

Fatores que influenciam a aceitação e intenção de uso de governo eletrônico por pessoas com deficiência visual: um estudo sobre o *site* da Receita Federal

Fernando Elias de Oliveira¹, André Pimenta Freire^{2*}

¹Programa de Pós-Graduação em Administração Pública
Universidade Federal de Lavras (UFLA) – Lavras, MG – Brasil

²Departamento de Ciência da Computação
Universidade Federal de Lavras (UFLA) – Lavras, MG – Brasil. *orientador

fernandoeliasti@gmail.com, apfreire@gmail.br

Uma grande parcela da sociedade é constituída por pessoas com deficiência visual (PCDV), mesmo assim, há pouco conhecimento sobre a intenção de uso de governo eletrônico (e-Gov) por essas pessoas. Em geral, os estudos que analisam o acesso de e-Gov por PCDV investigam somente diretrizes de acessibilidade *Web*. No presente trabalho, teve-se como objetivo identificar fatores condicionantes na intenção de uso de e-Gov por PCDV. Para tal, propôs-se um modelo de mensuração que integra fatores do UTAUT com as teorias da confiança, ansiedade e habilidade com tecnologia. O modelo de mensuração, constituído por nove construtos, foi especificado com o apoio de especialistas com experiência na avaliação de e-Gov e análise de acessibilidade *Web*. Foram convidadas 937 (novecentos e trinta e sete) PCDV para participar do estudo, que resultou em 129 (cento e vinte e nove) respostas válidas para a análise empírica. Os dados coletados foram processados no *software* SmartPLS. Pelos resultados, verificou-se que a influência social foi o construto mais influente sobre a intenção de uso, com um poder de explicação de 0.367 e $p < 0.001$. A ansiedade, confiança no governo e confiança na tecnologia exerceram uma influência positiva, com poder de explicação 0.255, 0.214 e 0.173, respectivamente; todos trazem indícios de que os respectivos construtos são importantes para prever a intenção de uso de e-Gov por PCDV e podem ser ampliados com estudos qualitativos. Não foi possível confirmar a influência da expectativa de desempenho e da expectativa de esforço. Já os construtos condições facilitadoras e habilidade com tecnologia não foram avaliados por não atingirem níveis adequados de confiabilidade. Concluiu-se que a inclusão digital não se configura somente pelo provimento de tecnologias e recursos acessíveis. As PCDV fazem uso de redes sociais e mantém relações com trocas de experiências de uso de e-Gov, essa reciprocidade foi significativa para explicar a intenção de uso. Neste trabalho, há algumas limitações, tais como a impossibilidade de generalização e a característica exploratória da pesquisa. Para trabalhos futuros, recomenda-se empregar outros construtos com influência sobre a expectativa de esforço e incluir um construto teórico para medir a acessibilidade *Web* [Oliveira and Freire 2020].

Referências

Oliveira, F. E. and Freire, A. P. (2020). Factors influencing the acceptance and intention to use electronic government by people with visual disabilities: a study on the website of the federal revenue of brazil. O respectivo artigo está em avaliação.