram, Pinterest, etc.</i> ).	
8. e.	<i>Smartphone</i> (ou celular).	



8. f.	Tablet.
8. g.	Notebook (computador portátil).
8. h.	Desktop (computador de mesa)

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

A questão de número 9, buscou compreender sobre a aceitação e uso dos recursos tecnológicos, conforme o hábito de uso. As opções de resposta foram apresentadas em valores escalares de *Likert* com cinco intervalos de respostas, que variam entre 0 e 4, a saber: 0=nenhuma frequência; 1= pouca frequência; 2= média frequência; 3=muita frequência; e 4=intensa frequência. O objetivo da questão número 9, foi verificar se o cidadão apresentava pouca frequência (para os itens 0, 1 e 2) ou muita frequência (para os itens 3 e 4) no uso dos recursos tecnológicos em sua rotina diária. O detalhamento da questão 9 pode ser verificado na Tabela 10.

**Tabela 10.**

Aceitação e uso das TIC, conforme o hábito de uso.

9 Qual é a sua frequência de uso dos seguintes recursos tecnológicos?	
Enunciado	Opções de Resposta
9. a. Sites comerciais (lojas, bancos etc.).	0=nenhuma frequência; 1= pouca frequência; 2= média frequência; 3=muita frequência; 4=intensa frequência
9. b. Sites de busca.	
9. c. Contas de <i>e-mail</i> .	
9. d. Redes Sociais (Facebook, LinkedIn, WhatsApp, Instagram, Pinterest, etc.).	
9. e. Smartphone (ou celular).	
9. f. Tablet.	
9. g. Notebook (computador portátil).	
9. h. Desktop (computador de mesa)	

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

As questões de número 10, 11, 12 e 13, apresentadas na Tabela 11, foram utilizadas para verificar alguns aspectos relativos ao processo de declaração do imposto de renda pessoa física. Estas questões foram implementadas com a perspectiva de experiência de uso dos processos.

**Tabela 11.**  
Questões relativas ao IRPF.

<b>10</b>	Há quantos anos você declara Imposto de Renda Pessoa Física?	Resposta aberta
<b>11</b>	Você já caiu na malha fina?	( ) Sim. ( ) Não.
<b>12</b>	Se sim, quantas vezes?	Resposta aberta
<b>13</b>	Você possui dependentes para fins de Declaração de Imposto de Renda Pessoa Física?	( ) Sim. ( ) Não.

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

A questão de número 14 (Tabela 12) buscou verificar competências cognitivas observadas no grupo de cidadãos contribuintes do IRPF quanto à necessidade de manter em segurança os documentos comprobatórios utilizado na DIRPF pelo período mínimo de 5 anos, caso fosse necessária a comprovação fiscal referente à “malha fina”.

**Tabela 12.**  
Competências Cognitivas.

	Enunciado	Opções de Resposta
<b>14</b>	Após concluir o preenchimento e envio da sua declaração DIRPF, o que você faz com o recibo?	( ) Descarto. ( ) Não costumo ficar atento(a) a isso. ( ) Deixo por conta do meu contador. ( ) Guardo uma versão impressa junto com os comprovantes utilizados na DIRPF. ( ) Guardo uma versão digital em meu computador, junto com as cópias dos comprovantes utilizados na DIRPF.

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

Com a questão número 15 (Tabela 13), buscou investigar alguns aspectos dos cidadãos contribuintes do IRPF, relativos às competências cognitivas e técnicas. As opções de respostas foram apresentadas em valores escalares de *Likert* com cinco intervalos de respostas, variando entre 0 e 4, a saber: 0 = nenhum domínio; 1 = pouco domínio; 2 = médio domínio; 3 = muito domínio; e 4 = total domínio. O objetivo desta questão foi verificar o domínio de competências técnicas e cognitivas observadas nos cidadãos quanto ao processo de preenchimento e envio da DIRPF. As respostas atribuídas aos intervalos entre 0 e 2, foram consideradas como baixo domínio de competências, portanto, foi atribuído a elas o valor de 0. Quanto às respostas com valores atribuídos aos itens 3 e 4, foram consideradas como de muito domínio de competências, e a elas foi atribuído o valor de 1. O detalhamento da questão 15 é apresentado na Tabela 13.

A utilização das escalas possibilitou observar a frequência com que o grupo de indivíduos pesquisados disse possuir determinado domínio de competências necessárias para

realizar o procedimento de declaração do IRPF, nas plataformas de e-Gov da Receita Federal do Brasil, isso permitiu aplicar outras estruturas de análise para a validação do construto, no caso, a análise fatorial exploratória e a regressão logística.

**Tabela 13.**

Competências Técnicas e Cognitivas quanto aos tributos e sistemas de informação para preenchimento e envio da DIRPF.

15	Domínio das competências ao preencher a Declaração de Imposto de Renda Pessoa Física (DIRPF)	
	<b>Enunciado</b>	<b>Opções de Resposta</b>
15. b.	Compreender as multas e sanções inerentes ao processo de declaração do IRPF.	0=nenhum domínio; 1= pouco domínio; 2= médio domínio; 3=muito domínio; 4=total domínio
15. d.	Compreender quais são os rendimentos "tributáveis" e os "não tributáveis".	
15. g.	Apurar se o valor a pagar ou a restituir está correto.	
15. i.	Esclarecer dúvidas relativas ao processo de preenchimento da declaração DIRPF no site da Receita Federal.	
15. j.	Identificar a diferença entre os modelos completo e simplificado de DIRPF	
15.k.	Distinguir com facilidade os Bens e Direitos (imóveis e veículos) dos Rendimentos Tributáveis (rendimentos do trabalho assalariado).	
15. l.	Identificar no Informe de Rendimentos todas as informações necessárias para o preenchimento e envio da DIRPF.	
15. o.	Aprimorar em conceitos e tecnologias para o preenchimento e envio da declaração DIRPF.	
15. a	Preencher com agilidade a declaração do IRPF.	
15. c.	Instalar corretamente os programas da Receita Federal.	
15. e.	Acompanhar o processamento da declaração do IRPF.	
15. f.	Retificar a declaração em caso de preenchimento equivocado.	
15. h.	Gerar o extrato do processamento da declaração do IRPF no site da Receita Federal.	
15. m.	Digitalizar os informes e guardá-los em uma pasta no computador ou na Internet.	
15. n.	Definir estratégias para utilizar os recursos do e-Gov da Receita Federal com propriedade para não sofrer penalizações e multas.	
15. p.	Definir metas para gerar resultados efetivos com a DIRPF (como o de não ter saldo devedor à Receita).	
15. q.	Organizar de modo adequado os informes de rendimentos e recibos utilizados para a DIRPF.	

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

Quanto à questão de número 16 (Tabela 14), se trata da variável *dummy*, a qual teve o propósito de distinguir o grupo dos contribuintes que preenchem as DIRPF sem recorrer à ajuda de terceiros do grupo que necessita de ajuda para a realização desta tarefa.

**Tabela 14.**

Definição da Variável Dependente.

	Enunciado	Opções de Resposta
16	Na Declaração do Imposto de Renda Pessoa Física você:	<input type="checkbox"/> preenche sozinho(a). <input type="checkbox"/> recorre a um(a) contador(a). <input type="checkbox"/> recorre a um parente ou amigo. <input type="checkbox"/> Outros.

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

Aos cidadãos que informaram fazer parte do grupo de contribuintes, que declaram a DIRPF, mas não executam a tarefa de preencher e enviar a declaração terceirizando o serviço. Essa questão também é estruturada e às suas respostas foram atribuídos os valores de 1 para os que marcaram a opção de resposta como “preenche sozinho(a)” e 0 para as demais opções de resposta (recorre a um(a) contador(a); recorre a um parente ou amigo; e Outros), uma vez que estes afirmam recorrer a terceiros para o preenchimento e envio da DIRPF.

O *survey* apresentou ainda, outras quatro questões (de número 17, 18, 19 e 20) que foram aplicadas somente ao grupo de cidadãos contribuintes que afirmaram preencher e enviar a DIRPF sem a ajuda de terceiros. Essas questões foram direcionadas somente a este grupo pelo fato de serem particularmente vinculadas aos sistemas da RFB para fins de preenchimento e envio da DIRPF. Durante o desenho da pesquisa, foi considerado não pertinente aplicá-las também aos que recorrem a terceiros, uma vez que foram elaboradas especificamente por meio das tarefas do preenchimento e envio da DIRPF. Por consequência disso, essas quatro questões não fazem parte do modelo de regressão logística, mas são analisadas de modo complementar, com base na aceitação e uso das tecnologias, e envolvem os aspectos de expectativa de esforço, condições facilitadoras, experiência de uso e hábito de uso.

A questão de número 17, foi elaborada em formato de questão aberta com resposta do tipo numérico inteiro, tendo como enunciado “Há quanto tempo você preenche, sem ajuda de terceiros, sua DIRPF?”.

Com a questão número 18 (Tabela 15), buscou investigar a aceitação e uso das TIC, em um contexto de expectativa de esforço e de condições facilitadoras, somente dos cidadãos contribuintes que afirmaram preencher e enviar a DIRPF sem a ajuda de terceiros. As opções de respostas foram apresentadas em valores escalares de *Likert* com cinco intervalos de respostas, variando entre 0 e 4, a saber: 0 = discordo totalmente; 1 = discordo; 2 = não concordo, nem discordo; 3 = concordo; e 4 = concordo totalmente. O detalhamento da questão 18 é apresentado na Tabela 15.

**Tabela 15.**

Aceitação e uso dos sistemas da Receita Federal do Brasil para fins de DIRPF.

18 Marque para cada item, o seu grau de concordância ou discordância quanto ao Sistema da Receita Federal para a realização da Declaração (DIRPF).		
	<b>Enunciado</b>	<b>Opções de Resposta</b>
18.a	O sistema da Receita é útil para o preenchimento e envio da minha DIRPF.	0=discordo totalmente; 1= discordo; 2= não concordo, nem discordo; 3=concordo; 4=concordo totalmente
18.b	Eu acredito que usar o sistema da Receita melhora meu desempenho para o preenchimento e envio da minha DIRPF.	
18.c	O sistema da Receita ajuda-me a realizar o preenchimento e envio da minha DIRPF mais rapidamente.	
18.d	O uso do sistema de DIRPF é fácil para mim.	
18.e	Os itens da DIRPF estão apresentados com clareza nos sistemas da Receita.	
18.f	Os canais de atendimento para tirar dúvidas sobre a DIRPF são fáceis de utilizar.	
18.g	Tenho os recursos necessários para preencher e enviar minha DIRPF.	
18.h	Tenho o conhecimento necessário para preencher e enviar minha DIRPF.	
18.i	O sistema da Receita é compatível com outras tecnologias que uso para preencher e enviar minha DIRPF.	
18.j	Posso obter ajuda de outras pessoas para preencher e enviar minha DIRPF.	
18.k	Preencher e enviar minha DIRPF no sistema da Receita poupa-me tempo.	

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

A validade de um construto é concernente ao grau em que um determinado instrumento de pesquisa é capaz de medir aquilo que está sendo pesquisado (Bagozzi & Yi, 2012, Saccol, 2009). O propósito desse tipo de análise é investigar se as variáveis apresentadas no instrumento de coleta de dados (Apêndice A) estão ligadas de modo adequado aos fatores de análise. Normalmente, a análise fatorial exploratória é utilizada para definir fatores de análise em uma pesquisa de elementos testados em escalas novas. Entretanto, pode ser aplicada em estruturas com fatores já definidos.

Este estudo definiu quatro blocos de análise, a saber: Bloco 1 – Perfil sociodemográfico; Bloco 2 – variáveis relativas do IRPF; Bloco 3 - Variáveis relativas à DIRPF; e Bloco 4 - são analisadas as competências técnicas e cognitivas dos cidadãos contribuintes. A fundamentação para a elaboração das variáveis está apresentada na Tabela 16. A distribuição dos blocos é detalhada na seção 4.1.7 (Fatores que influenciam o preenchimento e envio da DIRPF) no qual explica o modelo de regressão logística e suas variáveis.

**Tabela 16.**

Fundamentação dos Construtos por blocos.

<b>Blocos</b>	<b>Variáveis Independentes</b>	<b>Autores</b>
Perfil sociodemográfico	“Gênero”, “Idade”, “Escolaridade” e “Região Fiscal”	Ibrahim et al. (2016); Morris et al. (2005) e Venkatesh et al. (2003).
Relativos ao IRPF	“Há quantos anos declara o IRPF”, “Já caiu na malha fina” e “possui dependentes para fins de DIRPF”	
Tecnologias (Aceitação e uso das TIC)	“Familiaridade de uso das TIC”, “Hábito de uso das TIC” e “Número de recursos na residência”	Alaiad, et al. (2014); Alalwan (2013); Al-Hujran et al (2015); Al-Khatib & Lee (2011); Alshehri et al. (2013); Araujo & Reinhard (2014); Barrane et al. (2018); Byun e Finnie (2011); Daniel (2015); Dwivedi et al. (2019); Mansoori et al. (2018); Naranjo-Zolotov et al. (2019); Taiwo e Downe (2013); Venkatesh et al. (2003); Venkatesh et al. (2011); Venkatesh, Chan, & Thong (2012); Venkatesh, Tong et al. (2012) e Voutinioti (2013).
Competências para preencher a DIRPF	Competências cognitivas e Competências técnicas	Brandão (2012); Carbone et al. (2009, 2016); Coda (2016); Djellal et al. (2013); Dutra (2012); Fernandes et al. (2006); Gallouj & Zanfei (2013); Gallouj e Weinstein (1997); Le Boterf (2003); Leme (2011); Markowitsch & Plaimauer, (2009); McClelland (1973); Merchiers & Pharo (1992); Odelius et al. (2011); Prahalad & Hamel (2000) e Silva & Mello (2014) .

Fonte: Elaborado pela autora (2020)

A Figura 10 apresenta o detalhamento das questões, das variáveis e construtos para melhor compreensão do questionário em relação ao modelo.

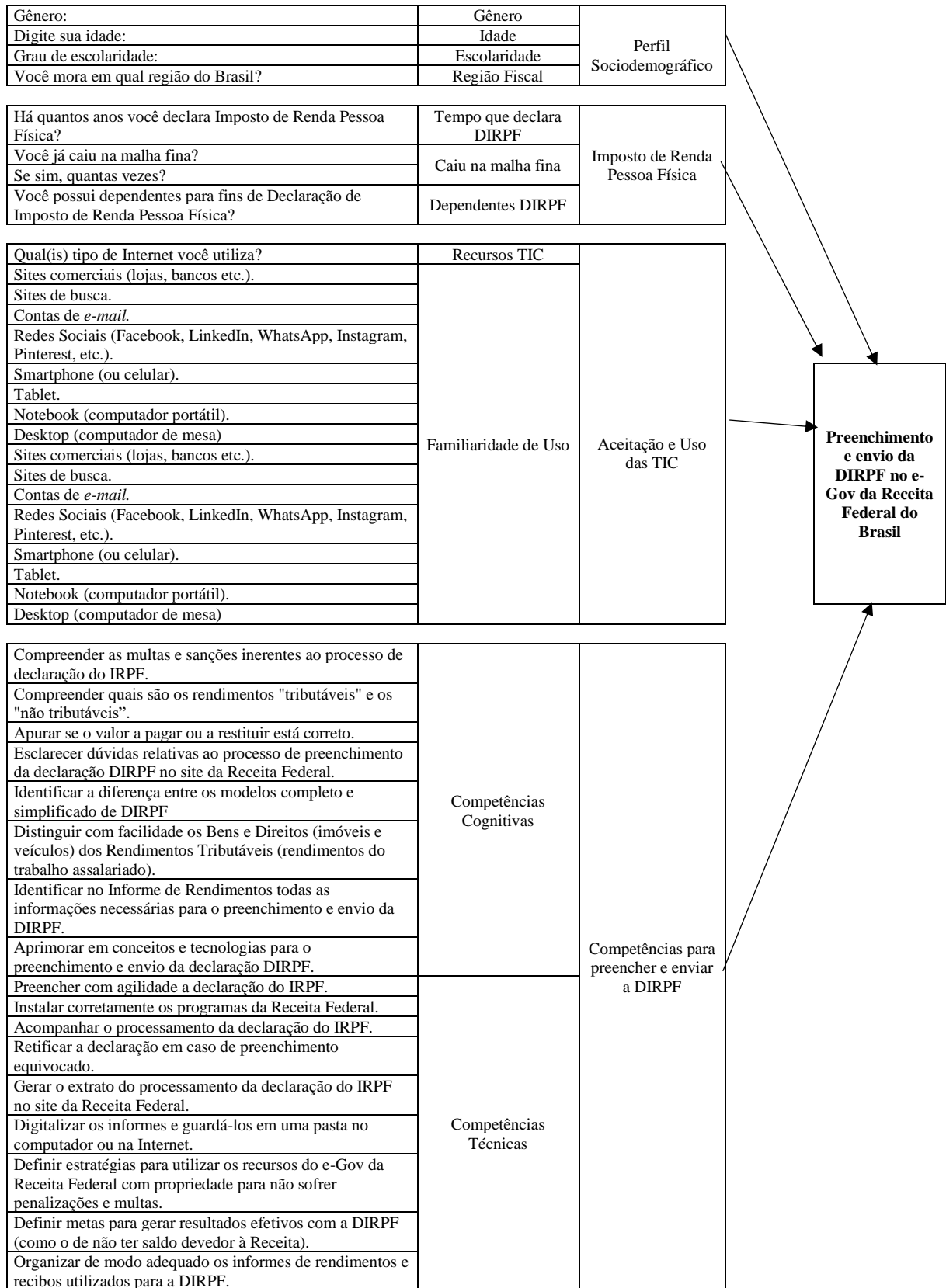


Figura 10. Detalhamento das questões, variáveis e construtos.  
 Fonte: elaborado pela autora (2020).

Para que melhores resultados fossem obtidos, antes das técnicas de análise, houve a identificação e tratamento dos dados omissos, conforme recomendação de Agresti (2013) e Hair et al. (2009).

Posteriormente a isso, aplicou-se a técnica de regressão logística, ou análise *logit*, que “é uma forma especializada de regressão que é formulada para prever e explicar a variável categórica” (Hair et al., 2009, p. 225) apresentada na Figura 9, e foi aplicada a esta etapa da pesquisa, com a finalidade de verificar a influência aceitação e o uso do sistema da RFB e o domínio de competências técnicas e cognitivas demonstradas pelo cidadão contribuinte, como determinantes do ato de terceirizar ou realizar a tarefa do preenchimento e envio da DIRPF, nas plataformas de *e-Gov* da RFB.

O modelo de regressão logística apresentado na Figura 9 é composto por quatro variáveis preditoras (independentes) do tipo métricas, a saber: “Perfil sociodemográfico”, “Aceitação e uso das TIC”; “Competências cognitivas”; e “Competências técnicas”, todas com referência à variável dependente, do tipo categórica “Preenchimento e envio da DIRPF no *e-Gov* da Receita Federal do Brasil” que recebeu valores binários (1 e 0) com o objetivo de separar os contribuintes que decidem terceirizar a tarefa do preenchimento e envio da DIRPF, nas plataformas de *e-Gov* da RFB, daqueles que optam por realizar a ação sem solicitar ajuda de terceiros.

A regressão logística é indicada para esta proposta de pesquisa pois a variável dependente é categórica, e possui apenas dois grupos de declarantes do IRPF, (1) os que preenchem e enviam a DIRPF sem ajuda de terceiros, e (0) os que terceirizam a tarefa, seja por meio da ajuda de um amigo, parente, contador ou qualquer outra pessoa.

#### **3.5.4 População e amostra da pesquisa**

A população desta pesquisa, diz respeito aos cidadãos que declaram IRPF, variando a quantidade ano a ano. No ano exercício de 2018, relativo ao ano-calendário 2017, foram entregues 31.622.885 DIRPF à Receita Federal do Brasil. Desta maneira, ao considerar este número, tem-se uma população infinita, cuja amostra mínima conveniente ao estudo é de 385 indivíduos. Por consequência disso, utilizada amostragem não probabilística do tipo “bola de neve” (amostragem por redes). A característica principal deste tipo de amostragem é que ela é iniciada com a participação de poucos indivíduos conhecidos. Tais indivíduos distribuem os



questionários de pesquisa às pessoas de suas redes de contatos, esses contatos costumam possuir características comuns e que podem respondê-los e encaminhá-los para outras pessoas (Richardson, 2017). Isso justifica o uso das redes sociais (*WhatsApp, Facebook, Twitter e Google+*) e do *e-mail* que alcançaram os indivíduos que compõem a amostra dos cidadãos com obrigatoriedade de haver declarado a DIRPF no exercício de 2019.

O cálculo da amostra foi reforçado com o uso das calculadoras de amostragem *online*: *solvis.com.br* e *raosoft.com*, considerando uma confiabilidade de 95% e margem de erro de 5%. Não obstante uma amostra de 385 indivíduos seja considerada adequada, utilizou-se de 500 respostas para esta análise, com representantes das cinco regiões do Brasil (Norte, Nordeste, Sul, Sudeste e Centro-Oeste).

A amostra de 500 respondentes divididas entre as cinco regiões do Brasil apresentou populações diferentes para cada uma delas e por isso, foi necessário aplicar a lógica da distribuição amostral. O propósito das distribuições amostrais é ter médias representativas e parecidas à distribuição amostral (Field, 2009). Neste contexto, ao obter a amostra dos 500 questionários foi avaliado como prudente verificar se a representatividade em termos de região do domicílio fiscal (endereço informado pelo contribuinte às autoridades fiscais para fins tributários) dos contribuintes que participaram da pesquisa. Observou-se, portanto, que o número de participantes da região Sudeste era consideravelmente superior aos demais. Portanto, foi necessário consultar os dados disponíveis na Receita Federal quanto ao percentual de distribuição de contribuintes por região do domicílio fiscal, e para ter maior equilíbrio quanto aos valores da amostra utilizou-se do cálculo de ponderadores.

Foram utilizados, para fins de cálculo dos ponderadores, os dados disponíveis pela Receita Federal do Brasil relativos ao exercício de 2018, ano calendário de 2017, uma vez que eram os dados mais recentes, disponíveis para consulta no período em que os dados deste estudo foram analisados. Os dados concernentes à unidade federativa do declarante foram extraídos do *site* da Receita Federal – “Grandes Números das Declarações do Imposto de Renda das Pessoas Físicas” (<http://receita.economia.gov.br/dados/receitadata/estudos-e-tributarios-e-aduaneiros/estudos-e-estatisticas/11-08-2014-grandes-numeros-dirpf/grandes-numeros-dirpf-capa>) por meio da informação de domicílios fiscais. Sendo assim, foi possível apresentar a distribuição de contribuintes da população e da amostra por região, bem como os ponderadores usados, observe na Tabela 17.

Os resultados da análise estatística de dados resultam de análises realizadas com a aplicação dos ponderadores por região, conforme apresentados na Tabela 17.

**Tabela 17.**

Distribuição de contribuintes na população e na amostra por região e ponderadores.

	População		Amostra		Ponderadores
	n	%	n	%	
<b>Centro-Oeste</b>	2549247	8.8%	93	18.6%	0.471
<b>Nordeste</b>	4285091	14.7%	28	5.6%	2.632
<b>Norte</b>	1472583	5.1%	41	8.2%	0.618
<b>Sul</b>	5196147	17.9%	39	7.8%	2.291
<b>Sudeste</b>	15568499	53.6%	299	59.8%	0.896
<b>TOTAL</b>	29071567	100.0%	500	100.0%	

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

Para a região Centro-Oeste a população de cidadãos contribuintes equivale ao percentual de 8.8%, quanto à amostra obtida equivale a 18.6%. Ao dividir o percentual da população desta região pelo percentual obtido na amostra foi possível obter o valor ponderador de 0.47, o que representa que a população é 0.47% maior que a amostra. Deste modo, para ajustar a amostra obtida com a população é necessário multiplicar o percentual de amostra pelo valor do ponderador de cada região. No caso da região Centro-Oeste a amostra por região ficou 18.6% (valor obtido com a amostra) multiplicado por 0.47 (valor de ponderação para esta região) que equivale à 8.8% que representa o mesmo percentual da população principal para a região Centro-Oeste.

Ao considerar a região Nordeste, os resultados são os seguintes: a população de cidadãos contribuintes equivale ao percentual de 14.7%, quanto à amostra obtida equivale a 5.6%. Ao dividir o percentual da população desta região pelo percentual obtido na amostra foi possível obter o valor ponderador de 2.63, o que representa que a população é 2.47% maior que a amostra. Deste modo, 5.6% (valor obtido com a amostra) multiplicado por 2.63 (valor de ponderação para esta região) que equivale à 14.7% que representa o mesmo percentual da população principal para a região Nordeste.

Quanto à região Norte, a população de cidadãos contribuintes equivale ao percentual de 5.1%, quanto à amostra obtida equivale a 8.2%. Ao dividir o percentual da população desta região pelo percentual obtido na amostra foi possível obter o valor ponderador de 0.62, o que representa que a população é 0.62% maior que a amostra. Deste modo, 8.2% (valor obtido com a amostra) multiplicado por 0.62 (valor de ponderação para esta região) que equivale à 5.1% que representa o mesmo percentual da população principal para a região Nordeste.

Do mesmo modo, os cálculos foram aplicados à região Sul, a população de cidadãos contribuintes equivale ao percentual de 17.9%, quanto à amostra obtida equivale a 7.8%. Ao

dividir o percentual da população desta região pelo percentual obtido na amostra foi possível obter o valor ponderador de 2.29, o que representa que a população é 2.29% maior que a amostra. Deste modo, 7.8% (valor obtido com a amostra) multiplicado por 2.29 (valor de ponderação para esta região) que equivale à 17.9% que representa o mesmo percentual da população principal para a região Nordeste.

Para finalizar as considerações acerca da Tabela 17 e de como foram realizados os cálculos dos ponderadores por região, são apresentados os dados da região Sudeste. Na região Sudeste, a população de cidadãos contribuintes equivale ao percentual de 53.6%, quanto à amostra obtida equivale a 59.8%. Ao dividir o percentual da população desta região pelo percentual obtido na amostra foi possível obter o valor ponderador de 0.89, o que representa que a população é 2.29% maior que a amostra. Deste modo, 7,8% (valor obtido com a amostra) multiplicado por 0.89 (valor de ponderação para esta região) que equivale à 53.6% que representa o mesmo percentual da população principal para a região Sudeste.

Cabe ressaltar que os valores apresentados neste ponto da análise estão considerando valores arredondados com apenas duas casas decimais. Ademais, o total apresentado na Tabela 17 é de 29.071.567 contribuintes, enquanto a população apresentada é de 31.622.885. A justificativa para esta diferença está na lógica da distribuição de contribuintes na população e na amostra por região e ponderadores, em que considerou-se a distribuição por região fiscal (Norte, Nordeste, Sul, Sudeste e Centro-Oeste). Neste contexto, a população apresentou 29.948 DIRPF sem informação da região fiscal e uma referente a contribuinte que reside no exterior. Ainda assim, este fato não compromete a análise, uma vez que a amostra necessária seria de 385 indivíduos e a pesquisa alcançou 500.

## 4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

A apresentação dos resultados da pesquisa se dará em dois tópicos. O primeiro (4.1), diz respeito às análises aplicadas em todos os elementos da amostra, e o segundo (4.2), somente aos cidadãos contribuintes que preenchem e enviam a DIRPF sem ajuda de terceiros.

### 4.1. Análises e resultados da pesquisa aplicada a todos os elementos da amostra

Nesta seção foram apresentados os resultados da caracterização da amostra global (500) dos cidadãos contribuintes brasileiros participantes da pesquisa, sempre separados em dois grupos: 1) os que preenchem e enviam a DIRPF sem a ajuda de terceiros; e 2) os que recorrem a ajuda de terceiros para preencher e enviar a DIRPF.

#### 4.1.1. Preenchimento da DIRPF

Dos 500 participantes da pesquisa, 240 (48.0%) são cidadãos contribuintes que preenchem e enviam a DIRPF sem a ajuda de terceiros e 260 (52.0%) recorrem a terceiros (um(a) contador(a), um parente ou amigo, ou outros) para a realização da tarefa, como pode ser observado na Tabela 18.

#### **Tabela 18.**

Caraterização da amostra quanto ao preenchimento da DIRPF.

Preenchimento da DIRPF	n	%
Recorre a terceiros (recorre a contador(a), parente ou amigo, ou outros)	260	52.0%
Preenche sozinho(a)	240	48.0%

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

#### 4.1.2. Perfil sociodemográfico

O perfil sociodemográfico é importante para obter um entendimento fundamental do usuário, incluindo suas necessidades, desejos e expectativas sobre uma tecnologia (Morris,

Venkatesh, & Ackerman, 2005). Neste contexto, foram analisados o perfil sociodemográfico em termos de gênero, idade, grau de escolaridade e região fiscal do cidadão contribuinte.

A amostra foi composta por 500 contribuintes brasileiros, aproximadamente metade do sexo feminino (50.6%) e metade do sexo masculino (49.4%), com idade média de 40.6 anos (Tabela 19). A maioria dos pesquisados têm escolaridade de nível superior, a saber: 19.2% com graduação; 29.3% com especialização; 26.1% com mestrado; e 24.0% com doutorado. Foi observado ainda, que dos respondentes, apenas 1.4% possui escolaridade em nível de ensino médio (Tabela 19).

Considerando a distribuição por critérios das regiões do Brasil, observa-se que é próxima da distribuição da população de cidadãos contribuintes. O que foi possível, com a análise apresentada na Tabela. Portanto, como já detalhado na seção 3.4 (Tabela 17), a distribuição amostral por região se apresenta da seguinte maneira: 8.8% são do Centro-Oeste, 14.8% do Nordeste, 5.0% do Norte, 17.8% do Sul e 53.6% do Sudeste (Tabela 19).

**Tabela 19.**

Caracterização e comparação quanto às variáveis sociodemográficas.

Variáveis	Total (N = 500)	DIRPF		p
		Com ajuda de terceiros (n = 260)	Sem ajuda de terceiros (n = 240)	
<b>Gênero</b>				
Masculino	247 (49.4%)	105 (40.4%)	142 (59.2%)	< <b>0.001</b> <sup>(1)</sup>
Feminino	253 (50.6%)	155 (59.6%)	98 (40.8%)	
<b>Idade</b>				
Até 30 anos	74 (14.8%)	41 (15.8%)	33 (13.8%)	0.687 <sup>(1)</sup>
31-40 anos	211 (42.3%)	112 (43.2%)	99 (41.3%)	
41-50 anos	129 (25.9%)	60 (23.2%)	69 (28.8%)	
51-60 anos	71 (14.2%)	39 (15.1%)	32 (13.3%)	
61-70 anos	14 (2.8%)	7 (2.7%)	7 (2.9%)	
<i>Média (DP)</i>	<i>40.6 (10.0)</i>	<i>40.1 (10.1)</i>	<i>41.1 (9.9)</i>	
<b>Grau de escolaridade</b>				
Médio	7 (1.4%)	5 (1.9%)	2 (0.8%)	<b>0.030</b> <sup>(1)</sup>
Graduação	96 (19.2%)	54 (20.8%)	42 (17.4%)	
Especialização	147 (29.3%)	85 (32.8%)	62 (25.6%)	
Mestrado	131 (26.1%)	67 (25.9%)	64 (26.4%)	
Doutorado	120 (24.0%)	48 (18.5%) <sup>(+)</sup>	72 (29.8%) <sup>(+)</sup>	
<b>Região</b>				
Centro-Oeste	44 (8.8%)	17 (6.6%)	27 (11.2%)	0.133 <sup>(1)</sup>
Nordeste	74 (14.8%)	37 (14.3%)	37 (15.4%)	
Norte	25 (5.0%)	12 (4.6%)	13 (5.4%)	
Sul	89 (17.8%)	41 (15.8%)	48 (19.9%)	
Sudeste	268 (53.6%)	152 (58.7%)	116 (48.1%)	

<sup>(1)</sup> Valor de significância do Teste de independência do Qui-quadrado; <sup>(+)</sup> resíduos ajustados estandardizados > 1.96; <sup>(-)</sup> resíduos ajustados estandardizados < -1.96;

<sup>(2)</sup> Valor de significância do Teste T de Student.

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

A comparação observada na Tabela 19, entre os que preenchem a DIRPF sem a ajuda de terceiros e os que recorrem a terceiros, mostra a existência de diferenças significativas quanto ao gênero ( $p < 0.001$ ).

As análises destinadas ao ato de preencher e enviar a Declaração com ou sem ajuda de terceiros, relativas ao gênero, foi utilizado o teste de independência do Qui-quadrado. Os resultados demonstraram que a porcentagem de homens é mais alta nos que preenchem a Declaração sem ajuda de terceiros (59.2%) do que nos que recorrem a terceiros (40.4%) e verificou-se o oposto entre os contribuintes do sexo feminino (40.8% e 59.6%, respectivamente). Sendo assim, é possível dizer que há mais chance de que os contribuintes do gênero masculino preencham e enviem, sem ajuda de terceiros, a DIRPF, do que os contribuintes do gênero feminino.

O percentual de contribuintes do gênero masculino (59.2%), apresentado na Tabela 19, é significativamente superior ao esperado (48,0%) dos cidadãos contribuintes que preenchem e enviam, sem ajuda de terceiros, a DIRPF, conforme descrito na caracterização da amostra quanto ao preenchimento da Declaração (Tabela 18). Ao contrário disso, os contribuintes do gênero feminino (40.8%), é significativamente inferior ao esperado (48,0%).

De igual maneira, é possível dizer que há mais chance de que os contribuintes do gênero feminino recorrerem à ajuda de terceiros para preencher e enviar a DIRPF, do que os contribuintes do gênero masculino. Isso, pelo fato de que, o percentual de contribuintes do gênero feminino que recorre à ajuda de terceiros (59.6%), apresentado na Tabela 19, é significativamente superior ao esperado (52.0%). Quanto aos contribuintes do gênero masculino que recorrem à ajuda de terceiros (40.4%), é significativamente inferior ao esperado (52.0%), conforme descrito na caracterização da amostra quanto ao preenchimento da Declaração (Tabela 18).

De acordo com Morris et al. (2005) as diferenças de gênero são consideradas importantes para a implementação de novas tecnologias. Ao confrontar esses resultados com a teoria, fundamenta-se em Venkatesh, Thong e Xu (2012) quando afirma que os homens têm mais predisposição a gastar seus esforços para superar restrições e dificuldades para alcançar seus objetivos. Por sua vez, as mulheres tendem a utilizar mais os fatores externos para apoiá-las a alcançar seus propósitos. Outro fator evidenciado por Venkatesh, Thong e Xu (2012) é o de que as cognições relacionadas ao gênero demonstram que os homens tendem a ser mais orientados a tarefas que as mulheres.

Para as análises do ato de preencher e enviar a Declaração com ou sem ajuda de terceiros, relativas à idade utilizou-se de dois testes, o teste de independência do Qui-quadrado para variáveis qualitativas (faixas etárias de idades) e o teste T de Student para variáveis quantitativas (média das idades). O teste de independência do Qui-quadrado foi aplicado às faixas etárias apresentadas na Tabela 19, com os seguintes resultados: de até 30 anos, 15.8% preenchem e enviam a Declaração com a ajuda de terceiros, e 13.8% sem ajuda de terceiros; de 31 a 40 anos, 43.2% preenchem e enviam a Declaração com a ajuda de terceiros, e 41.3% sem ajuda de terceiros; de 41 a 50 anos, 23.2% preenchem e enviam a Declaração com a ajuda de terceiros, e 28.8% sem ajuda de terceiros; de 51 a 60 anos, 15.1% preenchem e enviam a Declaração com a ajuda de terceiros, e 13.3% sem ajuda de terceiros; e de 61 a 70 anos, 2.7% preenchem e enviam a Declaração com a ajuda de terceiros, e 2.9% sem ajuda de terceiros. Deste modo, o valor de  $p = 0.687$  não demonstrou diferenças significativas.

Para confirmar que não houve diferenças significativas quanto à idade dos que preenchem e enviam a Declaração sem ajuda de terceiros dos que recorrem à ajuda, aplicou-se o teste T de *Student* na média das idades dos respondentes, obtendo um  $p = 0.254$ . Isso confirma, portanto, que não há diferença significativa quanto à idade dos contribuintes que optam por preencher e enviar sozinhos a DIRPF, dos que recorrem à ajuda de terceiros para realizar a tarefa.

Quanto ao grau de escolaridade (Tabela 19), foi utilizado o teste de independência do Qui-quadrado. Nesta análise foi possível verificar que no grupo de cidadãos contribuintes com nível de escolaridade de: ensino médio; graduação; especialização; e mestrado, o percentual entre os que preenchem e declaram a DIRPF sem ajuda de terceiros e dos que recorrem à ajuda foi muito semelhante.

A comparação observada na Tabela 19, entre os que preenchem a DIRPF sozinhos e os que recorrem a terceiros, mostra a existência de diferenças significativas quanto ao grau de escolaridade ( $p = 0.03$ ). Porém, a porcentagem de contribuintes com escolaridade em nível de doutorado apresentou-se significativamente maior nos que preenchem e enviam a Declaração sem ajuda de terceiros (29.8%) do que nos que recorrem a terceiros (18.5%). Portanto, foi utilizado o teste de resíduos ajustados estandardizados ( $\pm 1,96$ ).

O teste de resíduos possibilitou observar que os 29.8% que preenchem e enviam a DIRPF sem ajuda de terceiros é significativamente maior do que o valor esperado (24.0%) dos respondentes com nível de escolaridade de doutorado.

No que diz respeito à região de domicílio fiscal dos cidadãos contribuintes (Tabela 19), foi aplicado o teste de independência do Qui-quadrado. Os resultados desta análise não

demonstraram diferença significativa ( $p = 1.33$ ) entre os respondentes que preenchem e enviam a Declaração sem auxílio de terceiros dos que recorrem à ajuda.

#### 4.1.3. Acesso à internet e recursos tecnológicos

Nesta subsecção é apresentada a caracterização do tipo de internet utilizada pelos contribuintes e dos recursos tecnológicos que possuem em suas residências. As análises foram elaboradas com a utilização do teste de independência do Qui-quadrado.

A Tabela 20 demonstra que todos os cidadãos contribuintes, que participaram da pesquisa, afirmaram ter acesso à internet, independentemente se preenchem e enviam suas Declarações com ou sem o auxílio de terceiros. Ao analisar o tipo de acesso à internet utilizado pelos respondentes, os seguintes resultados foram obtidos: a maioria afirmou ter acesso à internet do tipo Rede doméstica (*WiFi*) (97.0%) e às redes de conexão 4G ou superior (72.1%). Foi observado ainda, que 31.4% dos respondentes disseram fazer uso de redes de conexão do tipo públicas e comerciais e 0.4% fizeram uso de outros tipos de internet (como exemplo: rádio e 3G).

Nesta análise (Tabela 20) foi possível observar que o acesso às redes de conexão do tipo 4G ou superior, é mais utilizada pelo grupo de cidadãos contribuintes que preenchem e enviam a DIRPF sem a ajuda de terceiros (80.5%) do que pelos cidadãos solicitam auxílio (64.2%) para preencher e enviar a Declaração. Do mesmo modo, ocorre com as redes de conexões públicas e comerciais, o percentual dos que preenchem e enviam a DIRPF sem a ajuda de terceiros (36.3%) é maior do que os que solicitam ajuda (26.9%). Posto isso, foi possível perceber a existência de diferenças significativas na utilização das redes 4G ou superior ( $p < 0.001$ ) e de redes públicas e comerciais ( $p = 0.025$ ).

**Tabela 20.**

Caracterização e comparação quanto ao tipo de acesso à internet.

Variáveis	Total (N = 500)	DIRPF		Teste do Qui- quadrado
		Com ajuda de terceiros (n = 260)	Sem ajuda de terceiros (n = 240)	
<b>Tipo de Internet que usa <sup>(1)</sup></b>				
Não acesso à Internet	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	-
Rede doméstica ( <i>WiFi</i> )	485 (97.0%)	252 (96.9%)	233 (97.1%)	$p = 0.916$
Rede 4G ou superior	361 (72.1%)	167 (64.2%)	194 (80.5%)	$p < 0.001$
Redes públicas e comerciais	157 (31.4%)	70 (26.9%)	87 (36.3%)	$p = 0.025$



Outros	2 (0.4%)	1 (0.4%)	1 (0.4%)	p = 0.955
--------	----------	----------	----------	-----------

<sup>(1)</sup> pergunta com possibilidade de mais do que uma opção de resposta – são apresentadas o número e porcentagem de contribuintes que indicaram cada uma das opções.

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

Quanto aos recursos tecnológicos que possuem nas residências dos pesquisados (Tabela 21), foram obtidos os seguintes resultados: 94.6% disseram possuir *Smartphone* (ou celular), 93.2% possuir computador portátil, 94.6% possuir computador de mesa, 54.7% possuir internet, 48% possuir *tablet* e 37.3% possuir impressora. As análises demonstraram que houve diferenças significativas entre os cidadãos contribuintes que preenchem a DIRPF sem a ajuda de terceiros e dos que solicitam ajuda, somente em relação ao *tablet* (p = 0,013). Foi possível observar que o percentual dos cidadãos contribuintes que possuem o recurso do *tablet* é maior nos que preenchem e enviam a DIRPF sem o auxílio de terceiros (53.8%) do que nos solicitam ajuda (42.7%). As análises foram elaboradas com a utilização do teste de independência do Qui-quadrado e apresentados na Tabela 21.

**Tabela 21.**

Caracterização e comparação quanto aos recursos tecnológicos.

Variáveis	Total (N = 500)	DIRPF		Teste do Qui- quadrado
		Com ajuda de terceiros (n = 260)	Sem ajuda de terceiros (n = 240)	
<b>Recursos tecnológicos na residência <sup>(1)</sup></b>				
Tablet	240 (48.0%)	111 (42.7%)	129 (53.8%)	<b>p = 0.013</b>
Smartphone (ou celular)	474 (94.6%)	246 (94.6%)	228 (94.6%)	p = 0.996
Internet	273 (54.7%)	133 (51.4%)	140 (58.3%)	p = 0.117
Notebook (computador portátil)	465 (93.2%)	241 (93.1%)	224 (93.3%)	p = 0.900
Desktop (computador de mesa)	473 (94.6%)	241 (93.1%)	232 (96.3%)	p = 0.112
Impressora	186 (37.3%)	97 (37.5%)	89 (37.1%)	p = 0.932

<sup>(1)</sup> pergunta com possibilidade de mais do que uma opção de resposta – são apresentadas o número e porcentagem de contribuintes que indicaram cada uma das opções.

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

#### **4.1.4. A experiência na declaração do imposto de renda pessoa física**

Os resultados apresentados na Tabela 22, possibilitam observar que, em média, os cidadãos contribuintes declaram o IRPF há 13.4 anos. Cerca de um em cada quatro contribuintes do IRPF já caiu na malha fina (26.6%), e dos que caíram na malha fina, em média, caíram mais

de uma vez (1.8 vezes). Aproximadamente metade dos que já caíram na malha fina, possuíam dependentes para fins de DIRPF (49.5%).

Nesta análise realizada com o Teste *T* de *Student* foi possível observar que os contribuintes que preenchem e enviam a DIRPF sem recorrer à ajuda de terceiros, declaram o IRPF há mais tempo que os que recorrem a terceiros ( $M = 14.7$  vs.  $M = 12.2$ ), sendo as diferenças significativas ( $p = 0.005$ ).

Com as análises realizadas com o teste do Qui-quadrado, foram registradas diferenças significativas quanto à malha fina ( $p = 0.024$ ), sendo a porcentagem dos que já caíram na malha fina mais alta entre os que preenchem e enviam a DIRPF sem ajuda de terceiros (31.3%) do que nos que recorrem a terceiros (22.3%).

**Tabela 22.**

Caracterização e comparação quanto à declaração do Imposto de Pessoa Física.

Variáveis	DIRPF			p
	Total (N = 500)	Com ajuda de terceiros (n = 260)	Sem ajuda de terceiros (n = 240)	
<b>Tempo a que declara Imposto de Renda Pessoa Física (anos)</b>				
Média (DP):	13.4 (10.0)	12.2 (9.7)	14.7 (10.2)	<b>0.005</b> <sup>(2)</sup>
<b>Já caiu na malha fina</b>				
Não	367 (73.4%)	202 (77.7%)	165 (68.8%)	<b>0.024</b> <sup>(1)</sup>
Sim	133 (26.6%)	58 (22.3%)	75 (31.3%)	
<b>Nº de vezes na malha fina</b> <sup>(3)</sup>				
Média (DP)	1.8 (1.7)	2.0 (2.0)	1.7 (1.4)	0.321 <sup>(2)</sup>
<b>Possui dependentes para fins de DIRPF</b>				
Não	253 (50.5%)	133 (51.2%)	120 (49.8%)	0.761 <sup>(1)</sup>
Sim	248 (49.5%)	127 (48.8%)	121 (50.2%)	

<sup>(1)</sup> Valor de significância do Teste de independência do Qui-quadrado; <sup>(2)</sup> Valor de significância do Teste T de Student; <sup>(3)</sup> Entre os que já caíram na malha fina.

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

#### 4.1.5. Familiaridade e hábito de uso das TIC

Para avaliar a familiaridade e uso das TIC os contribuintes foram questionados sobre a utilização de alguns recursos tecnológicos, a saber: *sites* comerciais (lojas, bancos etc.); *sites* de busca; contas de *e-mail*; redes sociais; *smartphone* (ou celular); tablet; *notebook* (computador portátil); e *desktop* (computador de mesa).

Quanto à familiaridade de uso das TIC os participantes da pesquisa responderam ao seguinte questionamento: “Qual sua familiaridade com o uso dos seguintes recursos tecnológicos?”. As opções de resposta foram apresentadas em escala de *Likert*, variando entre

0 e 4, a saber: 0 = “nenhuma familiaridade”, 1 = “pouca familiaridade”, 2 = “média familiaridade”, 3 = “muita familiaridade”, 4 = “intensa familiaridade”.

Quanto ao hábito de uso os participantes responderam ao questionamento: “Qual é a sua frequência de uso dos seguintes recursos tecnológicos?”, com possibilidade de resposta também em escala de *Likert*, variando entre 0 e 4, sendo: 0 = “nenhuma frequência”, 1 = “pouca frequência”, 2 = “média frequência”, 3 = “muita frequência”, 4 = “intensa frequência”.

Para a caracterização da familiaridade e hábito de uso das TIC foram apresentadas as frequências de respostas 3 ou 4, ou seja, o número e porcentagem de contribuintes com muita familiaridade e muito hábito de uso das TIC.

Ao analisar a Tabela 23 foi possível verificar que para todos os cidadãos contribuintes, a familiaridade de uso das TIC ocorre com muita ou intensa familiaridade, sendo: 86.4% nos sites comerciais; 91.8% nos sites de busca; 93.8% nas contas de *e-mail*; 79.6% nas redes sociais; 91.4% no *smartphone*; 51.7% no *tablet*; 89.4% no *notebook* (computador portátil); e 82.6% no *desktop* (computador de mesa).

**Tabela 23.**

Caracterização e comparação quanto à familiaridade e hábito de uso das TIC.

Recursos tecnológicos	DIRPF			Teste do Qui-quadrado
	Total (N = 500)	Com ajuda de terceiros (n = 260)	Sem ajuda de terceiros (n = 240)	
<b>Sites comerciais</b> (lojas, bancos etc.)				
Familiaridade	432 (86.4%)	208 (80.0%)	224 (93.3%)	<b>p &lt; 0.001</b>
Hábito de uso	372 (74.3%)	184 (70.8%)	188 (78.0%)	p = 0.064
<b>Sites de busca</b>				
Familiaridade	460 (91.8%)	227 (87.3%)	233 (96.7%)	<b>p &lt; 0.001</b>
Hábito de uso	457 (91.2%)	229 (88.1%)	228 (94.6%)	<b>p = 0.010</b>
<b>Contas de e-mail</b>				
Familiaridade	469 (93.8%)	236 (90.8%)	233 (97.1%)	<b>p = 0.003</b>
Hábito de uso	465 (93.0%)	232 (89.6%)	233 (96.7%)	<b>p = 0.002</b>
<b>Redes Sociais</b>				
Familiaridade	398 (79.6%)	206 (79.2%)	192 (80.0%)	p = 0.831
Hábito de uso	402 (80.6%)	207 (79.9%)	195 (81.3%)	p = 0.708
<b>Smartphone</b> (ou celular).				
Familiaridade	458 (91.4%)	231 (88.8%)	227 (94.2%)	<b>p = 0.033</b>
Hábito de uso	467 (93.4%)	233 (89.6%)	234 (97.5%)	<b>p &lt; 0.001</b>
<b>Tablet</b>				
Familiaridade	258 (51.7%)	114 (44.0%)	144 (60.0%)	<b>p &lt; 0.001</b>
Hábito de uso	138 (27.5%)	61 (23.5%)	77 (32.0%)	<b>p = 0.034</b>
<b>Notebook</b> (computador portátil)				
Familiaridade	448 (89.4%)	219 (84.2%)	229 (95.0%)	<b>p &lt; 0.001</b>
Hábito de uso	410 (81.8%)	199 (76.5%)	211 (87.6%)	<b>p = 0.001</b>
<b>Desktop</b> (computador de mesa)				
Familiaridade	414 (82.6%)	195 (75.0%)	219 (90.9%)	<b>p &lt; 0.001</b>
Hábito de uso	323 (64.5%)	162 (62.3%)	161 (66.8%)	p = 0.293

---

Os resultados referem-se ao número e porcentagem de contribuintes com muita familiaridade e com muita experiência de uso das TIC – respostas 3 e 4 na escala de Likert: 0 = “nenhuma familiaridade/frequência de uso”, 1 = “pouca familiaridade/frequência de uso”, 2 = “média familiaridade/frequência de uso”, 3 = “muita familiaridade/frequência de uso”, 4 = “intensa familiaridade/frequência de uso”.

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

Quanto ao hábito de uso das TIC, foi observado (Tabela 23) que ocorreu com muita ou intensa frequência entre os cidadãos participantes da pesquisa, a saber: 74.3% nos sites comerciais; 91.2% nos sites de busca; 93.0% nas contas de e-mail; 80.6% nas redes sociais; 93.4% no smartphone; 27.5% no tablet; 81.8% no *notebook* (computador portátil); e 64.5% no *desktop* (computador de mesa).

As porcentagens de muita ou intensa familiaridade foram semelhantes às de hábito de uso nos *sites* de busca (91.8% e 91.2% respectivamente), nas contas de *e-mail* (93.8% e 93.0% respectivamente), nas redes sociais (79.6% e 80.6% respectivamente) e no *smartphone* (91.4% e 93.4% respectivamente). Os contribuintes revelaram uma familiaridade de uso maior do que o hábito de uso nos *sites* comerciais (86.4% e 74.3% respectivamente), no *tablet* (51.7% e 27.5% respectivamente), no *notebook* (computador portátil) (89.4% e 81.8% respectivamente) e no *desktop* (computador de mesa) (82.6% e 64.5% respectivamente).

Quando realizada a comparação entre os contribuintes que preenchem e enviam a DIRPF sem ajuda de terceiros e os que recorrem a terceiros, foi identificada a existência de diferenças significativas ( $p < 0.05$ ) tanto na familiaridade de uso como no hábito de uso de quase todos os recursos tecnológicos apresentados (Tabela 21).

Conforme apresentado na Tabela 23 e na Figura 11, os percentuais de familiaridade de uso e de hábito de uso foram mais altos nos contribuintes que preenchem e enviam a DIRPF sem recorrer à ajuda de terceiros, do que naqueles que recorrem a terceiros.

Entretanto a familiaridade de uso e o hábito de uso nas redes sociais apresentou um percentual semelhante entre os contribuintes que preenchem e enviam a DIRPF, sem ajuda de terceiros (80.0% e 81.3% respectivamente) dos que nos recorrem a terceiros (79.2% e 79.9% respectivamente). Deste modo, não houve diferença significativa quanto à familiaridade de uso entre os que preenchem e enviam a Declaração com ou sem recorrer à ajuda ( $p = 0.831$ ). Outrossim, não houve diferença significativa quanto ao hábito de uso entre os que preenchem a Declaração com ou sem recorrer à ajuda de terceiros ( $p = 0.708$ ).

Quando analisado o uso de *sites* comerciais (lojas, bancos etc.) e de *desktop* (computador de mesa), foi verificado que houve diferença significativa em termos de familiaridade de uso entre os cidadãos que preenchem e enviam a DIRPF com ou sem recorrer

à ajuda ( $p < 0.001$ ). Todavia, o mesmo não ocorreu para o hábito de uso, que não apresentou diferenças significativas ( $p > 0.05$ ) o uso dos *sites* comerciais (lojas, bancos etc.) e do *desktop* (computador de mesa).

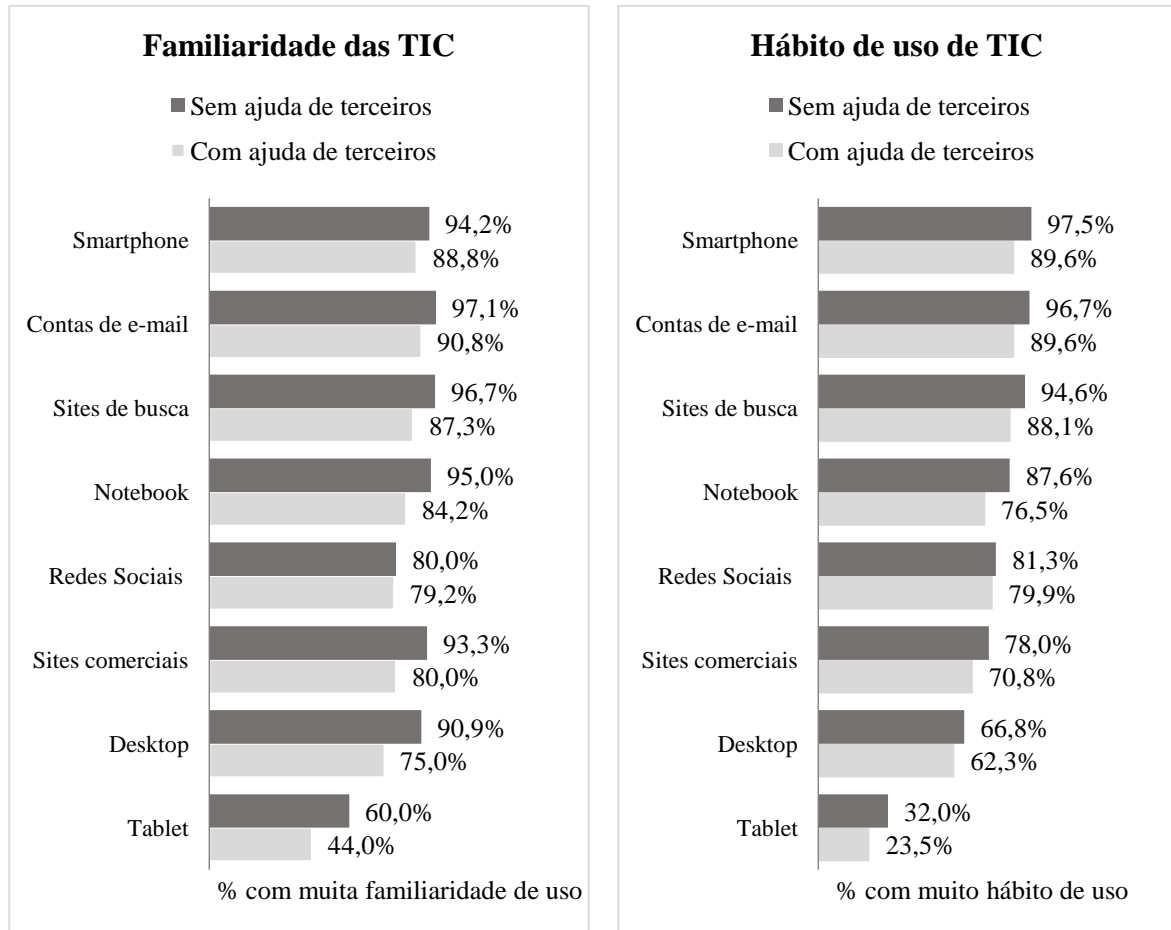


Figura 11. Familiaridade de uso e hábito de uso das TIC dos contribuintes que preenchem a DIRPF com ou sem a ajuda de terceiros – percentagens de contribuintes com muita familiaridade de uso e com muito hábito de uso das TIC.

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

A Figura 11 retrata que na maioria das TIC analisadas, a familiaridade de uso é maior do que o hábito de uso, o que retrata que os contribuintes têm boa familiaridade com o uso das TIC, mas não têm o hábito de utilizá-las.

#### 4.1.5.1. Escores de familiaridade e de hábito de uso das TIC

Considerando as respostas da escala de *Likert* de 0 a 4, os itens da familiaridade apresentaram um valor de *Alpha de Cronbach* de 0.854 e os do hábito de uso de 0.830, sendo

indicadores de uma boa confiabilidade. Deste modo, foi possível calcular escores representativos para a familiaridade de uso das TIC e para o hábito de uso das TIC.

Os escores foram calculados através da média das respostas a cada item relativo aos recursos tecnológicos da Tabela 23, tanto para a familiaridade de uso quanto para o hábito de uso das TIC, foram considerados, portanto, escalas de *Likert* de 0 a 4. Deste modo, os escores como valores mais próximos de 4 representam maior familiaridade de uso e maior hábito de uso das TIC. A caracterização destes escores é apresentada na Tabela 24.

Os resultados desta análise (Tabela 24) mostram que tanto o escore médio da familiaridade como o do hábito de uso das TIC é significativamente mais alto ( $p < 0.001$  e  $p = 0.001$ , respetivamente) nos contribuintes que preenchem a declaração sozinhos do que nos que recorrem a terceiros. Isso reforça as análises apresentadas na Tabela 23 e Figura 11.

**Tabela 24.**

Caracterização e comparação dos escores da familiaridade e de hábito de uso das TIC.

Escore <sup>(1)</sup>	DIRPF			Teste T de Student
	Total (N = 500)	Com ajuda de terceiros (n = 260)	Sem ajuda de terceiros (n = 240)	
<b>Familiaridade TIC</b>	3.30 (0.64)	3.17 (0.72)	3.45 (0.50)	<b>p &lt; 0.001</b>
<b>Hábito de uso TIC</b>	3.08 (0.59)	2.99 (0.66)	3.18 (0.50)	<b>p = 0.001</b>

Resultados apresentados na forma: média (desvio-padrão);  
<sup>(1)</sup> escores de 0 (menor familiaridade/hábito de uso) a 4 (maior familiaridade/hábito de uso).

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

#### 4.1.6. Competências cognitivas e competências técnicas

Ao analisar os aspectos relativos ao preenchimento e envio da declaração DIRPF, demonstrados na Tabela 25, foi observado que mais da metade dos contribuintes informou que, após concluírem o preenchimento e envio da declaração DIRPF, guardam uma versão digital no computador, junto com as cópias dos comprovantes utilizados na DIRPF (58.7%), no entanto esta percentagem é significativamente mais alta nos contribuintes que preenchem e enviam a DIRPF sem ajuda de terceiros (75.5%) do que nos que recorrem a terceiros (43.1%).

Quando considerado o total da amostra (Tabela 25), 27.9% respondentes guardam uma versão impressa junto dos comprovantes utilizados para o preenchimento da DIRPF, 8.8% deixam por conta do contador (todos que recorrem a terceiros) e 4.4% não costumam ficar atentos a isso. Foi observado que estes percentuais foram significativamente mais altos entre os

contribuintes que recorrem a terceiros do que entre os que preenchem e enviam a DIRPF, sem ajuda de terceiros.

Foi possível observar ainda, que apenas um contribuinte afirmou descartar o Recibo da DIRPF (Tabela 25).

**Tabela 25.**

Caracterização e comparação quanto à ação após o preenchimento e envio da declaração DIRPF.

Após concluir o preenchimento e envio da sua declaração DIRPF, o que você faz com o recibo?	DIRPF			Teste do Qui-quadrado
	Total (N = 500)	Com ajuda de terceiros (n = 260)	Sem ajuda de terceiros (n = 240)	
Descarto	1 (0.2%)	1 (0.4%)	0 (0.0%)	<b>p &lt; 0.001</b>
Não costumo ficar atento(a) a isso	22 (4.4%)	18 (6.9%) <sup>(+)</sup>	4 (1.7%) <sup>(-)</sup>	
Deixo por conta do meu contador	44 (8.8%)	44 (16.9%) <sup>(+)</sup>	0 (0.0%) <sup>(-)</sup>	
Guardo uma versão impressa junto com os comprovantes utilizados na DIRPF	140 (27.9%)	85 (32.7%) <sup>(+)</sup>	55 (22.8%) <sup>(-)</sup>	
Guardo uma versão digital em meu computador, junto com as cópias dos comprovantes utilizados na DIRPF	294 (58.7%)	112 (43.1%) <sup>(-)</sup>	182 (75.5%) <sup>(+)</sup>	

<sup>(+)</sup> resíduos ajustados estandardizados >1.96; <sup>(-)</sup> resíduos ajustados estandardizados < -1.96.

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

Para verificar o domínio das competências técnicas necessárias ao cidadão contribuinte para o preenchimento da DIRPF, o questionário recebeu uma questão em escala de *Likert*, com cinco opções de resposta (variando de 0 a 4), a saber: 0 = “nenhum domínio”, 1 = “pouco domínio”, 2 = “médio domínio”, 3 = “muito domínio”, 4 = “total domínio”. Essa questão foi composta por 9 assertivas relativas às competências técnicas.

Quanto às competências cognitivas, também foi apresentada uma questão em escala de *Likert*, com cinco opções de resposta (variando de 0 a 4), de modo que: 0 = “nenhum domínio”, 1 = “pouco domínio”, 2 = “médio domínio”, 3 = “muito domínio”, 4 = “total domínio”. Essa questão foi composta por 8 assertivas relativas às competências cognitivas do cidadão contribuinte da DIRPF.

Para a caracterização de cada uma das questões foram utilizadas as frequências de respostas 3 ou 4, ou seja, o número e porcentagem de contribuintes que se percebem com muito

ou total domínio da competência avaliada (competências cognitivas ou competências técnicas). Os resultados podem ser observados na Tabela 26 e nas Figuras 12 e 13.

Os resultados apresentados na Tabela 26, mostram que a porcentagem de contribuintes que dominam as competências técnicas e cognitivas necessárias para o preenchimento da DIRPF é significativamente mais alto entre os que preenchem e enviam, sem recorrer a ajuda de terceiros do que entre os que recorrem a terceiros ( $p < 0.001$ ).

**Tabela 26.**

Caracterização e comparação quanto às competências para o preenchimento da DIRPF.

	Total (N = 500)	DIRPF		Teste do Qui- quadrado
		Com ajuda de terceiros (n = 260)	Sem ajuda de terceiros (n = 240)	
<b>Competências cognitivas</b>				
Compreender as multas e sanções inerentes ao processo de declaração do IRPF	110 (22.0%)	22 (8.5%)	88 (36.7%)	<b>p &lt; 0.001</b>
Compreender quais são os rendimentos "tributáveis" e os "não tributáveis"	162 (32.4%)	28 (10.8%)	134 (55.8%)	<b>p &lt; 0.001</b>
Apurar se o valor a pagar ou a restituir está correto	149 (29.8%)	24 (9.2%)	125 (52.1%)	<b>p &lt; 0.001</b>
Esclarecer dúvidas relativas ao processo de preenchimento da declaração DIRPF no site da Receita Federal	128 (25.7%)	24 (9.3%)	104 (43.3%)	<b>p &lt; 0.001</b>
Identificar a diferença entre os modelos completo e simplificado de DIRPF	181 (36.2%)	31 (11.9%)	150 (62.5%)	<b>p &lt; 0.001</b>
Distinguir com facilidade os Bens e Direitos (imóveis e veículos) dos Rendimentos Tributáveis (rendimentos do trabalho assalariado)	196 (39.1%)	43 (16.5%)	153 (63.5%)	<b>p &lt; 0.001</b>
Identificar no Informe de Rendimentos todas as informações necessárias para o preenchimento e envio da DIRPF	206 (41.1%)	46 (17.7%)	160 (66.4%)	<b>p &lt; 0.001</b>
Aprimorar em conceitos e tecnologias para o preenchimento e envio da declaração DIRPF	136 (27.1%)	20 (7.7%)	116 (48.1%)	<b>p &lt; 0.001</b>
<b>Competências técnicas</b>				
Preencher com agilidade a declaração do IRPF.	178 (35.6%)	16 (6.2%)	162 (67.5%)	<b>p &lt; 0.001</b>
Instalar corretamente os programas da Receita Federal.	286 (57.2%)	73 (28.1%)	213 (88.8%)	<b>p &lt; 0.001</b>
Acompanhar o processamento da declaração do IRPF.	219 (43.8%)	52 (20.1%)	167 (69.3%)	<b>p &lt; 0.001</b>
Retificar a declaração em caso de preenchimento equivocado.	184 (36.8%)	29 (11.2%)	155 (64.3%)	<b>p &lt; 0.001</b>
Gerar o extrato do processamento da declaração do IRPF no site da Receita Federal.	210 (42.0%)	45 (17.3%)	165 (68.8%)	<b>p &lt; 0.001</b>
Digitalizar os informes e guardá-los em uma pasta no computador ou na Internet.	276 (55.2%)	94 (36.2%)	182 (75.8%)	<b>p &lt; 0.001</b>



Definir estratégias para utilizar os recursos do e-Gov da Receita Federal com propriedade para não sofrer penalizações e multas.	76 (15.2%)	17 (6.5%)	59 (24.6%)	<b>p &lt; 0.001</b>
Definir metas para gerar resultados efetivos com a DIRPF (como o de não ter saldo devedor à Receita).	96 (19.2%)	18 (6.9%)	78 (32.4%)	<b>p &lt; 0.001</b>
Organizar de modo adequado os informes de rendimentos e recibos utilizados para a DIRPF.	207 (41.4%)	57 (21.9%)	150 (62.5%)	<b>p &lt; 0.001</b>

Os resultados referem-se ao número e porcentagem de contribuintes com muito ou total domínio – respostas 3 e 4 na escala de Likert: 0 = “nenhum domínio”, 1 = “pouco domínio”, 2 = “médio domínio”, 3 = “muito domínio”, 4 = “total domínio”.

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

Para melhor elucidar a diferença entre o domínio de competências cognitivas dos contribuintes pesquisados quanto ao ato de preencher e enviar a DIRPF, com ou sem recorrer à ajuda de terceiros, é apresentada a Figura 12. Observe que para cada um dos itens verificados, quanto ao domínio das competências cognitivas, o percentual daqueles que possuem muito ou total domínio dessas competências é muito superior aos que preenchem sem ajuda de terceiros do que dos que solicitam ajuda.

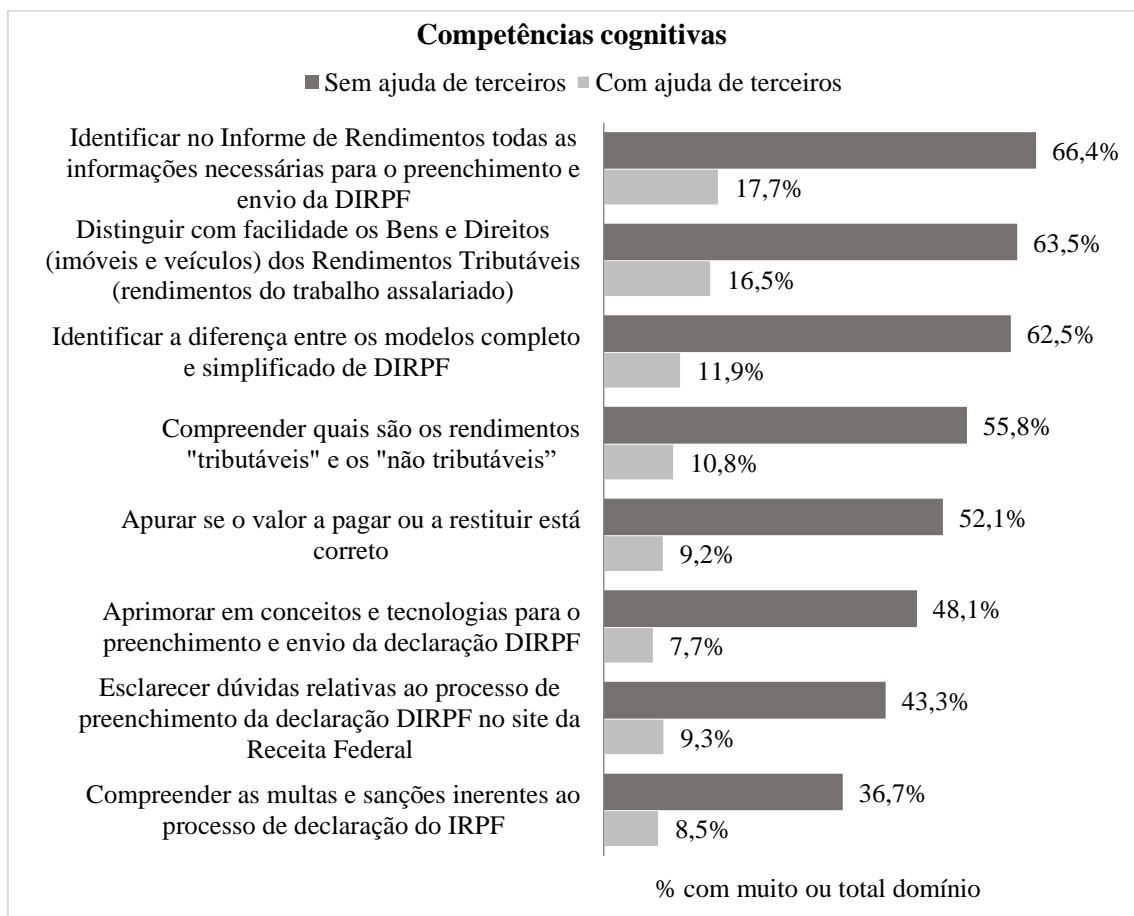


Figura 12. Competências cognitivas para o preenchimento da DIRPF dos contribuintes que preenchem a declaração sozinhos e dos que recorrem a terceiros – percentagens de contribuintes com muito ou total domínio em cada competência.

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

É possível que um maior domínio de competências cognitivas relacionadas à compreensão das múltiplas sanções referentes ao processo de DIRPF favoreça na decisão de o cidadão decidir preencher e enviar sua Declaração sem ajuda de terceiros. Ao contrário disso, é possível que a falta de compreensão efetiva quanto às sanções relativas ao processo de DIRPF, leve o cidadão contribuinte a recorrer a terceiros para o preenchimento e envio de suas Declarações. Entretanto, nesta pesquisa essas relações não foram analisadas.

Quanto ao domínio de competências técnicas dos contribuintes pesquisados, foi observado na Figura 13, que para cada um dos itens verificados, o percentual daqueles que possuem muito ou total domínio das competências técnicas é muito superior aos que preenchem sem ajuda de terceiros do que dos que solicitam ajuda.

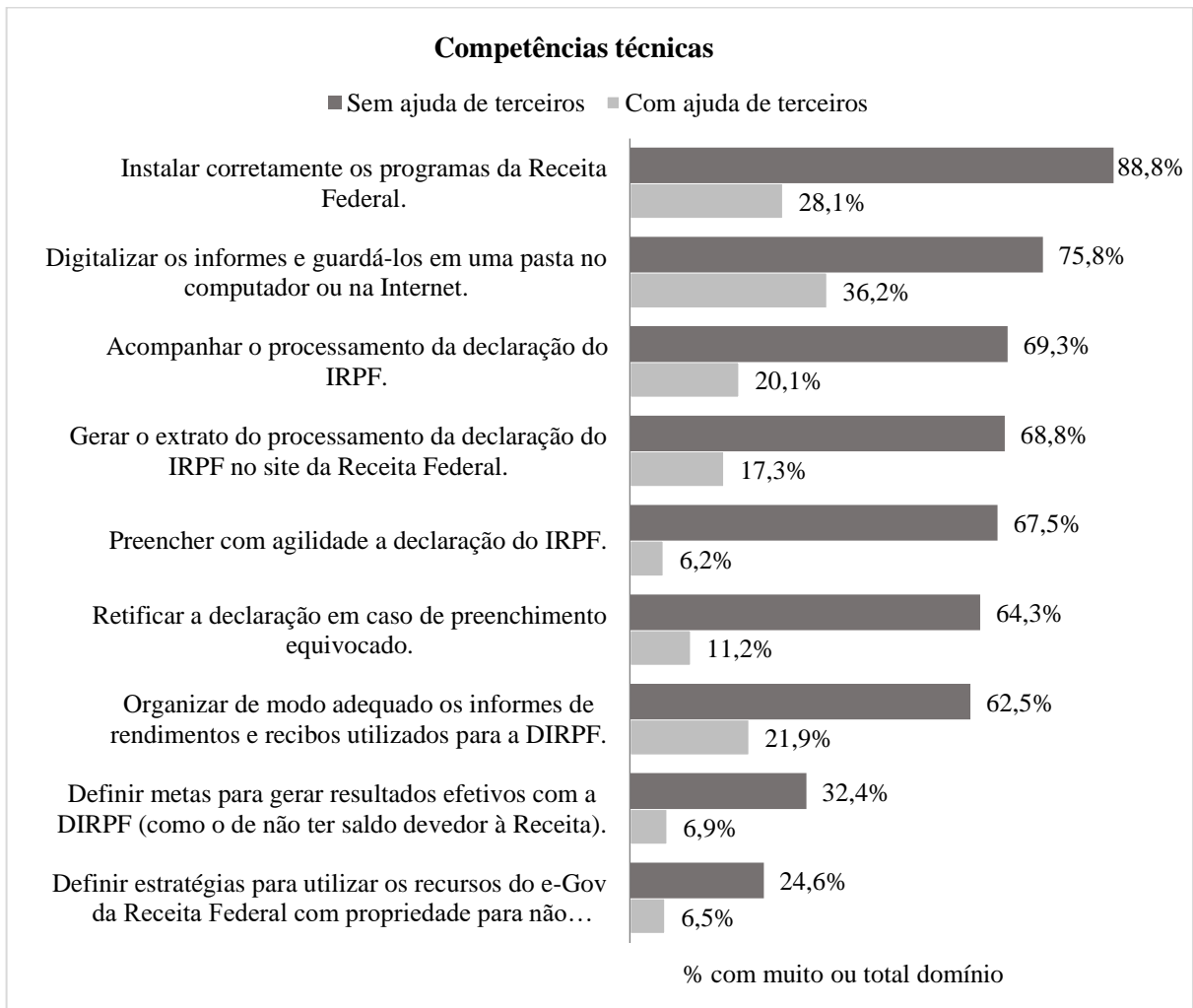


Figura 13. Competências técnicas para o preenchimento da DIRPF dos contribuintes que preenchem a declaração sozinhos e dos que recorrem a terceiros – percentagens de contribuintes com muito ou total domínio em cada competência.

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

É possível que os cidadãos contribuintes por possuírem maior domínio de competências técnicas, se sintam mais confiantes em preencherem e enviarem suas DIRPF sem recorrer à ajuda de terceiros. Sendo o contrário ao grupo dos que recorrem a terceiros, por não possuírem o domínio das competências técnicas, decidem pedir ajuda a terceiros quanto ao preenchimento e envio da Declaração.

Ao analisar a Tabela 26 e as Figuras 12 e 13 ficou evidente que os cidadãos contribuintes que preenchem e enviam a DIRPF sem recorrer à ajuda de terceiros possuem muito mais domínio de competências cognitivas e competências técnicas do que aqueles que recorrem a terceiros para a realização da tarefa.

#### 4.1.6.1. *Escores das competências cognitivas e das competências técnicas*

Considerando as respostas da escala de *Likert* de 0 a 4, os itens das competências cognitivas apresentaram um valor de *Alpha* de *Cronbach* de 0.957 e os das competências técnicas de 0.946, sendo indicadores de uma excelente confiabilidade. Sendo assim, foi possível calcular escores representativos para as competências cognitivas e para as competências necessárias ao ato de preencher e enviar a DIRPF, sem a ajuda de terceiros.

Os escores foram obtidos com o cálculo da média das respostas a cada item, considerando as escalas de *Likert* (de 0 a 4). Desta forma, cada um dos escores pode variar de zero a 4 pontos, sendo que, os escores mais próximos de 4 representam melhores competências cognitivas e melhores competências técnicas. A caracterização destes escores é apresentada na Tabela 27.

Os resultados mostraram que os contribuintes que preenchem a DIRPF, sem a ajuda de terceiros, apresentaram escores médios significativamente mais elevados do que os que recorrem a terceiros, tanto nas competências cognitivas quanto nas competências técnicas ( $p < 0.001$ ).

**Tabela 27.**

Caracterização e comparação dos escores de competências cognitivas e técnicas.

Escore <sup>(1)</sup>	DIRPF			Teste T de Student
	Total (N = 500)	Com ajuda de terceiros (n = 260)	Sem ajuda de terceiros (n = 240)	
<b>Competência cognitivas</b>	1.78 (1.15)	1.13 (0.95)	2.49 (0.91)	<b>p &lt; 0.001</b>
<b>Competência técnicas</b>	1.94 (1.15)	1.24 (0.99)	2.70 (0.77)	<b>p &lt; 0.001</b>

Resultados apresentados na forma: média (desvio-padrão);  
<sup>(1)</sup> escores de 0 (menos competências) a 4 (mais competências).

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

Ao analisar a Tabela 27, é possível observar uma correlação muito forte entre os escores das competências técnicas e das competências cognitivas ( $R = 0.924$ ,  $p < 0.001$ ), indicando que contribuintes com elevadas competências técnicas também têm elevadas competências cognitivas, e vice-versa.

#### 4.1.7. Fatores que influenciam o preenchimento e envio da DIRPF

Para estudar os fatores que influenciam o preenchimento e envio da DIRPF, sem ajuda de terceiros, foi utilizado um modelo de regressão logística em que a variável dependente é o preenchimento da DIRPF. Sendo que, as opções de resposta foram direcionadas do seguinte modo: 0 = recorre a terceiros, 1 = preenche sozinho (sem ajuda de terceiros). Os resultados do modelo de regressão logística foram apresentados na Tabela 28.

Quanto às variáveis independentes, foram agrupadas em blocos e incluídas na análise na seguinte sequência:

- Bloco 1 – variáveis sociodemográficas: gênero, idade, grau de escolaridade, e região;
- Bloco 2 – variáveis relativas ao IRPF: o tempo a que declara IRPF (em anos), se já caiu na malha fina (sim/não) e se possui dependentes para fins de DIRPF (sim/não);
- Bloco 3 – variáveis relativas às tecnologias (Aceitação e uso das TIC): os recursos tecnológicos na residência (número de recursos que pode variar de zero a 6, entre os apresentados: *tablet*, *smartphone* (ou celular), *internet*, *notebook* (computador portátil), *desktop* (computador de mesa) e impressora), escore da familiaridade com as TIC e escore do hábito do uso de TIC;

- Bloco 4 – escores das competências cognitivas e das competências técnicas necessárias para o preenchimento e envio da DIRPF.

O modelo de regressão logística foi aplicado em blocos. Cada bloco incluiu um conjunto de variáveis, que foram incluídos no modelo pela ordem apresentada nos tópicos que descrevem a inclusão das variáveis independentes, conforme supracitado. O modelo por blocos permite quantificar a influência de cada conjunto de variáveis (bloco) no preenchimento da DIRPF através do  $R^2$  de *Nagelkerke*.

Devido à elevada correlação entre as variáveis dos escores “Familiaridade de uso com as TIC” e “Hábito de uso com as TIC” ( $R = 0.736$ ) as duas variáveis não foram incluídas no mesmo modelo devido a problemas de multicolinearidade. Portanto, foi incluído ao modelo a variável “Hábito de uso das TIC” e a variável “Familiaridade com as TIC” foi testada num modelo à parte.

Verificou-se a mesma situação quanto aos escores das competências cognitivas e das competências técnicas necessárias para o preenchimento da DIRPF ( $R = 0.924$ ). Neste caso, foi incluído no modelo o escore das competências técnicas, e o efeito do escore das competências cognitivas foi testado num modelo à parte. Os resultados do modelo de regressão logística são apresentados na Tabela 28.

O teste de Teste de *Hosmer e Lemeshow* não significativo ( $X^2 = 9.395$ ,  $p = 0.310$ ) e o valor do  $R^2$  de *Nagelkerke* ( $R^2_{\text{Nagelkerke}} \text{ TOTAL} = 0.661$ ) mostram que o modelo possui uma boa qualidade de ajustamento aos dados.

### Tabela 28.

Resultados do modelo de regressão logística com variável dependente “preenchimento da DIRPF”: 0 = recorre a terceiros, 1 = preenche sozinho.

Variáveis independentes	Odds Ratio		
	OR	IC 95%	p
<b>Bloco 1 - Variáveis sociodemográficas (<math>R^2_{\text{Nagelkerke}} = 0.170</math>)</b>			
<b>Gênero</b> ( <u>masculino</u> vs. feminino)	<b>3.11</b>	2.08-4.66	< <b>0.001</b>
<b>Idade</b> (anos)	<b>1.01</b>	0.99-1.04	0.176
<b>Escolaridade</b> (referência: Básico/ Graduação)			
Especialização	<b>1.03</b>	0.61-1.74	0.903
Mestrado	<b>1.54</b>	0.88-2.72	0.133
Doutorado	<b>3.23</b>	1.67-6.25	<b>0.001</b>
<b>Região</b> (referência: Sudeste)			
Centro-Oeste	<b>2.83</b>	1.66-4.81	< <b>0.001</b>
Nordeste	<b>0.89</b>	0.37-2.11	0.790

Norte	<b>1.38</b>	0.67-2.86	0.380
Sul	<b>1.55</b>	0.73-3.32	0.257
<b>Bloco 2 - variáveis relativas do IRPF (<math>R^2_{\text{Nagelkerke}} = 0.021</math>)</b>			
Tempo a que declara IRPF (em anos)	<b>1.06</b>	1.02-1.10	<b>0.004</b>
Já caiu na malha fina ( <u>sim</u> vs. não)	<b>0.89</b>	0.55-1.45	0.651
Possui dependentes para DIRPF ( <u>sim</u> vs. não)	<b>1.08</b>	0.72-1.62	0.705
<b>Bloco 3 - Tecnologias (<math>R^2_{\text{Nagelkerke}} = 0.056</math>)</b>			
Nº de recursos TIC na residência (de 0 a 6)	<b>1.07</b>	0.89-1.28	0.466
Hábito de uso TIC (escore de 0 a 4) <sup>(1)</sup>	<b>2.39</b>	1.62-3.53	< <b>0.001</b>
<b>Bloco 4 - Competência para preencher a DIRPF (<math>R^2_{\text{Nagelkerke}} = 0.414</math>)</b>			
Competências técnicas (escore de 0 a 4) <sup>(2)</sup>	<b>9.29</b>	6.04-14.30	< <b>0.001</b>
<b>Ajustamento do modelo:</b> Teste de Hosmer e Lemeshow: $X^2 = 9.395$ , $p = 0.310$ $R^2_{\text{Nagelkerke}} \text{ TOTAL} = 0.661$			
<sup>(1)</sup> a substituição do Hábito de uso TIC pela Familiaridade das TIC indicou que também esta variável possui efeito significativo: (OR = 2.34, IC95%: 1.61-3.41, $p < 0.001$ );			
<sup>(2)</sup> a substituição das Competências técnicas pelas competências cognitivas indicou que também esta variável possui efeito significativo: (OR = 4.46, IC95%: 3.43-5.95, $p < 0.001$ ).			

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

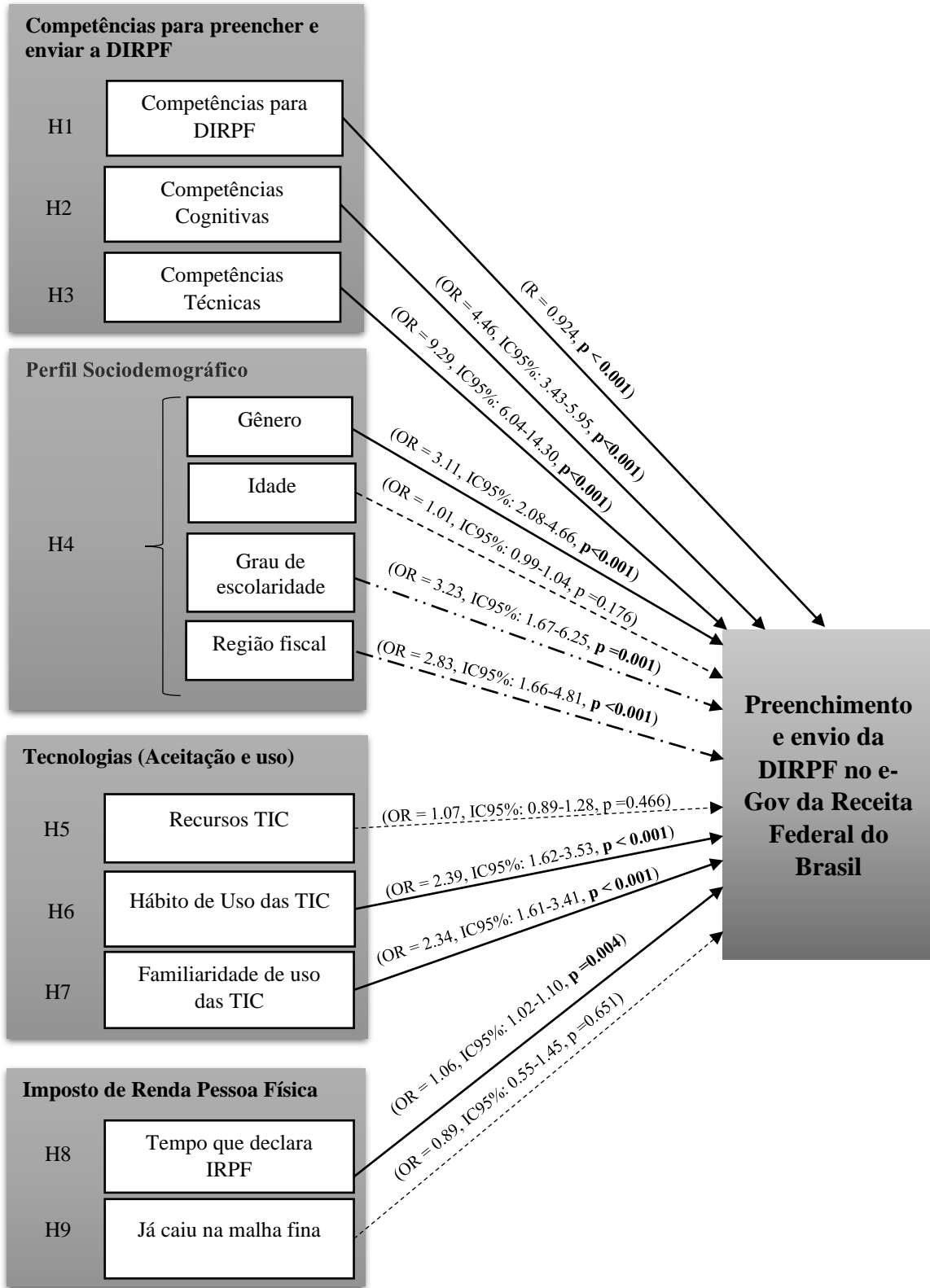
As análises apresentadas na Tabela 28, demonstram que o gênero, a escolaridade, a região, o tempo a que declara a o IRPF, o hábito de uso das TIC, a familiaridade das TIC, as competências técnicas e as competências cognitivas têm influência significativa para o preenchimento e envio da DIRPF sem ajuda de terceiros. Deste modo, é possível apresentar os seguintes resultados:

- os cidadãos contribuintes do sexo masculino têm 3.11 vezes mais chances de preencher e enviar a DIRPF sem ajuda de terceiros, do que os do sexo feminino (OR = 3.11,  $p < 0.001$ );
- comparativamente com os cidadãos contribuintes com grau de escolaridade em nível de Ensino Básico ou Graduação, os que possuem o nível de Doutorado têm 3.23 vezes mais chances de preencher e enviar a DIRPF, sem ajuda de terceiros (OR = 3.23,  $p < 0.001$ ); por sua vez, os cidadãos contribuintes com grau de escolaridade em nível Mestrado têm 1.54 vezes mais chances de preencher e enviar a DIRPF, sem ajuda de terceiros, do que os com grau de escolaridade em nível de Ensino Básico ou Graduação, no entanto, o efeito não é significativo (OR = 1.54,  $p = 0.133$ );
- comparativamente com os cidadãos contribuintes com domicílio fiscal no Sudeste, os do Centro-Oeste têm 2.83 vezes mais chances de preencher e enviar a DIRPF, sem ajuda de terceiros (OR = 2.83,  $p < 0.001$ );

- o tempo em que o cidadão contribuinte declara o IRPF aumenta as chances de preencher e enviar a DIRPF sem a ajuda de terceiros, considerando que para cada ano a mais no tempo a que declara, a chance aumenta em 6% (OR = 1.06, p = 0.004);
- o hábito de uso das TIC aumenta as chances de preencher a DIRPF sem ajuda de terceiros, considerando que a cada unidade que o escore de uso das TIC aumenta, a chance de preencher a DIRPF sem ajuda de terceiros aumenta em uma proporção de 2.39 vezes (OR = 2.39, < 0.001);
- a familiaridade de uso das TIC aumenta as chances de preencher a DIRPF sem ajuda de terceiros, considerando que a cada unidade que o escore da familiaridade de uso das TIC aumenta, a chance de preencher a DIRPF sem ajuda de terceiros aumenta em uma proporção de 2.34 vezes (OR = 2.34, < 0.001);
- as competências técnicas aumentam as chances de preencher a DIRPF sem ajuda de terceiros, considerando que a cada unidade que o escore das competências técnicas aumenta, a chance de preencher e enviar a DIRPF sem ajuda de terceiros aumenta em uma proporção de 9.29 vezes (OR = 9.29, < 0.001);
- as competências cognitivas aumentam as chances de preencher a DIRPF sem ajuda de terceiro, considerando que a cada unidade que o escore das competências cognitivas aumenta, a chance de preencher e enviar a DIRPF sem ajuda de terceiros, aumenta em uma proporção de 4.46 vezes (OR = 4.46, < 0.001);

Os resultados demonstraram que não houve influência significativa no preenchimento da DIRPF sem ajuda de terceiros, quanto às variáveis apresentadas conforme os blocos da análise:

- Bloco 1 – variáveis sociodemográficas:
  - idade (OR = 1.01, p = 0.176);
  - níveis de escolaridade de especialização (OR = 1.03, p = 0.903) e mestrado (OR = 1.54, p = 0.133) em relação ao nível de graduação; e
  - regiões fiscais, Nordeste (OR = 0.89, p = 0.79), Norte (OR = 1.38, p = 0.380) e Sul (OR = 1.55, p = 0.257) em relação ao Sudeste.
- Bloco 2 – variáveis relativas ao IRPF: já ter caído na malha fina (OR = 0.89, p = 0.651); e possuir dependentes para fins de DIRPF (OR = 1.08, p = 0.705).
- Bloco 3 – variáveis relativas às tecnologias (Aceitação e uso das TIC): número de recursos de TIC na residência (OR = 1.07, p = 0.466).



\_ . . \_ Significativo somente quando comparados os cidadãos contribuintes com grau de escolaridade em nível de Ensino Básico ou Graduação com os que possuem o grau de Doutor.

\_ . \_ Significativo somente quando comparados os cidadãos contribuintes com domicílio fiscal no Sudeste com os do Centro-Oeste.

Figura 14. O resultado da análise em relação às hipóteses do estudo.  
 Fonte: Elaborado pela autora (2020).



A Figura 14 apresenta o resumo dos resultados obtidos com a análise em relação às hipóteses do estudo.

#### 4.2. Análises adicionais aplicadas ao grupo de Cidadãos Contribuintes que preenchem a DIRPF sem a ajuda de terceiros

Esta seção discorre sobre os resultados das análises relativas ao conjunto de questões apresentadas somente aos 240 cidadãos contribuintes que afirmaram preencher e enviar a DIRPF, sem ajuda de terceiros.

##### 4.2.1. Tempo que leva preenchendo sozinho a DIRPF

Considerando o tempo médio que os cidadãos contribuintes (que afirmaram preencher e enviar a DIRPF, sem ajuda de terceiros) declaram o IRPF levam, isto resulta em uma média de 12.8 anos. As análises representadas na Tabela 29, demonstram as faixas de tempo de declaração do IRPF em termos de percentuais, a saber: há 5 anos ou menos (32.4%), de 6 a 10 anos (16.8%), de 11 a 15 anos (21.5%), de 16 a 20 anos (12.5%) e há mais de 20 anos (16.8%).

#### Tabela 29

Caracterização do tempo a que o contribuinte preenche e envia a DIRPF, sem ajuda de terceiros.

Tempo a que preenche a DIRPF, sem ajuda de terceiros	N	%
Até 5 anos	76	32.4%
De 6 a 10 anos	40	16.8%
De 11 a 15 anos	51	21.5%
De 16 a 20 anos	29	12.5%
Há mais de 20 anos	39	16.8%
<i>Média (DP)</i>		<i>12.8 (9.9)</i>

NOTA: existem 5 casos sem resposta (N = 235).

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

##### 4.2.2. Expectativa de desempenho, expectativa de esforço e condições facilitadoras

Conforme descrito no subtópico 3.5.3 sobre o instrumento de coleta de dados, as questões de número 18, 19 e 20 tiveram como propósito verificar a percepção do grupo de

cidadãos contribuintes que preenchem e enviam a DIRPF, sem ajuda de terceiros. Consonante a isso, os contribuintes deram a sua opinião sobre várias afirmações relativas à Expectativa de Desempenho (3 itens), à Expectativa de Esforço (3 itens) e às Condições Facilitadoras (5 itens) quanto ao Sistema da Receita Federal para a realização da Declaração. Os itens foram apresentados com possibilidade de resposta em escala de Likert: 0 = “Discordo totalmente”, 1 = “Discordo”, 2 = “Não concordo, nem discordo”, 3 = “Concordo”, 4 = “Concordo totalmente”.

Considerando as respostas da escala de *Likert* de 0 a 4, os itens da Expectativa de Desempenho apresentaram um valor de Alpha de *Cronbach* de 0.915, os da Expectativa de Esforço de 0.785 e os das Condições Facilitadoras de 0.761, sendo indicadores de uma confiabilidade boa a excelente. Assim, é possível calcular escores representativos da Expectativa de Desempenho, da Expectativa de Esforço e das Condições Facilitadoras.

Os escores foram calculados através da média das respostas a cada item, considerando as escalas de *Likert* apresentadas (de 0 a 4). Desta forma, cada um dos escores pode variar do mínimo de zero ao máximo de 4 pontos, sendo que, os escores mais próximos de 4 representam maior Expectativa de Desempenho, maior Expectativa de Esforço e melhores Condições Facilitadoras.

A caracterização dos escores é apresentada na Tabela 30.

### **Tabela 30.**

Caracterização dos escores da expectativa de desempenho, da expectativa de esforço e das condições facilitadoras quanto ao sistema da RFB para a realização da DIRPF.

<b>Escore</b> (de 0 a 4)	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>	<b>Média</b>	<b>DP</b>
<b>Expectativa de Desempenho</b>	0	4	3.19	0.83
<b>Expectativa de Esforço</b>	0	4	2.41	0.91
<b>Condições Facilitadoras</b>	0	4	2.99	0.61

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

A Tabela 31 apresenta os resultados relativos às médias dos escores da expectativa de desempenho, expectativa de esforço e condições facilitadoras para preencher e enviar a DIRPF sem ajuda de terceiros, e demonstram que os percentuais relativos à aceitação e uso das tecnologias foram mais altos nos homens do que nas mulheres. No entanto, os resultados não apresentaram grandes discrepâncias e as diferenças foram próximas da significância estatística quanto à expectativa de desempenho ( $p = 0.052$ ).

Os perfis sociodemográficos relativos à idade e ao grau de escolaridade não se encontram correlacionados com nenhuma das dimensões de análise, e apresentaram correlações próximas de zero e não significativas ( $p > 0.05$ ).

Quanto à região fiscal, registaram-se diferenças significativas na expectativa de desempenho ( $p = 0.024$ ) e na expectativa de esforço ( $p = 0.011$ ): as diferenças foram significativas entre o Sul (média mais alta em ambas as dimensões) e o Nordeste (média mais baixa em ambas as dimensões).

**Tabela 31.**

Associação da Expectativa de Desempenho, da Expectativa de Esforço e das Condições Facilitadoras com as variáveis sociodemográficas.

Variáveis de perfil	Expectativa de Desempenho <sup>(1)</sup>	Expectativa de Esforço <sup>(1)</sup>	Condições Facilitadoras <sup>(1)</sup>
<b>Gênero</b>			
Masculino – M (DP)	3.28 (0.84)	2.43 (0.97)	3.04 (0.62)
Feminino – M (DP)	3.07 (0.80)	2.38 (0.80)	2.92 (0.57)
<i>Teste T de Student</i>	$p = 0.052$	$p = 0.673$	$p = 0.111$
<b>Idade</b>			
<i>Coefficiente de Pearson</i>	$R = 0.078, p = 0.227$	$R = 0.061, p = 0.347$	$R = 0.042, p = 0.517$
<b>Grau de escolaridade</b>			
<i>Coefficiente de Spearman</i>	$R_{sp} = 0.130, p = 0.067$	$R_{sp} = -0.027, p = 0.677$	$R_{sp} = -0.093, p = 0.158$
<b>Região Fiscal</b>			
Centro-Oeste – M (DP)	3.26 (0.65)	2.53 (0.64)	3.01 (0.56)
Nordeste – M (DP)	2.93 (0.93)	1.95 (1.04)	2.84 (0.62)
Norte – M (DP)	2.98 (0.71)	2.24 (0.66)	2.96 (0.49)
Sudeste – M (DP)	3.16 (0.88)	2.47 (0.91)	3.02 (0.62)
Sul – M (DP)	3.49 (0.65)	2.60 (0.86)	3.02 (0.61)
<i>ANOVA</i>	$p = 0.024^{(2)}$	$p = 0.011^{(2)}$	$p = 0.610$

<sup>(1)</sup> escores de 0 (baixa Expectativa de Desempenho, baixa Expectativa de Esforço, baixas Condições Facilitadoras) a 4 (alta Expectativa de Desempenho, alta Expectativa de Esforço, altas Condições Facilitadoras).

<sup>(2)</sup> as diferenças apenas foram significativas entre o Sul e o Nordeste –  $p < 0.05$  nos testes de comparações múltiplas Tukey HSD.

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

#### 4.2.3. Hábito de uso do modelo completo ou simplificado de declaração

Na Tabela 32 foram apresentados os resultados do estudo da associação do hábito de utilização do modelo completo e do modelo simplificado de Declaração, com as variáveis sociodemográficas.

Foi percebida uma associação significativa do gênero tanto com a utilização do modelo completo ( $p = 0.003$ ) e quanto do modelo simplificado ( $p = 0.014$ ). A porcentagem de contribuintes que afirmou optar pelo modelo completo de DIRPF é maior entre os contribuintes do gênero masculino (54.9%) do que entre os do gênero feminino (35.7%). No entanto, a porcentagem de contribuintes que afirmou optar pelo modelo simplificado de DIRPF foi maior entre os cidadãos do gênero feminino (53.1%) do que entre os do gênero masculino (37.1%).

A associação do hábito de uso do modelo completo e do modelo simplificado de Declaração, também foi significativa com a idade ( $p < 0.001$ ). A média das idades dos cidadãos contribuintes com muito hábito na utilização do modelo completo de DIRPF ( $M = 44.9$ ) é maior do que a média dos que têm pouco hábito de uso ( $M = 37.7$ ). Quanto ao hábito de uso do modelo simplificado, foi observado o oposto, sendo que, a média das idades dos cidadãos contribuintes com pouco hábito na utilização do modelo simplificado de DIRPF ( $M = 37.3$ ) é menor do que a média das idades dos que têm muito hábito de uso ( $M = 44.0$ ).

**Tabela 32.**

Associação do tipo de modelo de declaração utilizado com as variáveis sociodemográficas.

Variáveis de perfil	Modelo de DIRPF completo		Modelo de DIRPF simplificado	
	Pouco hábito	Muito hábito	Pouco hábito	Muito hábito
<b>Gênero</b>				
Feminino	63 (64.3%)	35 (35.7%)	46 (46.9%)	52 (53.1%)
Masculino	64 (45.1%)	78 (54.9%)	90 (62.9%)	53 (37.1%)
<i>Teste do Qui-quadrado</i>	$p = 0.003$		$p = 0.014$	
<b>Idade</b>				
<i>Média (DP)</i>	37.7 (7.1)	44.9 (11.2)	44.0 (10.9)	37.3 (7.0)
<i>Teste T de Student</i>	$p < 0.001$		$p < 0.001$	
<b>Grau de escolaridade</b>				
Médio	2 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (100.0%)
Graduação	26 (63.4%)	15 (36.6%)	15 (35.7%) <sup>(+)</sup>	27 (64.3%) <sup>(+)</sup>
Especialização	34 (54.8%)	28 (45.2%)	34 (55.7%)	27 (44.3%)
Mestrado	33 (52.4%)	30 (47.6%)	35 (54.7%)	29 (45.3%)
Doutorado	31 (43.7%)	40 (56.3%)	52 (72.2%) <sup>(+)</sup>	20 (27.8%) <sup>(-)</sup>
<i>Teste do Qui-quadrado</i>	$p = 0.190$		$p = 0.002$	
<b>Região</b>				
Centro-Oeste	15 (55.6%)	12 (44.4%)	15 (55.6%)	12 (44.4%)
Nordeste	21 (56.8%)	16 (43.2%)	26 (70.3%) <sup>(+)</sup>	11 (29.7%) <sup>(-)</sup>
Norte	7 (53.8%)	6 (46.2%)	6 (46.2%)	7 (53.8%)
Sudeste	59 (51.3%)	56 (48.7%)	70 (60.3%)	46 (39.7%)
Sul	25 (52.1%)	23 (47.9%)	18 (37.5%) <sup>(-)</sup>	30 (62.5%) <sup>(+)</sup>
<i>Teste do Qui-quadrado</i>	$p = 0.980$		$p = 0.025$	

Percentagens por linha para cada variável: “Modelo de DIRPF completo” e “Modelo de DIRPF simplificado”;

<sup>(+)</sup> resíduos ajustados estandarizados  $> 1.96$ ; <sup>(-)</sup> resíduos ajustados estandarizados  $< -1.96$ .

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

Quanto ao grau de escolaridade e à região, foram registradas associações significativas apenas com o hábito de uso na opção pelo modelo simplificado ( $p = 0.002$ ) e modelo completo ( $p = 0.025$ ). Nestes casos, a porcentagem de contribuintes que opta pelo modelo simplificado é mais alta nos graduados (64.3%) e mais baixa nos doutorados (27.8%). Quanto à região fiscal, a porcentagem é mais alta no Sul (62.5%) e mais baixa no Nordeste (29.7%). Os dados desta análise estão apresentados na Tabela 32.

#### 4.2.4. Experiência de uso da tecnologia utilizada para fins de DIRPF

Quanto à associação com a experiência de uso (Tabela 33) foi investigada a associação com o uso do *notebook* (computador portátil) e do *desktop* (computador de mesa). Não foi estudada a associação com *smartphone* nem com o *tablet* devido ao reduzido número de contribuintes que afirmaram utilizar dessas tecnologias para fins de preenchimento e envio da DIRPF.

Os resultados demonstram a existência de associação significativa da idade com a experiência de uso do *desktop* ( $p = 0.002$ ): os contribuintes com muita experiência são mais velhos ( $M = 43.5$ ) do que os que têm pouca experiência de uso ( $M = 39.5$ ). Verificou-se o mesmo na experiência de uso do *notebook* (computador portátil), no entanto, as diferenças não foram significativas ( $p = 0.624$ ).

A associação do grau de escolaridade foi significativa quando comparada ao uso do *notebook* ( $p = 0.010$ ) e do *desktop* ( $p = 0.022$ ). No caso do *notebook* (computador portátil) a porcentagem de contribuintes com muita experiência foi mais alta nos cidadãos contribuintes que possuía grau de escolaridade de doutorado (91.5%), e mais baixa nos que possuíam grau de escolaridade de graduação (66.7%). Quanto ao *desktop*, os cidadãos contribuintes com graduação são os que têm mais experiência na sua utilização para preencher e entregar a DIRPF (61.9%).

**Tabela 33.**

Associação da tecnologia usada para preencher a DIRPF com as variáveis sociodemográficas.

Variáveis de perfil	Notebook (computador portátil)		Desktop (computador de mesa)	
	Pouca experiência	Muita experiência	Pouca experiência	Muita experiência
<b>Gênero</b>				
Feminino	24 (24.5%)	74 (75.5%)	63 (64.3%)	35 (35.7%)
Masculino	23 (16.2%)	119 (83.8%)	84 (58.7%)	59 (41.3%)
<i>Teste do Qui-quadrado</i>	$p = 0.112$		$p = 0.386$	
<b>Idade</b>				
<i>Média (DP)</i>	41.7 (9.7)	40.9 (10.0)	39.5 (8.9)	43.5 (10.9)
<i>Teste T de Student</i>	$p = 0.624$		$p = 0.002$	
<b>Grau de escolaridade</b>				
Médio	1 (50.0%)	1 (50.0%)	1 (50.0%)	1 (50.0%)
Graduação	14 (33.3%) <sup>(+)</sup>	28 (66.7%) <sup>(-)</sup>	16 (38.1%) <sup>(-)</sup>	26 (61.9%) <sup>(+)</sup>
Especialização	16 (25.8%)	46 (74.2%)	40 (64.5%)	22 (35.5%)
Mestrado	11 (17.2%)	53 (82.8%)	43 (68.3%)	20 (31.7%)
Doutorado	6 (8.5%) <sup>(-)</sup>	65 (91.5%) <sup>(+)</sup>	46 (64.8%)	25 (35.2%)
<i>Teste do Qui-quadrado</i>	$p = 0.010$		$p = 0.022$	
<b>Região</b>				
Centro-Oeste	6 (22.2%)	21 (77.8%)	13 (48.1%)	14 (51.9%)

Nordeste	8 (21.6%)	29 (78.4%)	21 (56.8%)	16 (43.2%)
Norte	2 (15.4%)	11 (84.6%)	7 (53.8%)	6 (46.2%)
Sudeste	24 (20.9%)	91 (79.1%)	69 (59.5%)	47 (40.5%)
Sul	7 (14.6%)	41 (85.4%)	37 (77.1%)	11 (22.9%)

*Teste do Qui-quadrado*

$p = 0.871$

$p = 0.101$

Percentagens por linha para cada variável: “Notebook (computador portátil)” e “Desktop (computador de mesa)”; (+) resíduos ajustados estandardizados >1.96; (-) resíduos ajustados estandardizados < -1.96.

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

## 5 DISCUSSÃO

Nesta seção, estão apresentadas as interpretações dos Resultados e Análises apresentados (Capítulo 4) reforçadas com as evidências observadas na literatura. Esta tese tem como objetivo principal investigar a aceitação e o uso do sistema da Receita Federal do Brasil e o domínio de competências técnicas e cognitivas demonstradas pelo cidadão contribuinte no preenchimento e envio da DIRPF.

As discussões foram construídas, especialmente, em torno das hipóteses formuladas neste estudo (Tabela 34), e nas análises complementares apresentadas no Capítulo 4 desta tese.

A confirmação da hipótese H1, era esperada, uma vez que a literatura apresentou que ser competente é o que determina o desempenho superior na realização de uma determinada tarefa. Consonante a isso, os resultados demonstraram que os cidadãos contribuintes que preenchem e enviam a DIRPF, sem ajuda de terceiros, apresentam um nível de competência significativamente superior (muito ou total domínio de competências) do que os recorrem a terceiros ( $p < 0.001$ ).

Diversos autores corroboram com o raciocínio atribuído ao ser competente, dentre eles: Bergenhenegouwen et al. (1997); Bitencourt (2010); Le Bortef (2003), Leme (2011); Brandão e Bahry (2014); Odelius et al. (2016). Cabe ressaltar, que o ato de preencher e enviar sua DIRPF, sem ajuda de terceiros, não foi uma tarefa ou competência observada, até o momento, em outra literatura além desta tese. Deste modo, as discussões relativas à H1 foram pautadas nos estudos abordados no referencial teórico acerca das competências.

No contexto da confirmação de H1, é importante salientar a caracterização da amostra (500 participantes) quanto ao preenchimento e envio da DIRPF, uma vez que 240 (48.0%) preenchem e enviam a Declaração sem ajuda de terceiros e 260 (52.0%) deles recorrem a terceiros. Ainda no início das análises, percebeu-se que o número de cidadãos contribuintes que recorrem a terceiros foi superior ao dos que preenchem e enviam a Declaração sem a ajuda.

A literatura considera que as competências cognitivas referem-se às habilidades intelectuais e representam pré-requisitos importantes para a aquisição de novas habilidades

(Odelius et al., 2011). De acordo com as análises, as competências cognitivas influenciam positivamente (OR = 4.46, IC 95%: 3.43-5.95,  $p < 0.001$ ) o ato de preencher e enviar a DIRPF, sem ajuda de terceiros. Isso indica que as competências cognitivas aumentam 4.46 vezes as chances de o cidadão contribuinte preencher e enviar a DIRPF sem ajuda de terceiros, confirmando a hipótese H2. Neste contexto, foi observado na literatura que as capacidades internas dos indivíduos tendem a interferir na realização de determinadas atividades (Coda, 2016; Leme, 2011; Odelius et al., 2011; Silva & Mello, 2014).

A necessidade de competências técnicas, para a realização do autosserviço ou de atividades que envolvam a tecnologia, foram verificados em estudos como Araujo e Reinhard (2014); Gallouj e Zanfei (2013); Harfouche e Robbin (2015); Le Bortef (2003). Estes autores ponderam que é necessário que se saiba utilizar as ferramentas e os recursos tecnológicos para que seja possível realizar determinadas atividades com maior efetividade.

Em uma perspectiva de competências técnicas era esperado que os respondentes apresentassem um domínio superior ao domínio de competências cognitivas para o preenchimento e envio da Declaração, sem a ajuda de terceiros. Isso foi comprovado com a análise de regressão logística o que confirmou a hipótese H3. Os resultados demonstraram que as competências técnicas influenciam positivamente (OR = 9.29, IC 95%: 6.04-14.30,  $p < 0.001$ ) o ato de preencher e enviar a DIRPF sem ajuda de terceiros. Sendo assim, o domínio de competências técnicas aumenta 9.29 vezes as chances de o cidadão contribuinte preencher e enviar a DIRPF sem ajuda de terceiros. Foi possível observar ainda, que o domínio das competências técnicas representa mais que o dobro do domínio de competências evidenciados na pesquisa.

Macaya, Alves e Meirelles (2019), em seus estudos sobre “digital por padrão”, perceberam evidências de que os indivíduos que não possuem habilidades suficientes para utilizar as TIC (o que é denominado nesta tese como competências técnicas) têm as tarefas realizadas nos serviços online do governo afetadas por conta desta carência.

Reflexões lançadas sobre H1, H2 e H3 remetem a possíveis eventos de causa efeito. Pode ser que os cidadãos contribuintes por decidirem preencher e enviar eles mesmos suas DIRPF's tenham adquirido alto domínio das competências cognitivas e das competências técnicas. Ou então, é possível que por terem alto domínio das competências cognitivas e das competências técnicas optem por preencher e enviar eles mesmos suas Declarações. Todavia, são reflexões recomendadas para novas agendas de pesquisa.

A proposta de H4 foi apresentada pois se acreditava que o perfil sociodemográfico de gênero, idade, grau de escolaridade e região da residência fiscal poderia influenciar

positivamente o ato de o cidadão contribuinte preencher e enviar a DIRPF, sem ajuda de terceiros.

Em termos de gênero, os resultados da análise demonstraram diferenças significativas ( $p < 0.001$ ) dos cidadãos contribuintes que preenchem a DIRPF, sem ajuda de terceiros, dos que recorrem a terceiros. Foi observado, que há mais chance de que os contribuintes do gênero masculino (3.11 vezes mais chance) preencham e enviem a DIRPF, sem ajuda de terceiros, do que os contribuintes do gênero feminino.

De acordo com Morris et al. (2005) as diferenças de gênero são consideradas importantes para a implementação de novas tecnologias. Ao confrontar esses resultados com a teoria, fundamenta-se em Venkatesh, Thong e Xu (2012) quando afirma que os homens têm mais predisposição a gastar seus esforços para superar restrições e dificuldades para alcançar seus objetivos. Por sua vez, as mulheres tendem a utilizar mais os fatores externos para apoiá-las a alcançar seus propósitos. Outro fator evidenciado por Venkatesh, Thong e Xu (2012) é o de que as cognições relacionadas ao gênero demonstram que os homens tendem a ser mais orientados a tarefas que as mulheres. Corroboram estes resultados Abayomi, Neil e Mhlongo (2016) que observaram que homens tendem a estarem mais inclinados que as mulheres na realização de tarefas que julgam ser mais importantes para seu contexto.

Abayomi et al. (2016) e Venkatesh e Morris (2000) consideram as análises sobre a idade fundamentais para estudos relacionados ao uso da tecnologia, pois são fatores influenciadores. Neste contexto, Morris et al. (2005) e Venkatesh, Thong e Xu (2012), afirmam que usuários mais velhos tendem a enfrentar dificuldades no acesso e no aprendizado de novas tecnologias. Por sua vez, Mansoori et al. (2018) não reconheceram a idade como relevante aos estudos sobre adoção e uso das TIC nos serviços de governo eletrônico, uma vez que, os idosos precisam de estar convencidas sobre a importância do e-Gov antes de pelo menos tentar utilizá-los.

Todavia, os resultados obtidos nas análises desta tese, quanto ao ato de preencher e enviar a DIRPF, não demonstraram diferenças significativas ( $p = 0.254$ ) quanto à diferença das idades dos contribuintes que optam por preencher e enviar, sem ajuda de terceiros, dos que solicitam ajuda. Independentemente da faixa etária, a distribuição dos cidadãos contribuintes que preenchem e enviam a DIRPF, sem ajuda de terceiros, é semelhante aos que recorrem a terceiros.

Quanto ao grau de escolaridade, há diferença significativa ( $p=0.03$ ) dos que preenchem a DIRPF, sem ajuda de terceiros, dos que recorrem a terceiros. As análises demonstraram que os cidadãos que possuem grau de doutorado possuem 3.23 vezes mais chances de preencher e enviar a DIRPF, sem ajuda de terceiros ( $OR = 3.23, p < 0.001$ ) se comparados aos que possuem



o nível de ensino básico ou graduação. Quanto à comparação entre cidadãos com nível de ensino básico ou graduação e aqueles no nível mestrado, foi possível perceber que os que possuíam grau de mestre possuíam 1.54 vezes mais chances de preencher e enviar a DIRPF sem ajuda de terceiros, no entanto, o efeito não foi significativo (OR = 1.54,  $p = 0.133$ ). A fundamentação desta análise está em Lee, Lin, Ma e Wu (2017) quando afirmam que os indivíduos que apresentam maior autonomia e maior nível de escolaridade envolvem-se melhor em atividades realizadas com tecnologias *online*. Naranjo-Zolotov, et al. (2019) também concluíram a importância do grau de escolaridade com resultado significativo para a aceitação e uso das TIC.

Quanto à região de domicílio fiscal, os cidadãos contribuintes da região Sudeste, comparativamente com os da região Centro-Oeste, têm 2.83 vezes mais chances de preencher e enviar a DIRPF, sem ajuda de terceiros (OR = 2.83,  $p < 0.001$ ). H4 portanto, foi confirmada as variáveis de perfil sociodemográfico de gênero, grau de escolaridade e região fiscal, mas foi rejeitada para idade.

Ao hipotetizar H5, foi considerado que possuir determinados recursos tecnológicos em casa, influenciaria positivamente o ato de o cidadão contribuinte preencher e enviar a DIRPF, sem ajuda de terceiros. A expectativa foi de que os cidadãos que utilizassem um maior número de recursos tecnológicos, apresentariam melhores resultados quanto à decisão de preencher e enviar as Declarações sem solicitar ajuda, uma vez que é possível considerar que o uso das TIC desempenha papel fundamental na adoção de serviços eletrônicos (Mansoori et al., 2018).

A hipótese H5 foi rejeitada. Ao analisar a influência do número de recursos tecnológicos que o cidadão possui em sua residência, o resultado (p-valor) não foi significativo para o ato de preencher e enviar a DIRPF sem ajuda de terceiros (OR = 1.07,  $p = 0.466$ ).

Foi observado, portanto, que todos os cidadãos questionados (500) disseram ter acesso à internet. Porém, se considerados os aspectos de inclusão digital em termos de conectividade, todos os contribuintes entrevistados seriam julgados aptos a utilizarem os sistemas da RFB para fins da DIRPF.

Nesta perspectiva, acredita-se que os governos promovem os serviços *online* presumindo que todos possam utilizar plenamente esses serviços por possuírem acesso à determinados recursos tecnológicos, mas não avaliam o quanto eles conseguem fazer uso dessas tecnologias (Macaya et al, 2019). O foco desta pesquisa não está na discussão da inclusão digital, mas nas competências necessárias para executar o autosserviço no *e-Gov* de modo efetivo. Entretanto, é importante salientar que não é o fato de possuir tecnologias que fará dos cidadãos suficientemente competentes para declarar o IRPF sem solicitar ajuda.

O acesso às redes de conexão do tipo 4G ou superior, e em redes públicas e comerciais, foi significativamente maior ( $p < 0.001$  e  $p = 0.025$ , respectivamente) no grupo de cidadãos que preenchem e enviam a DIRPF sem ajuda de terceiros, do que os que recorrem a ajuda. É possível, ainda, considerar que estes contribuintes apresentem maior experiência e hábito de uso quanto às redes de conexão de dados e por isso, se sintam mais seguros para utilizar múltiplos recursos. De acordo com Abayomi et al. (2016) os usuários quando adquirirem experiência suficiente, tendem a utilizar as TIC suficientemente bem.

Quanto aos recursos tecnológicos que os contribuintes afirmaram ter em suas residências, houve diferenças significativas somente em relação ao *tablet* ( $p = 0,013$ ). Dos equipamentos verificados, o *tablet* foi o único que teve maior representatividade no grupo de cidadãos contribuintes que preenchem a DIRPF, sem a ajuda de terceiros.

Quando verificadas essas tecnologias à luz do modelo UTAUT e dos modelos que o compõem, fundamenta-se essas variáveis em um contexto de condições facilitadoras (UTAUT) que têm demonstrado influência positiva, sendo um preditor significativo na utilização das plataformas de *e-Gov*, como pode ser observado nas análises de: Lakhali, Khechine e Pascot (2013) e Mansoori et al. (2018).

Quanto à confirmação da hipótese H6, relativa à influência positiva do hábito no ato de o cidadão contribuinte preencher e enviar a DIRPF sem ajuda de terceiros. Os resultados ratificam os estudos relativos ao modelo UTAUT 2 (Venkatesh, Thong, & Xu, 2012) de que o hábito de uso influencia positivamente o uso de uma determinada TIC. Neste contexto, foi percebido que os resultados estão alinhados com a teoria, à luz de Limayem et al. (2007) e Venkatesh, Thong e Xu (2012) que definem o hábito como um resultado da experiência, que pode ser medida em quanto o indivíduo acredita que o seu comportamento se tornou automático.

Nesta tese foi verificado o hábito de uso em cada uma das tecnologias, a saber: *sites* comerciais (lojas, bancos etc.); *sites* de busca; contas de *e-mail*; redes sociais (*Facebook*, *LinkedIn*, *WhatsApp*, *Instagram*, *Pinterest*, etc.); *smartphone* (ou celular); *tablet*; *notebook* (computador portátil); e *desktop* (computador de mesa). As análises demonstraram que o hábito de uso das TIC aumenta as chances de preencher e enviar a DIRPF sem ajuda de terceiros em 2.39 vezes ( $OR = 2.39, < 0.001$ ).

A hipótese H7, quanto à familiaridade de uso influenciar positivamente o ato de o cidadão contribuinte preencher e enviar a DIRPF sem ajuda de terceiros, foi confirmada. As análises demonstraram que a familiaridade de uso das TIC aumenta 2.34 vezes ( $OR = 2.34, < 0.001$ ) as chances de o cidadão preencher e enviar a Declaração sem ajuda de terceiros.

Quando o usuário aumenta sua frequência de uso sobre um determinado sistema ou tecnologia, promove a familiaridade de uso, e, na maior parte das vezes, influencia positivamente a satisfação de utilizar, assim como, promove o hábito de uso das tecnologias (Limayem et al. 2007). No âmbito das competências, a familiaridade de uso das TIC pode ser vista como as habilidades empíricas, adquiridas por meio de uma determinada rotina (Carbone et al., 2009; Le Bortef, 2003).

Quanto à hipótese H8, considerou-se que a experiência de uso influenciaria positivamente o ato de o cidadão contribuinte preencher e enviar a DIRPF sem ajuda de terceiros. Ou seja, os contribuintes com maior tempo de declaração do IRPF teriam mais predisposição para preencher e enviar a DIRPF sem ajuda de terceiros. Neste assunto, a experiência foi considerada como a passagem do tempo cronológico Venkatesh, Thong e Xu (2012). No contexto das competências, pode ser pensada sob a ótica das habilidades experiências, adquiridas com o tempo e com a maturidade (Le Bortef, 2003).

H8 foi confirmada, considerando que a cada ano de declaração, a experiência aumentava. As análises demonstraram que conforme aumenta o tempo em que o cidadão contribuinte declara o IRPF, também aumenta sua chance de preencher e enviar a DIRPF sem a ajuda de terceiros. Considerando estes aspectos, a chance aumenta em 6% (OR = 1.06,  $p = 0.004$ ). A experiência reflete a oportunidade de uma pessoa decidir usar uma nova tecnologia para operacionalizar tarefas de sua rotina, e isso ocorre com a contagem da experiência, considerando o tempo (Venkatesh et al., 2003; Venkatesh, Thong, & Xu, 2012).

Quanto à hipótese H9 foi elaborada com a perspectiva da autoeficácia, que diz respeito à convicção que o sujeito apresenta para executar determinada tarefa de modo a produzir bons resultados (Voskuil, & Robbins, 2015). A autoeficácia pode ter caráter de resiliência, de modo que a pessoa já tenha experiência na superação de obstáculos por meio da persistência, e pode ser adquirida pelo contínuo gerenciamento de falhas, para que sejam formativas e não desmoralizadoras (Bandura, & Adams, 1977).

A autoeficácia faz com que os indivíduos sejam incentivados a medir o sucesso por meio do autoaperfeiçoamento (Bandura, & Adams, 1977). Outro aspecto a ser considerado sobre a autoeficácia está no modo como as pessoas se motivam e perseveram diante das dificuldades, considerando os objetivos e as expectativas de resultados traçados por elas mesmas, e ainda as possibilidades de sucesso e fracasso (Bandura, 2012).

Deste modo, em H9 acreditava-se que por já ter tido a experiência de cair na “malha fina”, uma ou mais vezes, os cidadãos contribuintes poderiam demonstrar uma maneira auto debilitante, em aspectos de auto eficácia e resiliência, e que isso os influenciaria a recorrer a

terceiros para o preenchimento e envio da DIRPF. Contudo, as análises demonstraram que o fato de já ter caído na malha fina não influencia significativamente o ato de preencher sem ajuda ou recorrendo a terceiros para o preenchimento da Declaração (OR = 0.89,  $p = 0.651$ ). Deste modo, H9 foi rejeitada.

A Tabela 34 apresenta as hipóteses da tese e os resultados das análises realizadas.

**Tabela 34.**

Resultado das hipóteses.

<b>Hipótese</b>	<b>Descrição</b>	<b>Resultado</b>
H1	Quanto mais domínio de competências o cidadão contribuinte demonstrar, mais chance terá de preencher e enviar sua DIRPF sem recorrer à ajuda de terceiros.	Confirmada
H2	As competências cognitivas influenciam positivamente o ato de preencher e enviar a DIRPF, sem ajuda de terceiros.	Confirmada
H3	As competências técnicas influenciam positivamente o ato de preencher e enviar a DIRPF, sem ajuda de terceiros.	Confirmada
H4	O perfil sociodemográfico de gênero, idade, grau de escolaridade e região da residência fiscal influenciam positivamente o ato de o cidadão contribuinte preencher e enviar a DIRPF, sem ajuda de terceiros.	Confirmada para gênero e grau de escolaridade e região fiscal, mas rejeitada para idade
H5	Possuir os recursos tecnológicos em casa, influencia positivamente o ato de o cidadão contribuinte preencher e enviar a DIRPF, sem ajuda de terceiros.	Rejeitada
H6	O hábito influencia positivamente o ato de o cidadão contribuinte preencher e enviar a DIRPF, sem ajuda de terceiros.	Confirmada
H7	A familiaridade de uso influencia positivamente o ato de o cidadão contribuinte preencher e enviar a DIRPF, sem ajuda de terceiros.	Confirmada
H8	O quantitativo de anos que o cidadão apresenta IRPF influencia positivamente o ato de o cidadão contribuinte preencher e enviar a DIRPF, sem ajuda de terceiros.	Confirmada
H9	Cair na “malha fina” influencia positivamente o ato de terceirizar o preenchimento e envio da DIRPF.	Rejeitada

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

## 6 CONCLUSÕES

Esta tese teve como objetivo principal investigar o domínio de competências técnicas e cognitivas demonstradas pelo cidadão para preenchimento e envio da DIRPF e as características técnicas fundamentadas na aceitação e uso do sistema da Receita Federal do Brasil.

Neste sentido, as análises permitiram concluir que, os cidadãos que preenchem e enviam a DIRPF sem ajuda de terceiros, demonstram maior domínio de competências técnicas e cognitivas do que aqueles que recorrem a terceiros. Não foi possível, com o modelo utilizado, identificar se aqueles que recorrem a terceiros para o preenchimento da DIRPF consideram-se menos competentes do que os que preenchem sozinhos. Sob esse prisma, ressalta-se que o ato de preencher com ajuda de terceiros não implica em “não ser competente”, mas, que as competências técnicas e cognitivas são mais evidentes ao comportamento daqueles que decidem por preencher e enviar sozinhos suas DIRPF's.

Conforme as teorias estudadas, foi possível relacionar este resultado às experiências de utilização do autosserviço, e com as análises obtidas, concluir que quanto maior o quantitativo em anos que o cidadão apresenta a DIRPF, mais competência técnica e cognitiva demonstra possuir.

Quanto aos principais níveis de aceitação e o uso do *e-Gov* da RFB, percebeu-se que os cidadãos demonstraram possuir os recursos TIC necessários para a realização do autosserviço da DIRPF, contudo, isso não influenciou ao fato de preencher e enviar sozinho ou a recorrer a terceiros. Por sua vez, aqueles com maior hábito e familiaridade ao uso das TIC, tendem a preencher e enviar a DIRPF sem ajuda de terceiros. Nesse âmbito, percebeu-se que não bastava possuir os recursos TIC, mas era necessário utilizá-los com frequência e ter habilidade para utilizá-los. De certo modo, essa utilização frequente está alinhada à obtenção de novas habilidades e competências para a utilização destes recursos TIC durante o processo de preencher e enviar a DIRPF.

Quanto ao gênero, as análises, alinhadas às teorias de aceitação e uso das TIC, possibilitaram concluir que homens apresentam maior predisposição para o preenchimento e envio da DIRPF sem ajuda de terceiros, enquanto as mulheres apresentam maior predisposição a solicitar ajuda. Não se trata de dizer que o homem é mais competente para o preenchimento e envio da DIRPF, mas que tem maior predisposição em fazê-lo sem recorrer a terceiros. Cabe

ressaltar que esta tese não buscou aprofundar-se nas causas ou em fatores qualitativos para explicar os resultados obtidos, tão somente analisou quantitativamente os dados obtidos.

Quanto aos aspectos de idade não influenciam no ato de preencher e enviar a DIRPF com ou sem ajuda de terceiros. Contrariamente ao que era previsto, por consequência da literatura investigada. Nesse raciocínio, acreditava-se que os contribuintes mais jovens teriam mais predisposição ao preenchimento e envio da DIRPF sem recorrer a terceiros. Porém, as análises demonstraram não ser significativa a diferença entre o grupo dos que preenchem sozinhos dos que recorrem a terceiros.

### **6.1. Implicações Teóricas**

Estudar as competências do cidadão para a realização de autosserviço no *e-Gov* foi desafiador por não ter sido observados outros estudos com a mesma temática. É possível que o leitor questione as vertentes atitudinais da competência que não foram apresentados nesta tese, contudo, evidencia-se que este estudo teve caráter quantitativo. Para tanto utilizou-se de um *survey* elaborado com base na teoria estudada.

Nesse cenário, esta tese trouxe como contribuição a expansão do conhecimento acerca de competências do cidadão para a realização de autosserviço de DIRPF da RFB. O governo, ao implementar um autosserviço mandatório nas plataformas do *e-Gov*, parece pressupor que todos os usuários do sistema terão as mesmas competências técnicas e cognitivas para a realização das tarefas e, ainda, considera que todos possam ter acesso às TIC necessárias à sua operacionalização. Não se trata de oferecer uma plataforma intuitiva e disponibilizar apostilas e serviços de ajuda *online*, mas reconhecer que o autosserviço de DIRPF requer conhecer além de TIC, é necessário comprometer-se com o cidadão que arca com todas as despesas e sanções caso não consiga preencher corretamente.

Neste sentido, se o governo conhecer os principais domínios de competências necessários para a operacionalização do autosserviço disponibilizado no *e-Gov*, poderá maximizar a satisfação e o interesse dos cidadãos para serem mais participativos no ambiente *online*. No autosserviço de preenchimento e envio da DIRPF, o cidadão é responsabilizado por todas as informações declaradas, omitidas ou distorcidas. Seria pertinente, portanto, que o governo estimulasse os cidadãos contribuintes a preencherem suas Declarações, seja por meio de incentivos, bonificações ou menos penalizações.

## 6.2. Implicações Práticas

Quanto às implicações práticas, esta tese poderá contribuir com o desenho de políticas públicas que promovam a capacitação e o desenvolvimento das competências necessárias aos cidadãos para a realização do autosserviço disponibilizado nas plataformas do *e-Gov*. Nem todos os cidadãos possuem as mesmas *expertises* para a utilização de serviços *online*, ademais, cartilhas, sistemas autoexplicativos e vídeos com breve explicação sobre o modo como a rotina é executada não resultam suficientemente em cidadãos competentes para a realização efetiva de determinada tarefa. Deste modo, cabe lembrar três elementos básicos que integram a competência: o saber, o saber como fazer e o fazer. Portanto, os governos precisam atentar para o fato de que no caso de serviços de adoção mandatória, como é o caso da DIRPF, é necessário que os cidadãos contribuintes saibam muito além do “como” preencher e enviar a DIRPF, mas saber todos os aspectos relativos aos tributos pagos, às restituições, às sanções e aos detalhamentos específicos do imposto. Do mesmo modo, não basta apenas possuir um equipamento tecnológico e ter acesso à internet. É necessário ser competente para utilizar os recursos específicos para a realização do autosserviço *online* de modo eficiente.

Outra possível contribuição desta tese está no fato de que, após a participação nesta pesquisa, os cidadãos contribuintes se questionem acerca do ato de preencher e enviar a DIRPF sem ajuda, ou de solicitar ajuda de terceiros. Seja com a mudança de atitude para os que recorrem a terceiros, de modo a alcançarem as competências necessárias para que ele mesmo realize a tarefa. Ou, ainda, indagando ao governo por meio das plataformas *online* e de ouvidorias explicações e motivos pelos quais os cidadãos se tornam responsáveis pelas possíveis divergências ocorridas durante a Declaração, muitas vezes fundadas na não compreensão dos procedimentos ou operações mediadas pelas TICs nesse processo de coprodução de serviços públicos.

## 6.3. Limitações

Dentre as limitações enfrentadas para a construção desta tese, serão apresentadas as que mais interferiram na tomada de decisões:

- 1) O estudo foi iniciado no primeiro semestre de 2017, e naquele ano a RFB estava vinculada ao Ministério da Fazenda. No ano 2019, houve a mudança de governo,

das estruturas de gestão e a RFB passou a integrar o Ministério da Economia. Dentre as diversas mudanças ocorridas, a principal para este estudo, foi a migração dos serviços de *e-Gov* da Receita, que eram um subdomínio do [fazenda.gov.br](http://fazenda.gov.br) ([receita.fazenda.gov.br](http://receita.fazenda.gov.br)). Deste modo, com a Medida Provisória nº 870, de 1º de janeiro de 2019, toda a estrutura do ministério da Fazenda passou a integrar um novo ministério chamado Economia e os dados foram migrados para uma nova plataforma *e-Gov* do governo federal, a [gov.br](http://gov.br). Desde então, os dados da RFB estão disponíveis em <https://receita.economia.gov.br>. A consequência maior disso, foi que todas as informações e conteúdos utilizados nos dois primeiros anos da pesquisa precisaram ser novamente localizados e analisados para garantir a integridade das informações.

- 2) Ainda considerando o cenário existente no ano de 2017, anteriormente às mudanças apresentadas no item 1, havia a pretensão de investigar a percepção dos agentes do governo que analisam e desenvolvem os sistemas do *e-Gov* para fins de DIRPF, todavia, com as referidas mudanças de governo, ministério, processos e dos gestores, não foi possível dar continuidade à pesquisa com esse grupo de sujeitos. É importante salientar que essas mudanças fizeram com que todos os serviços online e ferramentas de *software* fossem atualizados em formato ou rotina de uso, e este fato, apesar de ter sido um aspecto de limitação para este estudo, pode ser uma inspiração para novas pesquisas.

#### **6.4. Considerações finais**

Esta tese trouxe como inspiração e oportunidade de pesquisas futuras algumas temáticas, como: a) investigar a percepção de agentes do governo que analisam e desenvolvem os sistemas do *e-Gov* para fins de DIRPF suas competências técnicas e cognitivas, e confrontar com os resultados apresentados nesta tese. Assim, seria possível obter uma perspectiva futura bidirecional, escutando não somente o cidadão contribuinte, mas também o ator governamental, para o aperfeiçoamento de políticas públicas nessa área. Seria oportuno utilizar o modelo conceitual sobre as competências necessárias para a realização de serviços públicos nas plataformas de *e-Gov*, que culminou na inspiração para as análises realizadas nesta tese (Figura 5); b) verificar se competências pessoais e sociais influenciam positivamente no ato de preencher e enviar a DIRPF sem ajuda de terceiros; e c) investigar outras variáveis associadas à aceitação e uso das TIC para a tarefa de preencher e enviar a DIRPF, como por exemplo



“valor”, que pode elucidar e trazer à discussão tanto o valor da operação terceirizada quanto o valor do risco de cair na malha fina, caso ocorra alguma divergência durante o processo de preenchimento e envio da Declaração; c) considera-se importante realizar um estudo qualitativo acerca das questões atitudinais relativas à opção de preencher e enviar a DIRPF com ou sem ajuda de terceiros; d) sendo o grupo de menor escolaridade mais propenso ao ato de recorrer a terceiros para o preenchimento e envio da DIRPF, é possível investigá-los mais detalhadamente para que isso possa converter em políticas públicas mais efetivas quanto à proposta de utilização de um autosserviço online.

## REFERÊNCIAS

- Abayomi, O., Neil, E., & Mhlongo, P. (2016). Applying UTAUT in Clinical Informatics Research. *Library Philosophy and Practice*, Library Philosophy and Practice, 2016. Disponível em: <https://link-gale.ez54.periodicos.capes.gov.br/apps/doc/A584262862/AONE?u=capes&sid=AONE&xid=343a8b8b>
- Abbad, G., & Borges-Andrade, J. E. (2004). Aprendizagem humana em organizações de trabalho. *Psicologia, organizações e trabalho no Brasil*, 2, 237-275.
- Abbas, T. (2016). Social factors affecting students' acceptance of e-learning environments in developing and developed countries: A structural equation modeling approach. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 7(2), 200-212.
- Age, L. M., & Schommer, P. C. (2017). Co-production of health inspection service: certification and rating of restaurants/Artigos tecnologicos: coproducao de servico de vigilancia sanitaria: certificacao e classificacao de restaurantes. *RAC - Revista de Administracao Contemporanea*, 21(3), 413-434. DOI: <http://dx.doi-org.ez54.periodicos.capes.gov.br/10.1590/1982-7849rac2017170026>
- Agresti, A. (2013). *Categorical Data Analysis*, 3rd edn. Hoboken. *New Jersey: John Willey & Sons*.
- Ahn, M. J., & Bretschneider, S. (2011). Politics of e-government: e-government and the political control of bureaucracy. *Public Administration Review*, 71(3), 414-424. <https://doi-org.ez54.periodicos.capes.gov.br/10.1111/j.1540-6210.2011.02225.x>
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211. DOI: [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Alaiad, A., Zhou, L., & Koru, G. (2014). An exploratory study of home healthcare robots adoption applying the UTAUT model. *International Journal of Healthcare Information Systems and Informatics (IJHISI)*, 9(4), 44-59. DOI: 10.4018 / ijhisi.2014100104
- Alalwan, J. A. (2013). Continuance intention to use government 2.0 services: The impact of citizens' satisfaction and involvement. (Report). *International Journal of Electronic Government Research*, 9(3), 58-73. <http://dx.doi-org.ez54.periodicos.capes.gov.br/10.4018/jegr.2013070104>
- Alford, J. (2002). Why Do Public-Sector Clients Coproduce? *Administration & Society*, 34(1), 32-56.
- Alford, J. (2014). The Multiple Facets of Co-Production: Building on the work of Elinor Ostrom. *Public Management Review*, 16(3), 299-316. DOI: <http://dx.doi.org/10.1080/14719037.2013.806578>
- Al-Hujran, O., Al-Debei, M. M., Chatfield, A., & Migdadi, M. (2015). The imperative of influencing citizen attitude toward e-government adoption and use. *Computers in Human*

*Behavior*, 53, 189-203. DOI: <https://doi-org.ez54.periodicos.capes.gov.br/10.1016/j.chb.2015.06.025>

- Al-Khatib, H., & Lee, H. (2011). E-Government Systems Success and User Acceptance in Developing Countries: The Role of Perceived Support Quality. *International Journal of EBusiness and EGovernment Studies*, 3(2), 69-78.
- Al-Shbail, T., & Aman, A. (2018). E-government and accountability: How to mitigate the disorders and dysfunctions of accountability relationships. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 12(2), 150-190. DOI: 10.1108/TG-09-2017-0057
- Alshehri, M., Drew, S., & AlGhamdi, R. (2013). Analysis of Citizens Acceptance for E-government Services: Applying the UTAUT Model. ArXiv.org.
- Alshibly, H., & Chiong, R. (2015). Customer empowerment: Does it influence electronic government success? A citizen-centric perspective. *Electronic Commerce Research and Applications*, 14(6), 393-404. DOI: <https://doi-org.ez54.periodicos.capes.gov.br/10.1016/j.elerap.2015.05.003>
- Al-Yaseen, H., Al-Soud, A., & Al-Jaghoub, S. (2013). Assessing Jordan's e-Government Maturity Level: Citizen's Perspective on Awareness, Acceptability and Usage of e-Government Services. *International Journal of Electronic Government Research*, 9(4), 1-18. <http://dx.doi-org.ez54.periodicos.capes.gov.br/10.4018/ijegr.2013100101>
- Amritesh, Misra, S. C., & Chatterjee, J. (2014). Conceptualizing e-government service quality under credence based settings: A case of e-counseling in India. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 31(7), 764-787. DOI: 10.1108/IJQRM-02-2013-0026
- Anjos, G. M. A. A., & Ezequiel, V. C. (2011). Cidadania virtual: o espetáculo do governo eletrônico. *Revista Estudos de Sociologia*, 16(30), 59-76.
- Araujo, M. H., & Reinhard, N. (2014). Factors Influencing the use of Electronic Government Services in Brazil. *REGE Revista de Gestão*, 22(4), 585-596. <https://doi.org/10.5700/rege579>
- Araujo, M. H., Reinhard, N. A., & Cunha, M. (2018). Electronic government services in Brazil: An analysis based on measures of access and users' internet skills. *Revista de Administração Pública*, 52(4), 676-694.
- Arduini, D., Belotti, F., Denni, M., Giungato, G., & Zanfei, A. (2010). Technology adoption and innovation in public services the case of e-government in Italy. *Information economics and policy*, 22(3), 257-275.
- Arendsen, R., Peters, O., Hedde, T. M., & Dijk, V. J. (2014). Does e-government reduce the administrative burden of businesses? An assessment of business-to-government systems usage in the Netherlands. *Government Information Quarterly*, 31(1), 160-169. DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.giq.2013.09.002>
- Argyris, C. (1975). *A integração indivíduo-organização: Atlas*.
- Baczyńska, A. K., Rowiński, T., & Cybis, N. (2016). Proposed Core Competencies and Empirical Validation Procedure in Competency Modeling: Confirmation and

- Classification. *Frontiers in Psychology*, 7(273). DOI: <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2016.00273>
- Bagozzi, R. P., & Yi, Y. (2012). Specification, evaluation, and interpretation of structural equation models. *Journal of the academy of marketing science*, 40(1), 8-34.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84(2), 191-215. DOI: 10.1037/0033-295X.84.2.191
- Bandura, A. (2012). On the Functional Properties of Perceived Self-Efficacy Revisited. *Journal of Management*, 38(1), 9-44. DOI: <https://doi-org.ez54.periodicos.capes.gov.br/10.1177/0149206311410606>
- Bandura, A. E., & Adams, N. (1977). Analysis of self-efficacy theory of behavioral change. *Cognitive Therapy and Research*, 1(4), 287-310. DOI: <https://doi-org.ez54.periodicos.capes.gov.br/10.1007/BF01663995>
- Bao, G., Wang, X., Larsen, G. L., & Morgan, D. F. (2013). Beyond New Public Governance: A Value-Based Global Framework for Performance Management, Governance, and Leadership. *Administration & Society*, 45(4), 443-467. DOI: 10.1177/0095399712464952
- Barbosa, A. F., Pozzebon, M., & Diniz, E. H. (2013). Rethinking E-Government Performance Assessment from a Citizen Perspective. *Public Administration*, 91(3), 744-762. <https://doi-org.ez54.periodicos.capes.gov.br/10.1111/j.1467-9299.2012.02095.x>
- Barrane, F. Z., Karuranga, G. E., & Poulin, D. (2018). Technology Adoption and Diffusion: A New Application of the UTAUT Model. *International Journal of Innovation and Technology Management*, 15(6), 1-19. DOI: <https://doi-org.ez54.periodicos.capes.gov.br/10.1142/S0219877019500044>
- Bartholomew, L., Parcel, G., Swank, P., & Czyzewski, D. (1993). Measuring Self-Efficacy Expectations for the Self-management of Cystic Fibrosis. *Chest*, 103(5), 1524-1530. DOI: <https://doi.org/10.1378/chest.103.5.1316>
- Basu, S. (2004). E-government and developing countries: an overview. (Special Issue: Electronic Government). *International Review of Law, Computers & Technology*, 18(1), 109-132. DOI: 10.1080/13600860410001674779
- Bekkers, V., & Moody, R. (2011). Visual events and electronic government: What do pictures mean in digital government for citizen relations? *Government Information Quarterly*, 28(4), 457-465. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.10.006>
- Bergamini, C. W. (2012). *Competência: a chave do desempenho*: Editora Atlas SA.
- Bergenhengouwen, G. J., Ten Horn, H. F. K., & Mooijman, E. A. M. (1997). Competence development-a challenge for human resource professionals: core competences of organizations as guidelines for the development of employees. *Industrial and commercial training*, 29(2), 55-62. DOI: <https://doi-org.ez54.periodicos.capes.gov.br/10.1108/00197859710165038>
- Bernardes, M. B., Santos, P. M., & Rover, A. J. (2015). Ranking das prefeituras da região Sul do Brasil: uma avaliação a partir de critérios estabelecidos na Lei de Acesso à Informação.

*Revista de Administração Pública*, 49(3), 761-792. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7612119279>

- Bertot, J., Estevez, E., & Janowski, T. (2016). Universal and contextualized public services: Digital public service innovation framework. *Government Information Quarterly*, 33(2), 211-222. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.05.004>
- Bitencourt, C. (2010). *Gestão Contemporânea de Pessoas: Novas Práticas, Conceitos Tradicionais* (2ª Ed. ed.): Bookman Editora.
- Bollen, K. A., & Noble, M. D. (2011). Structural equation models and the quantification of behavior. *Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America*, 108(Suppl 3), 15639-15646.
- Borges, J., & Oliveira, L. (2011). Competências infocomunicacionais em ambientes digitais. *Observatorio (OBS\*)*, 5(4), 291-326. DOI: <https://doi.org/10.15847/obsOBS542011508>
- Borges, J., & Silva, H. P. (2006). Democracia Eletrônica e Competência Informacional. *Informação & Sociedade*, 16(1), 129-137.
- Borins, S. (1995). The new public management is here to stay. *Canadian Public Administration*, 38(1), 122-132. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1754-7121.1995.tb01133.x>
- Bovaird, T. (2007). Beyond engagement and participation: User and community coproduction of public services. *Public Administration Review*, 67(5), 846-860. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2007.00773.x>
- Bowditch, J. L., & Buono, A. F. (1992). *Elementos do comportamento humano*. São Paulo: Pioneira.
- Bradley, E., & Clark, M. (2015). Carers and co-production: enabling expertise through experience? *Mental Health Review Journal*, 20(4), 232-241. DOI: <http://dx.doi.org/10.1108/MHRJ-05-2014-0016>
- Braga, L. V., & Gomes, R. C. (2016). Participação eletrônica e suas relações com governo eletrônico, efetividade governamental e accountability. *Organizações & Sociedade*, 23(78), 487-506. DOI: <https://doi.org/10.1590/1984-92307878>
- Brandão, H. P. (2007). Competências no trabalho: uma análise da produção científica brasileira. *Estudos de Psicologia (Natal)*, 12, 149-158.
- Brandão, H. P. (2012). *Mapeamento de competências: métodos, técnicas e aplicações em gestão de pessoas*. São Paulo: Atlas.
- Brandão, H. P. (2017). *Mapeamento de Competências: Ferramentas, exercícios e aplicações em gestão de pessoas* (2ª ed.). São Paulo: Atlas.
- Brandão, H. P., & Bahry, C. P. (2014). Gestão por competências: métodos e técnicas para mapeamento de competências. *Revista do Serviço Público*, 56(2), 179-194.

- Brandão, H. P., & Guimarães, T. A. (2001). Gestão de competências e gestão de desempenho: tecnologias distintas ou instrumentos de um mesmo construto? *Revista de Administração de Empresas*, 41(1), 8-15. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0034-75902001000100002>
- Brandão, H. P., Puente-Palacios, K. E., & Borges-Andrade, J. E. (2008). A análise multinível aplicada ao estudo da competência: em busca de uma compreensão mais integrada e abrangente sobre a noção de competência. *Anais do 32º Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração—ENANPAD*.
- Brandsen, T., & Helderman, J. (2012). The trade-off between capital and community: The conditions for successful co-production in housing. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 23(4), 1139-1155. DOI 10.1007/s11266-012-9310-0
- Brasil (2020). Governo do Brasil. Retirado de: <http://www.brasil.gov.br/>
- Bruno-Faria, M. F., & Brandão, H. P. (2003). Competências relevantes a profissionais da área de T&D de uma organização pública do Distrito Federal. *Revista de Administração Contemporânea*, 7(3), 35-56.
- Byun, DH, & Finnie, G. (2011). Evaluating usability, user satisfaction and intention to revisit for successful e-government websites. *Electronic Government, an International Journal (EG)*, 8 (1), 1-19. DOI: <https://doi.org/10.1504/EG.2011.037694>
- Carbone, P. P., Brandão, H. P., Leite, J. B. L., & Vilhena, R. M. P. (2009). *A Gestão por Competências* (3ª ed.). Editora FGV.
- Carbone, P. P., Tonet, H. C., Bruno, J. R. S., & Silva, K. I. B. (2016). *Gestão por competências*: Editora FGV.
- Cardona, D., & Serida-Nishimura, J. (2006). The Peruvian citizen perception and expectation toward the e-Government. The electronic tax payment as a successful e-Gov project. *Revista Universidad Y Empresa*, Bogotá (Colombia), 5(10), 142-158. <http://dx.doi.org/10.12804/rev.univ.empresa>
- Chahin, A. (2004). *Governo eletrônico no mundo. E-gov. br—a próxima revolução Brasileira: eficiência, qualidade e democracia, o governo eletrônico no Brasil e no mundo*. São Paulo: Prentice Hall.
- Chan, F., Thong, J., Venkatesh, V., Brown, S., Hu, P., & Tam, K. (2010). Modeling Citizen Satisfaction with Mandatory Adoption of an E-Government Technology. *Journal of the Association for Information Systems*, 11(10), 519-549.
- Charalabidis, Y., & Loukis, E. (2012). Participative public policy making through multiple social media platforms utilization. (Report). *International Journal of Electronic Government Research*, 8(3), 78-97. DOI: <http://dx.doi.org.ez54.periodicos.capes.gov.br/10.4018/jegr.2012070105>
- Chatfield, A. T., Scholl, H. J., & Brajawidagda, U. (2013). Tsunami early warnings via Twitter in government: Net-savvy citizens' co-production of time-critical public information services. *Government Information Quarterly*, 30(4), 377-386.

- Chatfield, A., & Reddick, C. (2018). All hands on deck to tweet #sandy: Networked governance of citizen coproduction in turbulent times. *Government Information Quarterly*, 35(2), 259-272. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.09.004>
- Cheng, Y. (2012). Effects of quality antecedents on e-learning acceptance. *Internet Research*, 22(3), 361-390.
- Chun, S., Shulman, S., Sandoval, R., & Hovy, E. (2010). Government 2.0: Making connections between citizens, data and government. *Information Polity*, 15(1, 2), 1-9. DOI:10.3233/IP-2010-0205
- Clark, B. Y., Brudney, J. L., & Jang, S. (2013). Coproduction of Government Services and the New Information Technology: Investigating the Distributional Biases. *Public Administration Review*, 73(5), 687-701. DOI: <https://doi.org.ez54.periodicos.capes.gov.br/10.1111/puar.12092>
- Clayson, A., Webb, L., & Cox, N. (2018). When two worlds collide: critical reflection on coproduction. *Drugs and Alcohol Today*, 18(1), 51-60. DOI: <https://doi.org/10.1108/DAT-08-2017-0040>
- Coda, R. (2016). *Competências comportamentais: como mapear e desenvolver competências pessoais no trabalho*. São Paulo: Atlas.
- Coelho Jr, F. A., Ferreira, R. R., Paschoal, T., Faiad, C., & Meneses, P. M. (2015). Evidences of Validity of a Scale for Mapping Professional as Defining Competences and Performance by Brazilian Tutors. *Turkish Online Journal of Distance Education*, 16(2), 3-12.
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2011). *Métodos de Pesquisa em Administração* (10 ed.). Porto Alegre: Bookman.
- Costa, E. S., Castro, D. S. P., & Cappelozza, A. (2014). Adoção e Uso de Portais de Governo Eletrônico no Ambiente do Sistema Nacional de Ciência e Tecnologia e Inovação: um estudo baseado no modelo UTAUT. *Revista Eletrônica de Ciência Administrativa (RECADM)*, 13(3), 286-300. DOI: <https://doi.org/10.21529/RECADM.2014019>
- Cotrim Filho, V. V., & Farias, J. S. (2013). Competências Relevantes ao Papel Ocupacional de Gerência em Nível Operacional em um Órgão da Administração Pública Federal do Brasil. *Gestão. Org-Revista Eletrônica de Gestão Organizacional-ISSN: 1679-1827*, 11(2).
- Criado, J. I., & Ramilo, M. C. (2003). E-government in practice an analysis of Web site orientation to the citizens in Spanish municipalities. *The International Journal of Public Sector Management*, 16(3), 191-2018. <https://doi.org/10.1108/09513550310472320>
- Criado, J. I., Sandoval-Almazan, R., & Gil-Garcia, J. R. (2013). Government innovation through social media. *Government Information Quarterly*, 30(4), 319-326. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.10.003>
- Cruz, S., Paulino, S., & Gallouj, F. (2015). *Public Service Innovation: Solid Waste Sector from the Perspective of Clean Development Mechanism Landfill Projects*. Retirado de: <https://EconPapers.repec.org/RePEc:hal:journl:halshs-01247615>

- Cullen, R., & Reilly, P. (2008). Information Privacy and Trust in Government: A Citizen-Based Perspective from New Zealand. *Journal of Information Technology & Politics*, 4(3), 61-80. DOI: <https://doi.org/10.1080/19331680801915066>
- Damian, I. P. M., & Merlo, E. M. (2013). Uma análise dos sites de governos eletrônicos no Brasil sob a ótica dos usuários dos serviços e sua satisfação. *RAP - Revista de Administração Pública*, 47(4), 877-899.
- Daniel, M. (2015). Electronic government: Understanding factors affecting citizen adoption in Papua New Guinea using the UTAUT. *Contemporary PNG Studies*, 23(1), 1-12.
- Dias, C. A.; Costa, S.M. de S. Método de avaliação de programas de governo eletrônico sob a ótica do cidadão-ciente. (2018). In: Costa, S. M. de S.; Leite, F. C. L; Tavares, R. B. (Orgs.). Comunicação da informação, gestão da informação e gestão do conhecimento, Brasília: Ibict 2018. p. 109-141. <<https://doi.org/10.18225/19788570131485.cap4>>
- Dias, O., & Gomes, A. O. (2017). Coprodução de Serviços Educacionais: análise da produção científica nacional e internacional no período de 2006 a 2016. *SEMEAD*, 20, 1-15.
- Diniz, E. H., Barbosa, A. F., Junqueira, A. R. B., & Prado, O. (2009). O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. *RAP - Revista de Administração Pública*, 43(1), 23-48. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0034-76122009000100003>
- Djellal, F., Gallouj, F., & Miles, I. (2013). Two decades of research on innovation in services: Which place for public services? *Structural Change and Economic Dynamics*, 27, 98-117.
- Dunn, W. N., & Miller, D. Y. (2007). A Critique of the New Public Management and the Neo-Weberian State: Advancing a Critical Theory of Administrative Reform. *Public Organization Review*, 7(4), 345-358. DOI 10.1007/s11115-007-0042-3
- Dutra, J. S. (2012). *Competências: conceitos e instrumentos para a gestão de pessoas na empresa moderna: Atlas*.
- Dutra, J. S., Fleury, M. T. L., & Ruas, R. (2010). *Competências: Conceitos. Métodos e Experiências*, São Paulo: Atlas.
- Dwivedi, Y., Rana, N., Jeyaraj, A., Clement, M., & Williams, M. (2019). Re-examining the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT): Towards a Revised Theoretical Model. *Information Systems Frontiers*, 21(3), 719-734. DOI: <https://doi.org/10.1007/s10796-017-9774-y>
- Ebbers, W., Pieterse, W., & Noordman, H. (2008). Electronic government: Rethinking channel management strategies. *Government Information Quarterly*, 25(2), 181-201. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2006.11.003>
- Eijk, C. V., & Steen, T. (2016). Why engage in co-production of public services? Mixing theory and empirical evidence. *International Review of Administrative Sciences*, 82(1), 28-46. DOI: 10.1177/0020852314566007



- Epley, H. K., Ferrari, T. M., & Cochran, G. R. (2017). Development of a Competency Model for a State 4-H Camp Counselor Program. *Journal of Park & Recreation Administration*, 35(2), 51-73.
- Farooqi, S. A. (2016). Co-production: what makes co-production work? Evidence from Pakistan. *International Journal of Public Sector Management*, 29(4), 381-395. DOI: <https://doi.org/10.1108/IJPSM-10-2015-0190>
- Ferlie, E. (2017). Exploring 30 years of UK public services management reform – the case of health care. *International Journal of Public Sector Management*, 30(6/7), 615-625. DOI: <https://doi.org/10.1108/IJPSM-06-2017-0178>
- Fernandes, B. H. R., Fleury, M. T. L., & Mills, J. (2006). Construindo o diálogo entre competência, recursos e desempenho organizacional. *Revista de Administração de Empresas*, 46, 1-18. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0034-75902006000400006>
- Ferrugini, L., Castro, C. C., Souza, D. L., & Morais, R. (2015). Desenvolvimento de competências em instituições públicas de ensino superior: Um estudo comparativo nas modalidades à distância e presencial. *Advances in Scientific and Applied Accounting*, 8(3), 338-355.
- Field, A. (2009). *Descobrendo a estatística usando o SPSS-2*: Bookman Editora.
- Fledderus, J. (2015). Building trust through public service co-production. *International Journal of Public Sector Management*, 28(7), 550-565. DOI: <https://doi.org/10.1108/IJPSM-06-2015-0118>
- Fleury, C., & Fleury, L. (2003). Estratégias competitivas e competências essenciais: perspectivas para a internacionalização da indústria no Brasil. *Gestão & Produção*, 10(2), 129-144. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/S0104-530X2003000200002>
- Fleury, M. T. L., & Fleury, A. C. C. (2004). Alinhando estratégia e competências. *Revista de Administração de Empresas*, 44, 44-57. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0034-75902004000100012>
- Fountain, J. E. (2001). The virtual state: Transforming american government? *National Civic Review*, 90(3), 241-251. DOI: <https://doi-org.ez54.periodicos.capes.gov.br/10.1002/ncr.90305>
- Franco, M. L. P. B. (2008). Análise de conteúdo. In *Análise de conteúdo*.
- Freitas, H., Oliveira, M., Saccol, A. Z., & Moscarola, J. (2000). O método de pesquisa survey. *Revista de Administração da Universidade de São Paulo*, 35(3) 105-112.
- Gallouj, F., & Weinstein, O. (1997). Innovation in services. *Research Policy*, 26(4-5), 537-556.
- Gallouj, F., & Zanfei, A. (2013). Innovation in public services: Filling a gap in the literature. *Structural Change and Economic Dynamics*, 27, 89-97.
- Gao, X., & Lee, J. (2017). E-government services and social media adoption: Experience of small local governments in Nebraska state. *Government Information Quarterly*, 34(4), 627-634. <http://dx.doi.org/10.1016/j.giq.2017.09.005>

- Garcia, R. M. (2007). Governo Eletrônico, Informação e Competência em Informação. *Informação & Sociedade*, 16(2), 79-87. <http://hdl.handle.net/10760/15598>
- Geraldo, E. S. D., Pinto, L. M., & Coelho, T. C. (2017). O SISTEMA FISCAL DO IMPOSTO DE RENDA: motivos que levam o contribuinte a ter sua declaração retida. *Caderno Científico FAGOC de Graduação e Pós-Graduação*, 1(2), 47- 58. Retirado de: <https://revista.fagoc.br/index.php/caderno/article/view/228>
- Gerpott, T. J., & Ahmadi, N. (2016). Use levels of electronic government services among German citizens: An empirical analysis of objective household and personal predictors. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 10(4), 637-668. <https://doi.org/10.1108/TG-05-2016-0025>
- Gil-Garcia, J. R., & Flores-Zúñiga, M. Á. (2020). Towards a comprehensive understanding of digital government success: Integrating implementation and adoption factors. *Government Information Quarterly*, 37(4), 101518. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101518>
- Gomes, C. R. M., & Farias, J. S. (2017). A Influência da Expectativa de Desempenho e de Esforço Percebidas por Usuários no Uso de um Aplicativo de Compras. *Contabilidade, Gestão e Governança*, 20(1), 72-90. DOI: [http://dx.doi.org/10.21714/1984-3925\\_2017v20n1a5](http://dx.doi.org/10.21714/1984-3925_2017v20n1a5)
- Gramigna, M. R. (2007). Modelo de competências e gestão dos talentos. In *Modelo de competências e gestão dos talentos*.
- Grzybovski, D., & Hahn, T. (2006). Educação fiscal: Premissa para melhor percepção da questão tributária. *Revista de Administração Pública*, 40(5), 841-864. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0034-76122006000500005>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2009). *Análise multivariada de dados*: Bookman Editora.
- Hamner, M., & Al-Qahtani, F. (2009). Enhancing the case for Electronic Government in developing nations: A people-centric study focused in Saudi Arabia. *Government Information Quarterly*, 26(1), 137-143. DOI: 10.1016/j.giq.2007.08.008
- Harfouche, A. (2010). The Same Wine but in New Bottles. Public E-Services Divide and Low Citizens' Satisfaction: An Example from Lebanon. *International Journal of Electronic Government Research*, 6(3), 42-56. DOI: <http://dx.doi-org.ez54.periodicos.capes.gov.br/10.4018/jegr.2010070106>
- Harfouche A., Robbin A. (2015) *E-Government Implementation in Developing Countries*. In: Mola L., Pennarola F., Za S. (eds) *From Information to Smart Society. Lecture Notes in Information Systems and Organisation*, Springer, Cham, 5, 1-11. DOI: 10.1002/9781118785317.weom070001
- Hjort, K. (2008). Competence development in the public sector: Development, or dismantling of professionalism? *Asia Pacific Education Review*, 9(1), 40-49. DOI: <https://doi.org/10.1007/BF03025824>

- Huang, C. Y., & Kao, Y. S. (2015). UTAUT2 Based Predictions of Factors Influencing the Technology Acceptance of Phablets by DNP. *Mathematical Problems in Engineering*, 2015, 1-23. DOI: <http://dx.doi.org/10.1155/2015/603747>
- Hung, M. J. (2012). Building citizen-centred E-government in Taiwan: Problems and prospects. *Australian Journal of Public Administration*, 71(2), 246-255. DOI: <https://doi-org.ez54.periodicos.capes.gov.br/10.1111/j.1467-8500.2012.00764.x>
- Hunnius, S., & Schuppan, T. (2013). Competency requirements for transformational e-government. In *2013 46th Hawaii International Conference on System Sciences* (pp. 1664-1673). IEEE. DOI: 10.1109/HICSS.2013.139
- Ibrahim, J. S., Taib, C. A., & Shahzad, A. (2016). The behavioral intention of citizen of Nigeria on e-government service by utilization of the unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT). *Sains Humanika*, 8(4-2). DOI: <https://doi.org/10.11113/sh.v8n4-2.1057>
- Jabr, N. (2010). Measuring Omani information professionals' competencies. *The Electronic Library*, 28(2), 263-275. DOI: 10.1108/02640471011033620
- Karunasena, K., & Deng, H. (2012). A citizen-oriented approach for evaluating the performance of e-government in Sri Lanka. (Report). *International Journal of Electronic Government Research*, 8(1), 43-63. DOI: <http://dx.doi-org.ez54.periodicos.capes.gov.br/10.4018/jegr.2012010103>
- Kennedy, A., Coughlan, J. P., & Kelleher, C. (2010). Business process change in e-government projects: The case of the Irish land registry. (Report). *International Journal of Electronic Government Research*, 6(1), 9-22. DOI: <http://dx.doi-org.ez54.periodicos.capes.gov.br/10.4018/jegr.2010102002>
- Keramati, A., Behmanesh, I., & Noori, H. (2018). Assessing the impact of readiness factors on e-government outcomes: An empirical investigation. *Information Development*, 34(3), 222-241. DOI: <https://doi-org.ez54.periodicos.capes.gov.br/10.1177/0266666916685603>
- Kim, J., & Forsythe, S. (2008). Adoption of Virtual Try-on technology for online apparel shopping. *Journal of Interactive Marketing*, 22(2), 45-59. DOI: <https://doi.org/10.1002/dir.20113>
- Kon, A. (2019). Inovação nos serviços públicos: condições da implementação do governo eletrônico. Planejamento e Políticas Públicas (PPP) - Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea), 52(1). Recuperado de <https://www.ipea.gov.br/ppp/index.php/PPP/article/view/985>
- Lakhal, S., Khechine, H., & Pascot, D. (2013). Student behavioural intentions to use desktop video conferencing in a distance course: Integration of autonomy to the UTAUT model. *Journal of Computing in Higher Education*, 25(2), 93-121. DOI: <https://doi-org.ez54.periodicos.capes.gov.br/10.1007/s12528-013-9069-3>
- Le Boterf, G. (2003). *Desenvolvendo a Competência dos Profissionais* (Vol. 1). Porto Alegre.

- Le Deist, F. (2009). Compétence: conceptual approach and practice in France. *Journal of European Industrial Training*, 33(8/9), 718-735. DOI: <http://dx.doi.org/10.1108/03090590910993599>
- Lechakoski, R. M., & Tsunoda, D. F. (2015). Proposta de um modelo de maturidade para sítios de governo eletrônico. *Ato Z: Novas Práticas em informação e conhecimento*, 4(1), 43-54. DOI: 10.5380/atoz.v4i1.42319
- Lee, D., Lin, S., Ma, H., & Wu, D. (2017). Use of a Modified UTAUT Model to Investigate the Perspectives of Internet Access Device Users. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 33(7), 549-564. DOI: 10.1080/10447318.2016.1261249
- Leme, R. (2011). *Gestão por competências no setor público*. Rio de Janeiro: Qualitymark.
- Lengnick-Hall, C. A., Claycomb, V., & Inks, L. W. (2000). From recipient to contributor: examining customer roles and experienced outcomes. *European Journal of Marketing*, 34(3/4), 359-383. DOI: <https://doi.org/10.1108/03090560010311902>
- Levy-Leboyer, C., & Prieto, J. M. (1997). *Gestión de las competencias: Gestión Barcelona*.
- Lim, E. T., Tan, C. W., Cyr, D., Pan, S. L., & Xiao, B. (2012). Advancing public trust relationships in electronic government: The Singapore e-filing journey. *Information Systems Research*, 23(4), 1110-1130. DOI: <https://doi.org/10.1287/isre.1110.0386>
- Limayem, M., Hirt, S., & Cheung, C. (2007). How habit limits the predictive power of intention: The case of information systems continuance. *Mis Quarterly*, 31(4), 705-737. DOI: 10.2307/25148817
- Linders, D. (2012). From e-government to we-government: Defining a typology for citizen coproduction in the age of social media. *Government Information Quarterly*, 29(4), 446-454. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.06.003>
- Lindsay, C., Osborne, S. P., & Bond, S. (2014). The “New Public Governance” and Employability Services in an Era of Crisis: Challenges for Third Sector Organizations in Scotland. *Public Administration*, 92(1), 192-207. DOI: 10.1111/padm.12051
- Lucas, E. R. O., & Martins, T. S. (2009). Os programas de inclusão digital do Governo Federal sob a óptica da competência informacional | Federal digital inclusion programmes from the viewpoint of informational competency. *Liinc em Revista*, 5(1), 82 - 99. DOI 10.18617/liinc.v5i1.293
- Lucas, M., Bem-Haja, P., Moreira, A., & Costa, N. (2019). Utilização de tablets e desenvolvimento de competências digitais: que impacto?. *Observatório (OBS\*)*, 13(3), 34-51. DOI: <https://dx.doi.org/10.15847/obsOBS13320191453>
- Macaya JFM, Alves AF, Meirelles F., Cunha MA (2019) Digital por padrão: o uso de canais de serviço pelos cidadãos. In: Lindgren I. et al. (eds) Governo Eletrônico. EGOV 2019. Notas de aula em Ciência da Computação, vol 11685. Springer, Cham DOI: [https://doi.org/10.1007/978-3-030-27325-5\\_25](https://doi.org/10.1007/978-3-030-27325-5_25)

- Magsamen-Conrad, K., Upadhyaya, S., Joa, C., & Dowd, J. (2015). Bridging the divide: Using UTAUT to predict multigenerational tablet adoption practices. *Computers in Human Behavior*, 50, 186-196. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.03.032>
- Mangai, M. S., & Vries, M. S. (2018). Co-production as deep engagement: Improving and sustaining access to clean water in Ghana and Nigeria. *International Journal of Public Sector Management*, 31(1), 81-96. DOI: <https://doi.org/10.1108/IJPSM-03-2017-0084>
- Mansoori, KAA, Sarabdeen, J. & Tchantchane, AL (2018), "Investigando a adoção de serviços de governo eletrônico pelos cidadãos dos Emirados em Abu Dhabi usando o modelo UTAUT modificado", *Information Technology & People*, 31(2), 455-481. DOI: <https://doi-org.ez54.periodicos.capes.gov.br/10.1108/ITP-12-2016-0290>
- Markowitsch, J., & Plaimauer, C. (2009). Descriptors for competence: towards an international standard classification for skills and competences. *Journal of European Industrial Training*, 33(8/9), 817-837. DOI: 10.1108/03090590910993652
- Marschall, M. J. (2004). Citizen Participation and the Neighborhood Context: A New Look at the Coproduction of Local Public Goods. *Political Research Quarterly*, 57(2), 231-244. DOI: <https://doi.org/10.1177/106591290405700205>
- Martins, I. M., Farias, J. S., & Angelo Junior, L. A. (2019). Segurança cidadã: Formas de envolvimento e propensão do cidadão à coprodução de segurança pública no distrito federal. *Contextus: Revista Contemporânea de economia e gestão*, 17(2), 160-189. DOI: <http://dx.doi.org/10.19094/contextus.v17i2.41013>
- Maseh, E., & Mutula, S. (2016). Records management readiness for open government in the Kenyan judiciary. *Mousaion*, 34(3), 146-166. Disponível em: <http://search-ebshost-com.ez54.periodicos.capes.gov.br/login.aspx?direct=true&db=lih&AN=122752181&lang=pt-br&site=ehost-live>
- Matias-Pereira, J. (2008). Administração pública comparada: uma avaliação das reformas administrativas do Brasil, EUA e União Européia. *Revista de Administração Pública*, 42(1), 61-82. DOI: 10.1590/S0034-76122008000100004
- McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than for" intelligence.". *American psychologist*, 28(1), 1-14. DOI: 10.1037/h0034092
- Medeiros, P. H. R. G., Tomás de Aquino. (2006). A Institucionalização do Governo Eletrônico no Brasil. *RAE - Revista de Administração de Empresas*, 46(6), 66-78. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-75902006000400007>
- Meijer, A. J. (2011). Networked Coproduction of Public Services in Virtual Communities: From a Government-Centric to a Community Approach to Public Service Support. *Public Administration Review*, 71(4), 598-607. DOI: <https://doi-org.ez54.periodicos.capes.gov.br/10.1111/j.1540-6210.2011.02391.x>
- Meijer, A. J. (2014). New Media and the Coproduction of Safety: An Empirical Analysis of Dutch Practices. *The American Review of Public Administration*, 44(1), 17-34. DOI: 10.1177/0275074012455843

- Meijer, A. J. (2016). Coproduction as a structural transformation of the public sector. *International Journal of Public Sector Management*, 29(6), 596-611. DOI: <https://doi.org/10.1108/IJPSM-01-2016-0001>
- Merchiers, J., & Pharo, P. (1992). Compétences et connaissances expertes. *Sociologie du Travail*, 34(1), 47-63. DOI : <https://doi.org/10.3406/socco.1990.977>
- Mergel, I. (2016). Social media institutionalization in the U.S. federal government. *Government Information Quarterly*, 33(1), 142-148. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.09.002>
- Minayo, M. C. S., Deslandes, S. F., & Gomes, R. (2011). *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. Petrópolis, RJ, Editora Vozes. Ed.34.
- Mirabile, R. J. (1997). Everything you wanted to know about competency modeling. *T and D*, 51(8), 73.
- Moon, M. J. (2002). The Evolution of E-Government among Municipalities: Rhetoric or Reality? *Public Administration Review*, 62(4), 424-433. DOI: <https://doi-org.ez54.periodicos.capes.gov.br/10.1111/0033-3352.00196>
- Moraes, G. H. S. M., & Meirelles, F. S. (2017). User's Perspective of Eletronic Government Adoption in Brazil. *Journal of technology management & innovation*, 12(2), 1-10.
- Moraes, V. V., Borges-Andrade, J. E., & Queiroga, F. (2011). Construção e validação de medida para diagnóstico de competências relativas às funções de prefeito (a) e secretário (a) municipal. *Revista de Administração Pública-RAP*, 45(5). DOI: 10.1590/S0034-76122011000500009
- Moretin, L. G. (2010). Estatística básica: probabilidade e inferência. *Person Prentice Hall*, São Paulo.
- Morris, M., Venkatesh, V., & Ackerman, P. (2005). Gender and age differences in employee decisions about new technology: An extension to the theory of planned behavior. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 52(1), 69-84. DOI: 10.1109/TEM.2004.839967
- Nápoles-Villa, A. V., Marrero-Fornaris, C., & Vallejo-Salazar, Y. (2018). Diseño de normas de competencias para los cargos en comercializadoras de medicamentos. *Ciencias Holguín*, 24(3), 1-15. Recuperado de: <http://www.ciencias.holguin.cu/index.php/cienciasholguin/article/view/1088>
- Naranjo-Zolotov, M., Oliveira, T., & Casteleyn, S. (2019). Citizens' intention to use and recommend e-participation: Drawing upon UTAUT and citizen empowerment. *Information Technology and People*, 32(2), 364-386. DOI 10.1108/ITP-08-2017-0257
- Neiva, E. R., Odellius, C. C., & Ramos, L. D. (2015). The organizational change process: its influence on competences learned on the job. *BAR-Brazilian Administration Review*, 12(4), 324-347. DOI: 10.1590/1807-7692bar2015140082

- Neves, A. C., Carvalhinha, P. U., Muritiba, P. M., & Muritiba, S. N. (2017). Diagnóstico e análise das competências dos conselheiros de Administração. *Revista de Administração de Empresas*, 57(5), 453-469. DOI: 10.1590/S0034-759020170504
- Niehaves, B. (2011). Iceberg ahead: On electronic government research and societal aging. *Government Information Quarterly*, 28(3), 310-319. Nonaka, I. (1991). A empresa criadora de conhecimento. *Harvard Business Review*, 11. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.01.003>
- Nóbrega, C. B. (2014). História do imposto de renda no Brasil, um enfoque da pessoa física (1922-2013). Receita Federal do Brasil. Recuperado de: <http://receita.economia.gov.br/sobre/institucional/memoria/imposto-de-renda/arquivos-e-imagens/livro-historia-do-imposto-de-renda-no-brasil-v-24x17-livro-completo-de-22-04-2014-1.pdf/view>
- Norris, D. F., & Reddick, C. G. (2013). Local E-Government in the United States: Transformation or Incremental Change? *Public Administration Review*, 73(1), 165-175. <https://doi-org.ez54.periodicos.capes.gov.br/10.1111/j.1540-6210.2012.02647.x>
- Odelius, C. C., Abbad, G. S., Resende Junior, P. C., Sena, A. C., Viana, C. R., Freitas, T. L., & Santos, T. C. N. (2011). Processos de aprendizagem, competências aprendidas, funcionamento, compartilhamento e armazenagem de conhecimentos em grupos de pesquisa. *Cadernos EBAPE.BR*, 9, 199-220.
- Odelius, C. C., Ono, N. R., Abbad, G. S., & Melo, P. H. A. (2016). Atitudes e habilidades sociais para trabalho em equipe: desenvolvimento de uma escala. *RAC-Revista de Administração Contemporânea*, 20(2). DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/1982-7849rac2016140057>
- Olphert, W., & Damodaran, L. (2007). Citizen Participation and engagement in the Design of e-Government Services: The Missing Link in Effective ICT Design and Delivery. *The Journal of the Association for Information Systems (JAIS)*, 8(9), 491-507.
- Osborne, S. P., Radnor, Z., & Nasi, G. (2013). A new theory for public service management? Toward a (public) service-dominant approach. *The American Review of Public Administration*, 43(2), 135-158. DOI: <https://doi-org.ez54.periodicos.capes.gov.br/10.1177/0275074012466935>
- Osborne, S., & Strokosch, K. (2013). It takes Two to Tango? Understanding the Co-production of Public Services by Integrating the Services Management and Public Administration Perspectives. *British Journal of Management*, 24(S1), S31-S47. DOI: 10.1111/1467-8551.12010
- Osborne, SP, & Brown, L. (Eds.). (2013). *Handbook of Innovation in Public Services*. Edward Elgar Publishing, 28(4), Cengage Learning, Inc.
- Osman, I. H., Anouze, A. L., Irani Z., Lee H., Medeni, T. D., & Weerakkody, V. (2019). "A Cognitive Analytics Management Framework for the Transformation of Electronic Government Services from Users' Perspective to Create Sustainable Shared Values." *European Journal of Operational Research* 278, n. 2, 514-32. DOI: <https://doi-org.ez54.periodicos.capes.gov.br/10.1016/j.ejor.2019.02.018>

- Ostrom, V., & Ostrom, E. (1977). *Public goods and public choices*. Indiana University. In *Workshop in Political Theory and Policy Analysis*. 7-49 In *Alternatives for Delivering Public Services: Toward Improved Performance*, ed. Emanuel S. Savas, 7-49. Westview Press.
- Pestoff, V. (2006). Citizens and co-production of welfare services: Childcare in eight European countries. *Public Management Review: Co-production: The Third Sector and the Delivery of Public Services*, 8(4), 503-519. DOI: <http://dx.doi.org/10.1080/14719030601022882>
- Porto, U.C.M., Passos, F.U., & Figueiredo, P.S. (2017). Are Competencies and Corporate Strategy Aligned? An Exploratory Study in Brazilian Steel Mills. *Revista Ibero-Americana de Estratégia*, 16(4), 117-132. DOI: 10.5585/riae.v16i4.2536
- Prahalad C.K., Hamel G. (2006) *The Core Competence of the Corporation*. In: Hahn D., Taylor B. (eds) *Strategische Unternehmensplanung — Strategische Unternehmensführung*. Springer, Berlin, Heidelberg. P. 275-292. DOI: [https://doi.org/10.1007/3-540-30763-X\\_14](https://doi.org/10.1007/3-540-30763-X_14)
- Rabaglio, M. O. (2004). *Ferramentas de avaliação desempenho com foco em competências*. Rio de Janeiro (RJ): Qualitymark.
- Rampelotto, A., Löbler, M. L., & Visentini, M. S. (2015). Evaluation of the website of Federal Revenue of Brazil as a measure of the effectiveness of e-Government for the citizen. *Revista de Administração Pública*, 49(4), 959. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7612131581>
- Ray, S. (2010). An approach to assessing quality of electronic government services: the case of an urban municipal authority from India. *International Journal of Electronic Government Research*, 6(4), 45-57. DOI: [http://dx.doi-org.ez54.periodicos.capes.gov.br/10.4018/jegr.2010100104](http://dx.doi.org.ez54.periodicos.capes.gov.br/10.4018/jegr.2010100104)
- Receita Federal do Brasil (2020a), Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil - Instrução Normativa Nº 1.924, de 19 de fevereiro de 2020, *Diário Oficial da União, Brasília-DF*, 36(1), 1-123. Retirado de: <http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?data=20/02/2020&jornal=515&pagina=60&totalArquivos=123>
- Receita Federal do Brasil (2020b), Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil – *Lista de Serviços*. Recuperado de: <https://receita.economia.gov.br/interface/lista-de-servicos>
- Richardson, R.J. (2017). *Pós-Graduação-Metodologia-Pesquisa Social: Métodos e Técnicas- Métodos Quantitativos e Qualitativos- C 5*. Editora ATLAS SA-2015-São Paulo.
- Rokhman, A., & Satyawan, D. (2012). Web Usability of Public Organization Websites: The Case of Indonesian Ministry Websites. *Journal of Government and Politics*, 3(2), 391-400. DOI: <http://dx.doi.org/10.18196/jgp.2012.0022>
- Rothberg, D. (2008). Por uma agenda de pesquisa em democracia eletrônica. *Opinião Pública*, 14(1), 149-172. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/S0104-62762008000100006>
- Ruediger, M. (2002). Governo eletrônico e democracia: Uma análise preliminar dos impactos e potencialidades na gestão pública. *Organizações & Sociedade*, 9(25), 29-43. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/S1984-92302002000300004>



- Saccol, A. Z. (2009). Um retorno ao básico: compreendendo os paradigmas de pesquisa e sua aplicação na pesquisa em administração. *Revista de Administração da UFSM*, 2(2), 250-269. DOI: <http://dx.doi.org/10.5902/198346591555>
- Santos, A. (2014). Competências para a carreira de gestores governamentais: Desenvolvimento e evidências de validade de uma escala. *REGE - Revista de Gestão*, 21(1), 27-41. DOI: <https://doi.org/10.5700/rege517>
- Santos, P., Bernardes, M., Rover, A., & Mezzaroba, O. (2013). Ranking dos tribunais de contas brasileiros: Uma avaliação a partir dos padrões web em governo eletrônico. *Revista de Administração Pública*, 47(3), 721-744. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0034-76122013000300009>
- Schmitt, N., & Kuljanin, G. (2008). Measurement invariance: Review of practice and implications. *Human Resource Management Review*, 18(4), 210-222. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2008.03.003>
- Severino, A. J. (2017). *Metodologia do trabalho científico*. Cortez editora.
- Shareef, M. A., Kumar, U., Kumar, V., & Dwivedi, Y. K. (2009). Identifying critical factors for adoption of e-government. *Electronic Government, an International Journal*, 6(1), 70-96. DOI: <https://doi.org/10.1504/EG.2009.022594>
- Shareef, M. A., Kumar, V., Kumar, U., & Dwivedi, Y. (2014). Factors affecting citizen adoption of transactional electronic government. *Journal of Enterprise Information Management*, 27(4), 385-401. DOI: <https://doi.org/10.1108/JEIM-12-2012-0084>
- Silva, B. M., Mattos, B. P., Oliveira, E. S., Almeida, R. S., & Rafful, L. J. (2017). Dedução com Educação do IRPF. *Revista Do Curso De Direito Do Centro Universitário Brazcubas*, 1(1). Recuperado de <https://revistas.brazcubas.br/index.php/revdubc/article/view/240>
- Silva, L. M., Correia, J. J. A., & Cruz, J. H. N. (2019). Perfil dos contribuintes e usuários do programa gerador da declaração do imposto de renda da pessoa física (DIRPF): análise junto a pós-graduandos em gestão pública. *Revista de Auditoria, Governança e Contabilidade - RAGC*, 7(28), 64-78.
- Silva, M. V. G., From, D. A., & Conte, F. L. (2018). A relação entre governo eletrônico e cidade digital: O caso do município de São José dos Pinhais. *Revista Brasileira de Planejamento e Desenvolvimento*, 7(2), 215-240.
- Silva, R. C., Ottonicar, S. L. C., & Yafushi, C. A. P. (2017). A Competência em Informação e Midiática voltada à cidadania: o uso da informação governamental para a participação na democracia. *RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, 15(3), 604-628. DOI: <https://doi.org/10.20396/rdbci.v15i3.8649535>
- Silvestre, H., Catarino, J., & Araújo, J. (2016). Evidence of co-production in public service provision: The case of the administrative arbitration centre in Portugal. *Revista De Administração* (São Paulo), 51(4), 355-365. DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.rausp.2016.07.007>
- Subramanian, M., & Saxena, A. (2008). E-Governance in India: From Policy to Reality, a Case Study of Chhattisgarh Online Information Systems for Citizen Empowerment (Choice)

- Project of Chhattisgarh State of India. *International Journal of Electronic Government Research*, 4(2), 12-26. DOI: 10.4018 / jegr.2008040102
- Sweeney, A. (2008). Electronic Government-Citizen Relationships: Exploring Citizen Perspectives. *Journal of Information Technology & Politics*, 4(2), 101-116. DOI: 10.1080 / 19331680802076165
- Tabachnik, B. G., & Fidell, S. L. (2013). *Multicollinearity and singularity*. Using multivariate statistics. Boston: Pearson Education Inc, 2(013), 88-91.
- Taiwo, A. A., & Downe, A. G. (2013). The theory of user acceptance and use of technology (UTAUT): A meta-analytic review of empirical findings. *Journal of Theoretical & Applied Information Technology*, 49(1), 48-58.
- Tchetgen, E., & Vanderweele, T. (2012). On causal inference in the presence of interference. *Statistical Methods in Medical Research*, 21(1), 55-75. DOI: <https://doi.org/10.1177/0962280210386779>
- Thomsen, M., & Jakobsen, M. (2015). Influencing Citizen Coproduction by Sending Encouragement and Advice: A Field Experiment. *International Public Management Journal: Experiments in Public Management Research*, 18(2), 286-303. DOI: <https://doi.org/10.1080/10967494.2014.996628>
- UN DESA (2017), *United Nations E-Government Survey 2016: E-Government in Support of Sustainable Development*, UN, New York. DOI: <https://doi.org/10.18356/d719b252-en>.
- Venkatesh, V., Chan, F., & Thong, J. (2012). Designing e-government services: Key service attributes and citizens' preference structures. *Journal of Operations Management*, 30(1-2), 116-133. DOI: <https://doi-org.ez54.periodicos.capes.gov.br/10.1016/j.jom.2011.10.001>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS quarterly*, 27(3), 425-478. DOI: 10.2307/30036540
- Venkatesh, V., Thong, J., Chan, F., & Hu, P. (2016). Managing Citizens' Uncertainty in E-Government Services: The Mediating and Moderating Roles of Transparency and Trust. *Information Systems Research*, 27(1), 87-111. DOI: <https://doi.org/10.1287/isre.2015.0612>
- Venkatesh, V., Thong, J., Chan, F., Hu, P., & Brown, S. (2011). Extending the two-stage information systems continuance model: Incorporating UTAUT predictors and the role of context. *Information Systems Journal*, 21(6), 527-555. DOI: 10.1111/j.1365-2575.2011.00373.x
- Venkatesh, V., Thong, J.Y.L., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology.(Report). *MIS Quarterly*, 36(1), 157-178. DOI: 10.2307/41410412
- Voskuil, V., & Robbins, L. (2015). Youth physical activity self-efficacy: A concept analysis. *Journal of Advanced Nursing*, 71(9), 2002-2019. DOI: <https://doi-org.ez54.periodicos.capes.gov.br/10.1111/jan.12658>

- Voutinioti, A. (2013). Determinants of user adoption of e-government services in Greece and the role of citizen service centres. *Procedia Technology*, 8(1), 238-244. DOI: 10.1016/j.protcy.2013.11.033
- Yazdani, S., & Yadollahi, A. (2019). Definición de Habilidad, Competencias Técnicas y Metacompetencias: análisis conceptual de tres contenidos curriculares. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 6(96), 1-19. Recuperado de: <http://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/>
- West, D. M. (2004). E-government and the transformation of service delivery and citizen attitudes. *Public Administration Review*, 64(1), 15-27. DOI: <https://doi-org.ez54.periodicos.capes.gov.br/10.1111/j.1540-6210.2004.00343.x>
- Windrum, P., & Garcia-Goni, M. (2008). A neo-Schumpeterian model of health services innovation. *Research Policy*, 37(4), 649-672. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.respol.2007.12.011>
- Wirtz, BW, & Daiser, P. (2015). *Governo Eletrônico: Instrumentos do Processo de Estratégia*. Livro de texto para a sociedade digital.
- Wood Junior, T., & Picarelli Filho, V. (2004). *Remuneração estratégica*. São Paulo–SP, Editora Atlas, 3º edição.
- Wukich, C., & Mergel, I. (2016). Reusing social media information in government. *Government Information Quarterly*, 33(2), 305-312. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.01.011>

## Apêndice A – Survey Definitivo



### Competências do Cidadão para o preenchimento da Declaração do Imposto de Renda Pessoa Física (DIRPF)

Convido-o(a) a participação voluntária na pesquisa intitulada "Competências do Cidadão para o preenchimento da Declaração do Imposto de Renda Pessoa Física (DIRPF)", que desenvolvo no Programa de Pós-Graduação em Administração (PPGA) da Universidade de Brasília (UnB) para a obtenção do título de Doutora, sob a orientação da Doutora Josivania Silva Farias. O objetivo da investigação é identificar as competências necessárias aos cidadãos para Declaração do Imposto de Renda Pessoa Física. Agradeço sua colaboração.

Atenciosamente,  
Gilmara Aparecida de Freitas Dias

Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/8417698304357351>  
Contatos: [gilmara.dias@unimontes.br](mailto:gilmara.dias@unimontes.br) / [gilmara.freitas@aluno.unb.br](mailto:gilmara.freitas@aluno.unb.br)  
WhatsApp: (38) 99747-3700

Você deseja participar desta pesquisa?  
 Sim.  Não.

**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

**Informações relevantes sobre a pesquisa:**

**Doutoranda:** Gilmara Aparecida de Freitas Dias.  
**Orientadora:** Drª Josivania Silva Farias.  
**Programa:** Programa de Pós-Graduação em Administração (PPGA) da Universidade de Brasília (UnB).  
**Síntese do objetivo geral:** dimensionar as competências necessárias ao cidadão para preencher e enviar a Declaração do Imposto de Renda Pessoa Física no Brasil.  
**Tempo médio necessário para resposta:** 8 minutos.  
**Privacidade dos dados:** Não é necessário identificar-se. Os dados serão tratados de modo agrupado e coletivo. Terão acesso à base de dados somente a doutoranda e sua orientadora.  
**Tempo de permanência da base de dados:** 5 anos após a finalização deste estudo, conforme Resolução CNS nº 510/2016 pesquisas na área das Ciências humanas e Sociais.  
**Divulgação dos resultados:** O participante terá direito a receber o resultado da pesquisa, caso seja de seu interesse e informe seu e-mail ao final do questionário.  
**Obrigatoriedade:** Participação voluntária, podendo interromper o preenchimento a qualquer momento, sem quaisquer sanções ou constrangimentos.

Você declara ter lido o Termo de Consentimento e Livre Esclarecimento e manifesta seu interesse em participar deste estudo?

Sim  Não

Você deseja participar desta pesquisa?  
 Sim.  Não.

1. Considerando sua faixa de renda, você é um declarante de Imposto de Renda Pessoa Física?  
 Sim.  Não.

2. Digite sua idade:

3. Gênero:

Masculino.  Feminino.

4. Grau de escolaridade:

Fundamental.  Médio.  Graduação.  Especialização.  Mestrado.  Doutorado.

5. Você mora em qual região do Brasil?

Norte.  Nordeste.  Centro-Oeste.  Sul.  Sudeste.

6. Qual(is) tipo de Internet você utiliza? (É possível marcar múltiplas opções de resposta)

Rede doméstica (WiFi).  Rede 4G ou superior.  Redes públicas e comerciais (WiFi Zone).  Não acesso à Internet.  Outros.

Se outros, cite:

7. Qual(is) recursos tecnológicos que você possui em sua residência? (É possível marcar múltiplas opções de resposta)

Tablet.  Smartphone (ou celular).  Impressora.  Internet.  Notebook (computador portátil).  Desktop (computador de mesa).

8. Qual sua familiaridade com o uso dos seguintes recursos tecnológicos?

Quanto maior o valor, maior a familiaridade de uso (0=nenhuma familiaridade; 1= pouca familiaridade; 2= média familiaridade; 3=muita familiaridade; 4=intensa familiaridade).

	0 Nenhuma familiaridade	1 Pouca familiaridade	2 Média familiaridade	3 Muita familiaridade	4 Intensa familiaridade
Sites comerciais (lojas, bancos etc.).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sites de busca.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Contas de e-mail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Redes Sociais (Facebook, LinkedIn, WhatsApp, Instagram, Pinterest, etc.).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Smartphone (ou celular).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tablet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Notebook (computador portátil).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Desktop (computador de mesa).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Qual é a sua frequência de uso dos seguintes recursos tecnológicos?

Quanto maior o valor, maior a frequência de uso (0=nenhuma frequência; 1= pouca frequência; 2= média frequência; 3=muita frequência; 4=intensa frequência).

	0 Nenhuma frequência	1 Pouca frequência	2 Média frequência	3 Muita frequência	4 Intensa frequência
Sites comerciais (lojas, bancos etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sites de busca.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Contas de e-mail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Redes Sociais (Facebook, LinkedIn, WhatsApp, Instagram, Pinterest ou outras).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Smartphone (ou celular).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tablet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Notebook (computador portátil).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Desktop (computador de mesa).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Há quantos anos você declara Imposto de Renda Pessoa Física?

(digite o número de anos completos)

11. Você já caiu na malha fina?

Sim.  Não.

12. Se sim, quantas vezes? (digite o número de anos completos)

13. Você possui dependentes para fins de Declaração de Imposto de Renda Pessoa Física?

Sim.  Não.

14. Após concluir o preenchimento e envio da sua declaração DIRPF, o que você faz com o recibo?

Descarto.  Não costumo ficar atento(a) a isso.  Deixo por conta do meu contador.

Guardo uma versão impressa junto com os comprovantes utilizados na DIRPF.

Guardo uma versão digital em meu computador, junto com as cópias dos comprovantes utilizados na DIRPF.

**15. Domínio das competências ao preencher a Declaração de Imposto de Renda Pessoa Física (DIRPF)**

Independentemente do fato de você preencher sozinho sua DIRPF ou de recorrer à ajuda de outras pessoas, marque para cada item as competências que você domina (o que você sabe fazer). Quanto maior o número marcado, maior o domínio (0=nenhum domínio; 1= pouco domínio; 2= médio domínio; 3=muito domínio; 4=total domínio)

	0 Nenhum domínio	1 Pouco domínio	2 Médio domínio	3 Muito domínio	4 Total domínio
Preencher com agilidade a declaração do IRPF.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Compreender as multas e sanções inerentes ao processo de declaração do IRPF.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Instalar corretamente os programas da Receita Federal.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Compreender quais são os rendimentos "tributáveis" e os "não tributáveis".	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Acompanhar o processamento da declaração do IRPF.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Retificar a declaração em caso de preenchimento equivocado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Apurar se o valor a pagar ou a restituir está correto.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gerar o extrato do processamento da declaração do IRPF no site da Receita Federal.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esclarecer dúvidas relativas ao processo de preenchimento da declaração DIRPF no site da Receita Federal.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Identificar a diferença entre os modelos completo e simplificado de DIRPF	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Distinguir com facilidade os Bens e Direitos (imóveis e veículos) dos Rendimentos Tributáveis (rendimentos do trabalho assalariado).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Identificar no Informe de Rendimentos todas as informações necessárias para o preenchimento e envio da DIRPF.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Digitalizar os informes e guardá-los em uma pasta no computador ou na Internet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Definir estratégias para utilizar os recursos do e-Gov da Receita Federal com propriedade para não sofrer penalizações e multas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aprimorar em conceitos e tecnologias para o preenchimento e envio da declaração DIRPF.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Definir metas para gerar resultados efetivos com a DIRPF (como o de não ter saldo devedor à Receita).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Organizar de modo adequado os informes de rendimentos e recibos utilizados para a DIRPF.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**16. Na Declaração do Imposto de Renda Pessoa Física (DIRPF) você:**

Preenche sem a ajuda de terceiros.  Recorre a um(a) contador(a).  Recorre a um parente ou amigo.  Outros.

17. Há quanto tempo você preenche, sem ajuda de terceiros, sua DIRPF? (digite o número de anos completos)

18. Marque para cada item, o seu grau de concordância ou discordância quanto ao Sistema da Receita Federal para a realização da Declaração (DIRPF). Quanto maior o valor, maior o grau de concordância (0=discordo totalmente; 1= discordo; 2= não concordo, nem discordo; 3=concordo; 4=concordo totalmente).

	0 Discordo totalmente	1 Discordo	2 Não concordo, nem discordo	3 Concordo	4 Concordo totalmente
O sistema da Receita é útil para o preenchimento e envio da minha DIRPF.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eu acredito que usar o sistema da Receita melhora meu desempenho para o preenchimento e envio da minha DIRPF.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O sistema da Receita ajuda-me a realizar o preenchimento e envio da minha DIRPF mais rapidamente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O uso do sistema de DIRPF é fácil para mim.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os itens da DIRPF estão apresentados com clareza nos sistemas da Receita.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os canais de atendimento para tirar dúvidas sobre a DIRPF são fáceis de utilizar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tenho os recursos necessários para preencher e enviar minha DIRPF.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tenho o conhecimento necessário para preencher e enviar minha DIRPF.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O sistema da Receita é compatível com outras tecnologias que uso para preencher e enviar minha DIRPF.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Posso obter ajuda de outras pessoas para preencher e enviar minha DIRPF.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Preencher e enviar minha DIRPF no sistema da Receita poupa-me tempo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. Quanto ao modelo de Declaração (DIRPF), você opta:

Responda de acordo com a frequência(0=nunca; 1= raramente; 2= às vezes; 3=muito; 4=sempre).

	0 Nunca	1 Raramente	2 Às vezes	3 Muito	4 Sempre
pelo modelo de DIRPF completo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
pelo modelo de DIRPF simplificado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. Para o preenchimento e envio da sua DIRPF você utiliza:

Quanto maior o valor, maior a frequência de utilização da tecnologia(0=nunca; 1= raramente; 2= às vezes; 3=muito; 4=sempre).

	0 Nunca	1 Raramente	2 Às vezes	3 Muito	4 Sempre
Smartphone.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tablet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Notebook (computador portátil).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Desktop (computador de mesa).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Muito Obrigada!**

Sua contribuição foi muito importante.

Se você deseja receber o resultado dessa pesquisa, deixe aqui o seu endereço de e-mail:

Enviar resposta

## Apêndice B – Questionário Pré-teste

### Pré-teste de Instrumento de Pesquisa: Competências do Cidadão para o preenchimento da Declaração do Imposto de Renda Pessoa Física (DIRPF).

Este instrumento faz parte do levantamento de dados de uma tese de doutorado que estuda as Competências do Cidadão para o preenchimento da Declaração do Imposto de Renda Pessoa Física (DIRPF). Peço a sua contribuição, pois a sua opinião quanto a apresentação e entendimento e das perguntas é muito importante. Dessa forma, a análise a ser desenvolvida irá retratar, de fato, os aspectos investigados.

**\*Obrigatório**

Endereço de e-mail \*

Seu e-mail

#### Competências do Cidadão para o preenchimento da Declaração do Imposto de Renda Pessoa Física (DIRPF)

Distrito Federal, 07 de Junho de 2019.

Prezado(a) Sr(a),

Peço sua contribuição para responder às perguntas que subsidiarão as investigações sobre o grau de domínio das competências apresentadas por cidadãos brasileiros para realizarem o processo de preenchimento da Declaração do Imposto de Renda Pessoa Física no "Programa de Declaração do Imposto sobre a Renda" da Receita Federal brasileira.

Não é necessário identificar-se. Sua resposta é anônima, mas é fundamental que ela reflita exatamente sua percepção. Não existem respostas certas ou erradas.

Antecipo agradecimentos e coloco-me à disposição para maiores esclarecimentos.

Atenciosamente,

Gilmara Aparecida de Freitas Dias  
Doutoranda em Administração (PPGA/UnB)  
Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/8417698304357351>  
(38) 99112-7423 / [gilfdias@gmail.com](mailto:gilfdias@gmail.com)

Orientadora da pesquisa:  
Josivania Silva Farias, Dr<sup>a</sup>.  
Professora Adjunto IV - Universidade de Brasília (UnB)  
Professora de Graduação (FACE/ADM) e Pós-Graduação em Administração (PPGA/UnB)  
Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/9643397552408265>  
Líder do Grupo de Pesquisa: LInSE: Laboratório de Estudos e Pesquisas em Inovação e Serviços, certificado pelo CNPq e DPP/UnB



Idade: \*

Sua resposta

Sexo: \*

- Masculino
- Feminino

Grau de escolaridade: \*

- Fundamental
- Médio
- Graduação
- Especialização
- Mestrado
- Doutorado

Você está obrigado(a) a preencher a Declaração do Imposto de Renda Pessoa Física (DIRPF) anualmente? \*

- Sim
- Não

Próxima

Nunca envie senhas pelo Formulários Google.

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Google Formulários

## Pré-teste de Instrumento de Pesquisa: Competências do Cidadão para o preenchimento da Declaração do Imposto de Renda Pessoa Física (DIRPF).

\*Obrigatório

### O preenchimento da Declaração do Imposto de Renda Pessoa Física

Há quanto tempo você tem a obrigatoriedade de realizar a Declaração do Imposto de Renda Pessoa Física? \*

	1 ano	2 anos	3 anos	4 anos	5 anos	mais que 5 anos
Obrigatoriedade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

A Declaração do Imposto de Renda de Pessoa Física você: \*

- preenche sozinho(a).
- recorre a um(a) contador(a).
- recorre a um parente ou amigo..
- Outro: \_\_\_\_\_

Você já caiu na malha fina? \*

- Uma vez, apenas.
- Duas vezes, apenas.
- Três vezes.
- Mais que três vezes.
- Nunca.

Gentileza opinar quanto à clareza e entendimento das questões.

Sua resposta

Voltar

Próxima

Nunca envie senhas pelo Formulários Google.

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Google Formulários

## Pré-teste de Instrumento de Pesquisa: Competências do Cidadão para o preenchimento da Declaração do Imposto de Renda Pessoa Física (DIRPF).

\*Obrigatório

### Competências no processo de preenchimento da Declaração do Imposto de Renda Pessoa Física

Nesta dimensão de análise, serão abordadas algumas das competências que podem ou não ser relevantes ao seu desempenho ao realizar o preenchimento da Declaração do Imposto de Renda Pessoa Física. Por favor, marque para cada item, a importância considerada, quanto maior o valor, maior a importância dada.

Por gentileza, responda todas as questões. Isso é muito importante para a pesquisa.

Os níveis equivalem a: 0 = nenhuma importância; 1 = pouca importância; 2 = média importância; 3 = muita importância; e 4 = total importância. \*

	0	1	2	3	4
Preencher com agilidade a declaração do IRPF.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ter conhecimento das multas e sanções inerentes ao processo de declaração do IRPF.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Instalar corretamente os programas da Receita Federal.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Compreender quais são os rendimentos "tributáveis" e os "não tributáveis".	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Acompanhar o processamento da declaração do IRPF.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Retificar a declaração em caso de preenchimento equivocado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Apurar se o valor a pagar ou a restituir está correto.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Gerar o extrato do processamento da declaração do IRPF no site da Receita Federal.

Esclarecer dúvidas relativas ao processo de preenchimento da declaração do IRPF no site da Receita Federal.

Gentileza opinar quanto à clareza e entendimento da questão.

Sua resposta

[Voltar](#)

[Próxima](#)

Nunca envie senhas pelo Formulários Google.

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

## Pré-teste de Instrumento de Pesquisa: Competências do Cidadão para o preenchimento da Declaração do Imposto de Renda Pessoa Física (DIRPF).

### Competências no processo de preenchimento da Declaração do Imposto de Renda Pessoa Física

Os itens nesta dimensão de análise são os mesmos da anterior, entretanto, dizem respeito às competências que você domina (o que você sabe fazer) para realizar o preenchimento da Declaração do Imposto de Renda Pessoa Física. Por favor, marque para cada item, o domínio atribuído, quanto maior o valor, maior o domínio.

Por gentileza, responda todas as questões. Isso é muito importante para a pesquisa.

Os níveis equivalem a: 0 = nenhum domínio; 1 = pouco domínio; 2 = médio domínio; 3 = muito domínio; e 4 = total domínio.

	0	1	2	3	4
Preencher com agilidade a declaração do IRPF.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ter conhecimento das multas e sanções inerentes ao processo de declaração do IRPF.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Instalar corretamente os programas da Receita Federal.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Compreender  
quais são os  
rendimentos  
"tributáveis" e os  
"não tributáveis".

Acompanhar o  
processamento  
da declaração  
do IRPF.

Retificar a  
declaração em  
caso de  
preenchimento  
equivocado.

Apurar se o valor  
a pagar ou a  
restituir está  
correto.

Gerar o extrato  
do  
processamento  
da declaração  
do IRPF no site  
da Receita  
Federal.

Esclarecer  
dúvidas relativas  
ao processo de  
preenchimento  
da declaração  
do IRPF no site  
da Receita  
Federal.

Gentileza opinar quanto à clareza e entendimento da questão.

Sua resposta

---

[Voltar](#)

[Próxima](#)

Nunca envie senhas pelo Formulários Google.

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

## Pré-teste de Instrumento de Pesquisa: Competências do Cidadão para o preenchimento da Declaração do Imposto de Renda Pessoa Física (DIRPF).

### Sugestões ou observações

Sua colaboração é muito importante.

Deixe suas sugestões ou observações:

Sua resposta

---

[Voltar](#)

[Próxima](#)

Nunca envie senhas pelo Formulários Google.

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Google Formulários