

■ **Wagner Lopes Dias,¹ Edgar Reyes Junior²
e André Luiz Nascimento Reis³**

Análise da atuação da Câmara Legislativa do Distrito Federal na Era da Informação

Analysis of the Federal District's Parliament in the Information Age

Introdução

Em todo o mundo democrático, as Casas Legislativas têm o desafio de se readequarem em função das transformações da sociedade, principalmente aquelas decorrentes do desenvolvimento tecnológico. Não é uma crise da representação, mas uma crise na forma em que esta representação acontece, pois, ao mesmo tempo em que constata as dificuldades dos parlamentos em desempenharem seu papel, o cidadão está convicto de que as democracias não funcionam sem eles (Baquero, Castro e Ranincheski, 2014; Fuks e Casalecchi, 2016; Nogueira, 2014).

Os parlamentos nacionais têm uma dificuldade adicional para tratar o problema na representação: a desconfiança do brasileiro. Há 20 anos o Latinobarómetro observa que os brasileiros demonstram forte desconfiança nas instituições, e até nos demais concidadãos (Jamison, 2011). Um indicador de como está a confiança no parlamento é apresentado pelo Índice de Confiança Social (Ibope,

1 Bacharel em Ciência da Computação e especialista em Gestão Pública. *E-mail:* <wagnerldias@gmail.com>.

2 Professor do Departamento de Administração e do Programa de Pós-Graduação em Administração (PPGA) na Universidade de Brasília (UnB). *E-mail:* <edreyes@unb.br>.

3 Doutorando em Administração na UnB. *E-mail:* <uai@hotmail.com>.

2015). Este estudo avalia desde 2009 a confiança do brasileiro em 18 instituições públicas e privadas e em quatro grupos sociais. O Congresso Nacional ocupou a penúltima posição em todos os levantamentos realizados, tendo avaliação superior apenas a dos partidos políticos.

Quanto ao parlamento distrital, além dos problemas anteriormente citados, há também dificuldades específicas. A Câmara Legislativa do Distrito Federal (CLDF) foi fundada em 1991; portanto, é uma instituição jovem, em consolidação. Apesar do curto período de existência, já teve a imagem desgastada com a ocorrência de vários escândalos. Estes escândalos foram amplamente divulgados pela imprensa; alguns tiveram resultados importantes, como a cassação de deputados e o afastamento de presidente. A instituição também não recebeu da academia a mesma atenção que o Congresso Nacional (Barros, 2015; Freitas, Lima e Lima, 2015) quanto à produção de estudos que analisam sua relação com a sociedade.

Pelo quadro exposto, cria-se a expectativa de que os moradores do Distrito Federal não estejam satisfeitos com seu parlamento, mas não há estudos sobre este tema, lacuna esta que o presente trabalho pretende preencher. Ficando restrito à investigação da satisfação geral, o estudo produziria um índice, como um termômetro, mas não geraria informações que permitissem analisar o perfil e o comportamento dos respondentes. Portanto, a pesquisa incluiu questões sobre informações sociodemográficas e sobre a interação do cidadão com o parlamento. Investigou também a satisfação em relação às diversas atribuições da instituição conforme definidas em sua missão. O alvo da pesquisa foram os moradores do DF que acessam regularmente a internet e que participam de redes sociais, perfil que vem assumindo cada vez mais relevância na sociedade. Dessas considerações surge a seguinte questão de pesquisa: **como é avaliada a atuação da Câmara Legislativa em suas diversas competências pelos cidadãos incluídos digitalmente?**

Após esta introdução, em que foram apresentadas as questões relativas ao problema, o presente trabalho seguirá com a discussão

teórica referente aos impactos da Era da Informação na sociedade, à gestão estratégica e à Câmara Legislativa, e à satisfação e à confiança da sociedade. Posteriormente se fará a apresentação dos aspectos metodológicos desta investigação, em que são descritos o instrumento de pesquisa e os procedimentos de coleta, validação e análise dos dados, com o emprego de várias técnicas estatísticas, como alfa de Cronbach, análise fatorial exploratória, correlação e regressão lineares múltiplas e análise de conglomerados. Na sequência há a discussão dos resultados, encerrando com as conclusões e recomendações.

Referencial teórico

Sociedade na Era da Informação

Já há algum tempo que se vislumbra a importância que o mundo virtual assumiria em nossa sociedade nos dias de hoje. Há quase duas décadas, por exemplo, Lévi (2001) previa que grande parte das nossas atividades cotidianas, como vida social, produção e comercialização, pesquisa, aprendizagem e lazer, seria realizada no mundo virtual. Afirmava também que encontraríamos na internet quase todas as atividades do mundo real, mais algumas novas. O autor justificava o desejo das pessoas em se reagruparem no ciberespaço, motivadas pelas mesmas razões que criaram as cidades reais: ter mais escolhas.

A relevância do ciberespaço nos dias de hoje acaba aproximando a inclusão social da inclusão digital. Quem tem mais acesso às tecnologias tem também mais oportunidades, inclusive nos relacionamentos sociais e nas práticas do dia a dia. Portanto, as ações que buscam a inclusão digital da parcela da população que vive à margem da tecnologia são importantes porque propiciam também o exercício da cidadania (Santos, Alegre e Freire, 2009).

No início da internet, os usuários tinham uma postura mais passiva. Eles “consumiam” as informações publicadas com pouca interação. Com a popularização dos *chats*, *blogs* e, principalmente, as redes sociais, os usuários começaram a interagir e a dar voz a suas opiniões e desejos. Fazer parte de redes sociais gera um

sentimento de pertencimento aos grupos. As redes sociais têm sido os grandes atrativos da internet, por permitir construir laços sociais e trocar experiências e opiniões. Elas estimulam os indivíduos a falar sobre suas insatisfações, sobre a economia e a política do país. O cidadão pode tornar-se agente modificador por meio das redes sociais (Rodrigues e Neves, 2015).

As manifestações que ocorreram em várias cidades brasileiras em 2013 são um claro exemplo da importância da internet atualmente. Rodrigues e Neves (2015) confirmaram que a articulação dos protestos foi viabilizada pelas redes sociais, em especial o Facebook. Rodrigues (2013) citou outros exemplos dessa relevância das redes sociais, como o #forasarney e as petições contra a volta de Renan Calheiros ao Senado. Teve também nos Estados Unidos a mobilização contra os projetos SOPA (*Stop Online Piracy Act*) e PIPA (*Protect IP Act*) que visam combater o comércio ilegal, mas podem tornar-se instrumentos de censura segundo os críticos.

Gestão estratégica e a Câmara Legislativa do DF

A literatura tem estudado os diferentes estilos de elaboração das estratégias das organizações. Mintzberg (1973) identificou três modos: o empreendedor, o adaptativo e o planejado. No modo empreendedor, o poder é centralizado no chefe, cuja visão guia a estratégia. O foco está na busca de oportunidades para crescimento da empresa. É caracterizado por avanços expressivos em ambiente de incertezas. É o estilo comum em empresas pequenas e/ou jovens.

No modo adaptativo, a estratégia reflete a divisão de poder de uma coalizão complexa, que negocia em um processo de barganha. Não existem objetivos definidos, pode produzir decisões desconexas e é um processo reativo. Comum em organizações maiores ou maduras, menos tolerantes a riscos.

Quanto ao modo planejado, o principal papel na definição da estratégia é desempenhado pelo analista que utiliza as técnicas de gerenciamento e análise. Caracterizado pela integração de decisões e estratégias e necessita de um ambiente razoavelmente previsível

e estável. Também empregado em grandes corporações em função dos custos da análise formal.

O autor discorre sobre várias combinações dos modos puros, concluindo que o planejamento não é uma panaceia para os problemas de elaboração de estratégias. Um ambiente imprevisível sugere o uso do modo adaptativo, assim como a presença de um líder poderoso pode permitir que a organização alcance melhor seus objetivos por meio do modo empreendedor.

Por definição legal (Brasília, 1991), a supervisão e a direção dos serviços administrativos da Câmara Legislativa cabem à Mesa Diretora, que é um órgão diretor colegiado. Por conseguinte, o modo de elaboração da estratégia mais adequado é o adaptativo. Mas não é o modo puro, por haver um Planejamento Estratégico Institucional. Desta forma, concorda com a AGU (2009) quando diz que a gestão estratégica só pode ser compreendida a partir do significado do Planejamento Estratégico, que é um compromisso com ações e resultados de longo prazo.

O Planejamento Estratégico da Câmara Legislativa foi aprovado por meio do Ato da Mesa Diretora nº 06/2012, que definiu a missão institucional como:

Representar a população, legislar, fiscalizar o Poder Executivo com independência, aprimorar e acompanhar políticas públicas com ética, transparência, excelência e ampla participação popular, para fortalecer a democracia, impulsionar o desenvolvimento sustentável e melhorar a qualidade de vida no Distrito Federal (Brasília, 2012).

Essa missão estabeleceu o compromisso de atuar em sete diferentes áreas:

- Representar a população;
- Legislar;
- Fiscalizar o Poder Executivo;
- Aprimorar e acompanhar as políticas públicas;
- Fortalecer a democracia;

- Impulsionar o desenvolvimento sustentável;
- Melhorar a qualidade de vida.

Satisfação e confiança da sociedade

A literatura tem conceituado o construto satisfação sob dois aspectos: o transacional, considerando a percepção do cliente na operação mais recente, e o acumulado, referente a um relacionamento de trocas (Su e Sampaio, 2013). Este segundo aspecto permite, neste estudo, expandir as análises possíveis, ao considerar a relação histórica entre cidadão e parlamento, ao passo em que o aspecto transacional limitaria a análise a uma questão particular. Importante ressaltar ainda que há uma relação positiva entre satisfação e confiança, a confiança na organização é um reflexo do nível de satisfação do cliente (Garbarino e Johnson, 1999).

Nogueira (2014) destaca que os parlamentos pelo mundo enfrentam dificuldades operacionais para exercerem seu papel de representante dos cidadãos. Sugere que as transformações na sociedade, principalmente aquelas associadas à evolução tecnológica, colocaram em xeque a forma de representação.

Propostas para aprimorar a relação com a sociedade surgiram a partir da análise dos parlamentos do Canadá, do Chile, do Reino Unido e da Austrália. Foram sugeridas ações para modernizar a atuação das instituições e a comunicação com o público. Entre as propostas temos, por exemplo, a disponibilização dos documentos do processo legislativo à medida que são produzidos, utilizando uma linguagem clara e acompanhados de textos explicativos; fazer uso das mídias populares, com linguagem compatível com o meio de comunicação; divulgação das informações em formatos que possam ser lidos e reutilizados por terceiros; e estímulo à alfabetização política, por meio de ações nas escolas e da transparência no tratamento dos comentários do público (Fallon, Allen e Williamson, 2011).

Em outro estudo, o alvo foi o parlamento britânico que reconheceu que a parcela da população engajada é pequena, e não representativa. O desafio, então, foi envolver os grupos de difícil

acesso. Conclui-se que a integração destes grupos só é alcançada em médio e longo prazos, com pequenas ações em processo cíclico e autorreforçado, como o aumento das informações *on-line* sobre a instituição e a utilização de inserções em jornais, revistas e novelas populares, para mostrar o que o parlamento faz, como funciona e de que forma afeta a vida das pessoas (Williamson *et al.*, 2011).

Em ambos os estudos, destacou-se o aprimoramento da comunicação com o cidadão como uma das ações necessárias para melhorar a relação com a sociedade. Na mesma linha, Fuks e Casalecchi (2016)(2016) concluíram que confiar é bom quando duas condições são satisfeitas: a existência de um contexto institucional que justifique a confiança e um ambiente informacional adequado.

Dados e métodos

Questionário

O presente estudo utiliza uma pesquisa descritiva, quantitativa e transversal, com a aplicação de um questionário estruturado por meio da internet (Hochman *et al.*, 2005).

O questionário foi organizado em três partes. A primeira parte visava registrar os dados sociodemográficos do respondente, permitindo que fosse possível investigar variações na avaliação de acordo com a idade, o gênero, a escolaridade, a renda familiar e o local de residência. Estas informações são particularmente úteis nas correlações e na análise de conglomerados.

A segunda parte estudou o nível de conhecimento que o respondente tinha sobre a Câmara Legislativa e como interagiu com ela. A questão de fundo aqui é verificar se a satisfação é afetada pelo nível de conhecimento das atribuições da instituição ou pela intensidade da interação. Foram quatro subtópicos:

- Atribuições: questão com dez itens do tipo sim/não que testou o conhecimento do respondente sobre as atribuições legais da instituição, permitindo verificar o alinhamento entre a expectativa do respondente em relação à atuação da Câmara e suas competências legais;

- Visita às instalações da Câmara Legislativa: questão com seis itens do tipo Likert com 3 pontos de frequência, que convidou o respondente a informar a frequência de visitas às unidades elencadas da instituição;
- Participação em eventos da Câmara Legislativa: questão com sete itens do tipo Likert com 5 pontos de frequência, em que o respondente deveria informar a frequência com que participou de eventos promovidos pela Câmara Legislativa;
- Fontes de informação: questão com quatro itens do tipo Likert com 6 pontos de frequência, em que o respondente foi convidado a informar a frequência que utilizou os meios de comunicação elencados para acompanhar as notícias políticas distritais.

A última parte da pesquisa verificou a opinião do respondente sobre a satisfação em relação à Câmara Legislativa. A população do Distrito Federal, como a de qualquer outra Unidade da Federação, tem variados interesses e expectativas. Para elaborar um questionário que possa ser aplicado a toda a população, é necessário balizar as expectativas de forma abrangente e unificada.

A partir das sete dimensões da qualidade da missão, foram elaboradas entre três e sete questões do tipo Likert de concordância de 5 pontos de resposta, totalizando 30 questões. Houve também uma questão adicional, solicitando a avaliação da satisfação de uma forma geral. Esse conjunto de questões permitiu investigar se a satisfação foi uniforme em relação às dimensões e se a avaliação geral foi compatível com o conjunto das avaliações das dimensões.

Amostra

O estudo avaliou a satisfação de um segmento específico da população do Distrito Federal com a Câmara Legislativa. Esse segmento é caracterizado por pessoas interessadas em questões políticas e incluídas digitalmente, ou seja, com acesso regular à internet e às principais redes sociais. O respondente deveria ainda residir no Distrito Federal e ter idade igual ou superior a 16 anos, por ser a idade mínima para votar nas eleições.

O foco na parcela da população que utiliza regularmente a internet, em geral, e as redes sociais, em particular, decorreu da relevância cada vez maior deste grupo dentro do jogo político. As redes sociais criaram novos formadores de opinião, que influenciam de forma ágil um número crescente de pessoas. O melhor exemplo dessa forma de mobilização no Brasil ocorreu durante as manifestações de 2013 (Rodrigues e Neves, 2015).

A quantidade mínima de respostas foi definida segundo Bentler e Chou (1987), que defendem que a razão entre o tamanho da amostra e o número de parâmetros livres deve ser de, pelo menos, 5:1. O questionário abordou as dimensões da qualidade em 31 questões; portanto, para validação do instrumento, seriam necessários 155 respondentes, no mínimo.

Para divulgação da pesquisa, foram utilizados os grupos de contatos no WhatsApp e Facebook. Ao mesmo tempo em que se fez o convite ao preenchimento da pesquisa, solicitou-se a replicação do convite em outros grupos que estivessem inseridos. A coleta dos dados foi realizada no período de 29/10 a 05/12/2016, sendo obtidas 187 respostas.

Procedimentos de validação e de análise dos dados

Para avaliar a consistência interna da escala, utilizou-se o alfa de Cronbach. É considerado confiável quando o índice fica acima de 0,7. Nas ciências sociais, 0,6 é considerado aceitável desde que os resultados sejam interpretados com precaução (Maroco e Garcia-Marques, 2013). Os dados da presente pesquisa foram considerados confiáveis porque o valor de alfa foi 0,698.

Para determinar o número e a natureza das variáveis latentes que melhor representaram os conjuntos das variáveis observadas, foi utilizada a Análise Fatorial Exploratória (AFE). Foi possível aplicar essa técnica porque a amostra tinha mais de 50 respostas e a proporção entre o número de respostas e o número de variáveis foi maior que 5:1 (Belfiore, Fávero e Angelo, 2006). O método de extração foi o de componentes principais, analisados pela matriz de correlações e método de rotação ortogonal Varimax.

Nos casos em que o índice da medida da adequação da amostragem de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ficou acima de 0,5, e o teste de esfericidade de Bartlett foi inferior a 0,05, entendeu-se que as variáveis poderiam ser agrupadas em uma única variável, com seu valor sendo a média simples das variáveis originais, em atenção a Figueiredo Filho e Silva Júnior (2010).

Em seguida, foram investigadas as relações entre as variáveis por meio da correlação linear múltipla com a técnica de correlação de Spearman. O *rô* de Spearman avalia o quão bem uma função monotônica arbitrária pode descrever uma relação entre duas variáveis, sem fazer qualquer suposição sobre a distribuição de frequência das variáveis. Além disso, não exige que as variáveis sejam medidas em escalas de intervalo e pode ser usada para variáveis medidas no nível ordinal (Hauke e Kossowski, 2011). Uma significância menor que 0,05 é considerada robusta (Bishara e Hittner, 2012).

A regressão linear múltipla foi utilizada para investigar a relação entre a variável dependente, satisfação geral, e as variáveis independentes, dimensões da qualidade. Foi utilizada a estatística de ajuste do modelo, com coeficientes de estimativas e de matriz de covariância, e critério de método em etapas para probabilidade em *F* entre 0,05 e 0,10, bem como exclusão dos valores ausentes por lista (SPSS Inc., 2007).

Por fim, para agrupar em distintos segmentos a amostra em relação à satisfação com a Câmara Legislativa, foi utilizada a análise de conglomerados. Ela procurou não só minimizar a variância dentro dos grupos, mas também maximizar a variância entre os grupos (Figueiredo Filho, Silva Júnior e Rocha, 2012). O objetivo foi encontrar o menor número de segmentos com significância inferior a 0,05.

Perfil dos respondentes

Esta seção apresenta os resultados da comparação entre o perfil dos respondentes da pesquisa e o perfil da população do Distrito Federal, analisando as diferenças encontradas. As informações sobre a população

foram extraídas da Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios do Distrito Federal (PDAD-DF) 2015 (Codeplan, 2015).

Como dito anteriormente, a forma de aplicação e divulgação da pesquisa selecionou um segmento da população. Este segmento tem características específicas e representa uma parcela expressiva da população, pois 71% dos moradores do Distrito Federal acessam a internet. Outro indicador importante refere-se à penetração das redes sociais no Brasil, que alcançou 58% em janeiro/2017 (Statista, 2017).

Analisando-se a participação por faixa etária, a amostra tem, proporcionalmente, menor número de representantes acima de 65 anos. Entre os respondentes, essa faixa representou 2,1%, enquanto a população tem 13% de pessoas com 65 anos ou mais. A inclusão de 1 ano na faixa não justifica uma diferença tão grande. Essa discrepância é justificada ao se considerar que os usuários de internet no Brasil acima de 55 anos respondem por apenas 4,9% do total (Statista, 2015a).

A proporção do sexo masculino na amostra (52,4%) é maior do que na população (48%). Parte dessa diferença é justificada pelo perfil dos usuários de internet no Brasil, em que as mulheres representam 50,5% do total de usuários (Statista, 2015b). Outra justificativa para diferença está no menor interesse por política por parte das mulheres. O Latinobarómetro aponta um crescente interesse feminino, mas este interesse é maior nas mulheres com trabalho assalariado (Araújo, 2016), e a proporção de mulheres ocupadas (48%) ainda é significativamente menor do que a dos homens (70%).

O nível de escolaridade da amostra é superior ao da população. Enquanto 77,3% dos respondentes declararam ter ensino superior completo ou pós-graduação, esta faixa de escolaridade representa 18,7% da população. O tema da pesquisa e a forma de aplicação selecionaram parcela da população de maior escolaridade. Pesquisa sobre o Marco Civil da Internet, por exemplo, identificou praticamente o mesmo perfil de respondente, ou seja, 53% com

pós-graduação e 26% com ensino superior completo (Freitas, Lima e Lima, 2015).

Dias e Kerbauy (2015) verificaram que a escolaridade está relacionada a várias outras variáveis. Pessoas com curso superior completo tendem a ser mais informadas e interessadas por política, dão mais valor ao voto, participam mais das atividades políticas, apoiam mais a democracia e são mais insatisfeitas com seu funcionamento.

Enquanto a população tem uma renda média de 6,59 salários mínimos, a mediana da amostra ficou na faixa de 11 a 20 salários mínimos. O perfil dos respondentes desse tipo de pesquisa está associado a uma renda mais alta, como também foi percebido na pesquisa sobre o Marco Civil da Internet (Freitas, Lima e Lima, 2015).

Diversos estudos associam uma maior renda a um maior nível de instrução. Por exemplo, no Censo Demográfico de 2010 (IBGE, 2010) as pessoas sem instrução ou com ensino fundamental incompleto recebiam, em média, R\$ 656,36, enquanto aqueles com ensino superior completo recebiam R\$ 3.634,48. As pessoas com maior nível de instrução têm, normalmente, maior renda e maior interesse por política, conforme apresentado no item anterior (Dias e Kerbauy, 2015).

Quanto à localização da residência, a amostra tem uma boa abrangência com os respondentes residindo em 21 das 31 regiões administrativas do Distrito Federal. Porém, a proporção entre as regiões da amostra é muito diferente da encontrada na população. Por exemplo, os moradores de Águas Claras correspondem a 4,8% da população e 19,3% da amostra. Essa diferença decorre da forma de divulgação da pesquisa, pois, apesar das redes sociais não ficarem restritas a questões territoriais, elas reproduzem, em grande parte, a rede de contatos real. Há uma concentração natural desta rede de contatos em função do local de trabalho, de residência, ou de outro aspecto de convivência.

Análise e discussão

Percepção da interação com a sociedade

O teste sobre o conhecimento das atribuições da Câmara Legislativa evidenciou um bom domínio das informações: a nota média das 182 respostas válidas foi 7,1. Dois itens que descreviam atribuições do governador do Distrito Federal, cuja marcação foi tratada como erro, tiveram a segunda e a terceira melhores notas, evidenciando também o conhecimento sobre as responsabilidades do chefe do Poder Executivo distrital. É importante ressaltar que uma amostra com nível de escolaridade mais próxima do nível da população possivelmente não teria o mesmo desempenho.

O item de menor nota (“Autorizar referendo e convocar plebiscito”) tratou de formas de manifestação da sociedade que ainda não ocorreram no Distrito Federal. Porém, a segunda menor nota (“Dar posse ao governador e ao vice-governador”) abordou um importante evento que ocorre a cada quatro anos, demonstrando uma falha na divulgação.

A questão referente à frequência com que o respondente visita as unidades da Câmara Legislativa resultou em uma clara sinalização de que é muito baixa a interação. A nota média para todas as unidades ficou em 1,27, resultado que, transportado para a escala de opções de resposta, fica entre “nunca visitou” e “visitou uma única vez”. A aplicação dos testes de adequação retornou um índice KMO de 0,857 e significância de Barlett de 0,000. Esse grupo de variáveis tem um comportamento uniforme e pode ser tratado como uma única variável.

A questão referente à participação dos respondentes nos eventos promovidos pela Câmara Legislativa também evidenciou uma interação muito baixa. A nota média foi de 1,18, pouco acima do “nenhuma vez” na escala de opções de resposta. O teste de adequação novamente indicou que as questões sobre a participação nos eventos podem ser agrupadas (KMO = 0,804, Barlett = 0,000).

Chamou a atenção a participação irrisória do projeto “Câmara em Movimento”, com 1,06. Este evento teve várias edições e, em cada

uma, escolheu-se uma região diferente da cidade para a realização de uma sessão ordinária, com foco nos temas mais relevantes para a comunidade anfitriã. O evento com menor participação foi o “Cidadão do Futuro” (1,04), no qual grupos de estudantes do 1º grau visitam a instituição conhecendo suas instalações, com o transporte e o lanche fornecidos pela Câmara. É uma ação importante de introdução das crianças na política, mas, pelo resultado da pesquisa, precisa de melhor divulgação. Mesmo a sessão pública, que é o momento em que a sociedade é convidada a tomar conhecimento e manifestar-se sobre um determinado assunto, a participação foi muito pequena: apenas 1,34.

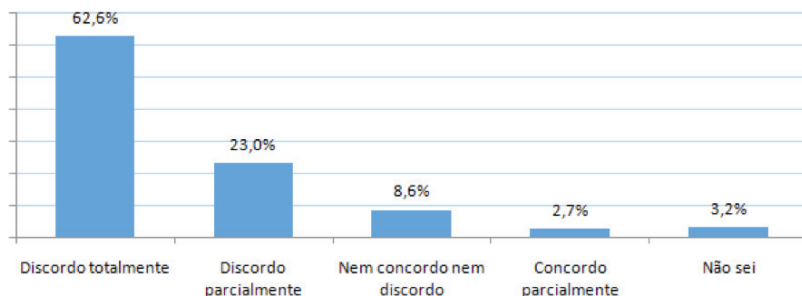
Quanto às fontes de informação que os respondentes utilizam para acompanhar as atividades na Câmara Legislativa, a análise sinalizou um quadro mais complexo. O Portal Internet da instituição teve um volume relativo de acessos muito menor do que o das demais alternativas: o portal teve nota 1,49; a imprensa, 4,01; as redes sociais, 3,07; e os amigos e familiares, 3,02. O índice KMO foi de 0,625 e significância 0, mas separou as variáveis em dois grupos. De um lado, o portal; do outro, a imprensa, as redes sociais e os amigos e familiares.

Lembrando que o parlamento distrital não tem canal de TV, emissora de rádio ou contas institucionais nas redes sociais. O fraco desempenho do portal indica que a instituição não tem nenhum canal efetivo de comunicação direta com a sociedade. Esta situação é particularmente crítica porque um ambiente informacional adequado é requisito para melhorar a confiança da população (Fuks e Casalecchi, 2016).

Satisfação

O gráfico 1 apresenta o resultado da avaliação da satisfação geral. A insatisfação, total ou parcial, com a organização está presente em 85% da amostra, ao mesmo tempo em que apenas 2,7% declaram estar parcialmente satisfeitos. Nenhum respondente declarou estar totalmente satisfeito.

Gráfico 1 – Satisfação geral

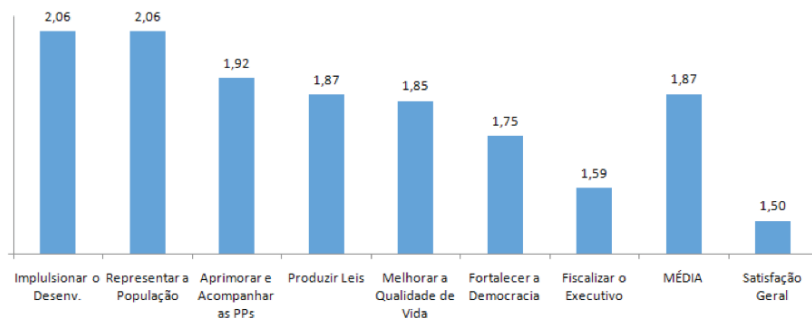


Elaboração própria.

A análise de adequação das questões de cada dimensão da qualidade também permitiu o agrupamento das variáveis. A significância de Bartlett foi igual a zero em todos os casos, com o índice KMO oscilando entre 0,617 e 0,788.

O gráfico 2 apresenta a nota média de cada dimensão, o valor médio das dimensões e a nota da satisfação geral. Pode-se perceber que as notas de cada dimensão são muito próximas e todas são baixas. Ou seja, em todas as áreas de atuação da organização há muito espaço para melhorar a avaliação.

Gráfico 2 – Nível de satisfação x dimensão da qualidade



Elaboração própria.

As dimensões da qualidade englobam todas as atividades listadas na missão institucional da Câmara Legislativa. Ao consultar a satisfação com a organização como um todo, questiona-se a resultante de todas as dimensões; portanto, sua nota deveria estar entre as notas destas, possivelmente próxima à média. Mas, a pesquisa apresentou um resultado diferente: a nota geral foi significativamente menor do que a nota média, e, inclusive, menor do que a menor das notas das dimensões.

Se, por um lado, esse resultado evidencia o construto com uma medida cumulativa (Su e Sampaio, 2013), por outro abre uma discussão acerca desse comportamento. Uma possibilidade pode estar associada ao questionário. Por ter questões mais objetivas (por exemplo: “Os deputados ouvem a população”, “A Câmara Legislativa propõe novas políticas públicas”) referentes às dimensões, enquanto a questão geral era mais abrangente (“Estou satisfeito com a atuação da Câmara Legislativa”), a pesquisa permite maior influência de aspectos subjetivos, como a desconfiança e a dificuldade na representação (Garbarino e Johnson, 1999; Jamison, 2011).

Outra possibilidade consiste em não ter considerado todas as questões relevantes na composição da satisfação. Por exemplo, não foi investigado o efeito dos escândalos envolvendo deputados distritais e de que forma tais ocorrências prejudicam a imagem da instituição. Investigar esse comportamento não faz parte do escopo do presente trabalho.

Perfil x dimensões da qualidade

A tabela 1 apresenta a primeira parte dos resultados da correlação linear múltipla. São mostradas as correlações relevantes para o presente estudo e com significância inferior a 0,05.

Tabela 1 – Correlações entre as variáveis (parte 1/2)

Correlações de Spearman	Idade	Gênero	Escolaridade	Renda	Atribuições	Visitas	Eventos	Fonte não oficial
Atribuições	0,412**	0,338**	0,339**	0,435**				
Visitas			0,154*					
Eventos						0,221**		
Fonte oficial							0,236**	
Fonte não oficial	-0,224**	-0,196**				-0,205**		
Representação							0,164*	0,225**
Lei	-0,216**							0,170*
Fiscalizar	-0,165*							
Acompanhar	-0,323**							0,213**
Democracia	-0,317**		-0,155*		-0,184*			
Desenvolvimento	-0,324**		-0,153*	-0,148*	-0,206**		0,169*	
Qualidade de vida	-0,319**						0,208**	
Satisfação	-0,266**		-0,239**		-0,183*			

Elaboração própria.

Notas: * A correlação é significativa no nível 0,05 (bicaudal).

** A correlação é significativa no nível 0,01 (bicaudal).

As regiões administrativas possuem diferenças em muitos indicadores sociais e econômicos. A PDAD-DF 2015 (Codeplan, 2015) aponta divergências em questões como escolaridade, renda, tipo de ocupação e proporção de cor/raça. Mesmo com essas variações, o local de residência não teve qualquer correlação com as outras variáveis estudadas; a avaliação da satisfação com a Câmara Legislativa segue o mesmo padrão em todo o Distrito Federal. Portanto, ações localizadas que venham a ser realizadas pela instituição visando melhorar sua avaliação, terão efeito também localizado.

Foi identificado um maior uso das fontes não oficiais de informação por parte das mulheres. Esse comportamento

é compatível com o fato de existir maior presença feminina na utilização das redes sociais, em que elas respondem por 51,8% dos usuários (Statista, 2015c). Contudo, os homens demonstraram um melhor conhecimento das atribuições da Câmara Legislativa. Essa correlação é coerente com outras duas: uma associa o melhor conhecimento das atribuições à maior escolaridade, e outra indica uma maior escolaridade entre os respondentes do sexo masculino.

Na discussão sobre as fontes de informação do item 4.2, observou-se que a maioria da amostra não utiliza o Portal Internet da Câmara Legislativa como fonte de informação. Tal percepção é reforçada pela correlação linear que identificou apenas uma variável relacionada: a participação em eventos da instituição. Somente a pequena parcela dos respondentes que participa dos eventos da instituição é quem utiliza o portal.

O único meio de comunicação oficial tem pouca penetração na sociedade. As informações sobre o que acontece no órgão são divulgadas exclusivamente pela imprensa e compartilhadas por meio das redes de contatos. A experiência de outros parlamentos (Fallon, Allen e Williamson, 2011; Williamson *et al.*, 2011) ressalta a importância de se ter canais de comunicação diretos com a sociedade, para que esta tenha conhecimento da visão institucional dos acontecimentos. É importante que esta comunicação seja compatível com os novos tempos e com as mídias utilizadas, fazendo uso de linguagem clara e objetiva (Fuks e Fialho, 2009).

Outra correlação destacada pela análise está em: quanto maior o conhecimento sobre as atribuições da Câmara Legislativa, menor a satisfação com ela. Dessa relação pode-se depreender que, na medida em que o cidadão é mais consciente das responsabilidades e do papel da instituição, ele é mais crítico na avaliação. O conhecimento das atribuições também aumenta com a idade, a escolaridade e a renda do respondente.

A tabela 2 apresenta as correlações entre as dimensões da qualidade, incluindo a satisfação geral. A análise identificou uma forte correlação positiva e estatisticamente significativa entre

todas as variáveis. Desse resultado conclui-se que os respondentes têm opiniões uniformes para todas as dimensões. Quem avaliou negativamente um determinado item também demonstrou insatisfação com os demais itens. O mesmo comportamento teve quem demonstrou estar mais satisfeito.

Tabela 2 – Correlações entre as variáveis (parte 2/2)

Correlações de Spearman	Representação	Lei	Fiscalizar	Acompanhar	Democracia	Desenvolvimento	Qualidade de vida
Representação							
Lei	0,650**						
Fiscalizar	0,349**	0,506**					
Acompanhar	0,526**	0,664**	0,596**				
Democracia	0,549**	0,645**	0,484**	0,619**			
Desenvolvimento	0,586**	0,719**	0,512**	0,675**	0,666**		
Qualidade de vida	0,516**	0,643**	0,475**	0,605**	0,678**	0,708**	
Satisfação	0,400**	0,432**	0,279**	0,375**	0,498**	0,505**	0,443**

Elaboração própria.

Nota: ** A correlação é significativa no nível 0,01 (bicaudal).

Satisfação com o Legislativo

Na aplicação da regressão linear múltipla foram utilizadas as dimensões da qualidade como variáveis independentes, e a satisfação geral como variável dependente. O resultado foi obtido após refinamentos sucessivos, até que as variáveis independentes tivessem significância menor que 0,05 (tabela 3).

Tabela 3 – Regressão linear da satisfação geral

Resumo do modelo						
Modelo	<i>R</i>	<i>R</i> ²	<i>R</i> ² ajustado	Erro-padrão da estimativa		
1	0,633 ^a	0,401	0,390	0,58830		
ANOVA ^b						
Modelo		Soma dos quadrados	df	Quadrado médio	<i>Z</i>	Sig.
1	Regressão	38,704	3	12,901	37,276	0,000 ^a
	Resíduo	57,799	167	0,346		
	Total	96,503	170			
Coeficientes ^a						
Modelo		Coeficientes não padronizados		Coeficientes padronizados	<i>T</i>	Sig.
1		<i>B</i>	Erro-padrão	Beta		
	(Constante)	0,256	0,129		1,992	0,048
	Desenvolvimento	0,232	0,063	0,309	3,651	0,000
	Democracia	0,265	0,080	0,270	3,310	0,001
	Representação	0,137	0,066	0,157	2,081	0,039

Elaboração própria.

Notas: ^a Preditores: (constante), representação, democracia, desenvolvimento.

^b Variável dependente: satisfação geral.

Nesse processo restaram as dimensões “Impulsionar o desenvolvimento sustentável”, “Fortalecer a democracia” e “Representar a população”, conforme a fórmula abaixo, que explica 39% dos casos.

$Sg = 0,256 + 0,309 * Ds + 0,270 * Dm + 0,157 * Rp + \text{erro}$, onde: *Sg* = satisfação geral; *Ds* = impulsionar o desenvolvimento sustentável; *Dm* = fortalecer a democracia; *Rp* = representar a população.

Conforme a equação, aspectos relativos ao desenvolvimento sustentável têm mais relevância na satisfação da população do que aqueles relativos à produção de leis e à fiscalização do Poder Executivo, por exemplo.

Segmentação do público quanto à satisfação

A aplicação da análise de conglomerados nos dados coletados separou os respondentes em cinco grupos (tabela 4). Identificou também quatro características estatisticamente significativas: idade, escolaridade, renda e conhecimento das atribuições da Câmara Legislativa.

Tabela 4 – Resultado da análise de conglomerados

Segmento	Idade	Escolaridade	Renda	Atribuições	Representação	Lei	Fiscalizar	Acompanhar	Democracia	Desenvolvimento	Qualidade de vida	Satisfação
Jovens	2,700	5,300	3,100	5,200	2,575	2,575	2,267	2,750	2,620	3,267	2,584	1,900
<i>Nerds</i>	3,825	6,500	4,125	6,775	2,069	2,031	1,683	2,027	1,725	2,188	1,983	1,475
Medianos	3,939	6,273	4,091	7,121	2,162	1,811	1,581	1,957	1,637	1,960	1,892	1,424
Informados	4,000	6,306	3,972	7,806	1,868	1,743	1,356	1,738	1,680	1,731	1,657	1,361
Idosos	4,125	6,063	4,156	7,563	1,745	1,320	1,370	1,451	1,297	1,490	1,348	1,094
Total	3,881	6,232	4,020	7,159	2,006	1,800	1,555	1,869	1,664	1,953	1,791	1,384

Elaboração própria.

O segmento formado pelos respondentes mais satisfeitos com a instituição foi nomeado de *jovens*, por ser o grupo com menor média de idade. Ele também tem os menores níveis de escolaridade, renda e conhecimento sobre as atribuições. O segmento dos jovens foi responsável pelas maiores notas em todas as dimensões da qualidade, demonstrando uma visão mais positiva sobre a instituição quando comparada à dos demais grupos.

O segmento dos *nerds* tem o maior nível de escolaridade, também são jovens, de alta renda, mas com pouco conhecimento sobre as atribuições. Este grupo foi responsável pela segunda melhor avaliação da Câmara Legislativa em seis das sete dimensões da qualidade, além da avaliação geral. Porém, as notas estão mais próximas do terceiro segmento do que do primeiro.

O terceiro segmento foi chamado de *medianos* por ter valores centrais nas características e em quase todas as avaliações. As exceções ficaram por conta das questões sobre a representação da população, com a segunda melhor avaliação, e o fortalecimento da democracia, segunda pior avaliação.

O quarto segmento teve o melhor conhecimento das atribuições da instituição: são os *informados*. Ele tem a segunda maior média de idade e de escolaridade, e a segunda menor renda. Este grupo reúne respondentes que avaliaram a instituição com a segunda menor nota na avaliação geral e em cinco dimensões da qualidade, além de atribuir a nota mais baixa nas questões sobre a fiscalização do Poder Executivo.

Por fim, o quinto segmento é formado pela parcela mais insatisfeita com a instituição. Ele é caracterizado pelos respondentes com a maior média de idade: são os *idosos*. Este grupo também tem a maior renda e um bom conhecimento das atribuições, mas tem a segunda menor escolaridade. Foi responsável pelas notas mais baixas em quase todos os quesitos.

A única característica com comportamento consistente ao longo dos cinco grupos é a idade: a satisfação com a Câmara Legislativa reduziu sistematicamente com o aumento da idade do respondente. Este resultado corrobora a conclusão do estudo português sobre os jovens e a política, em que foi constatado que a insatisfação com o funcionamento da democracia e as atitudes favoráveis às reformas profundas ou radicais são mais evidentes entre os mais velhos. O estudo também indicou que uma possível explicação para esse comportamento decorre do fato de os jovens estarem menos expostos à informação política pelos meios de comunicação convencionais do que o resto da população (Magalhães e Moral, 2008).

Porém, há estudos divergentes, como o do parlamento britânico, que identificou que a parcela da população politicamente engajada é um pequeno grupo, não representativo da sociedade como um todo, de maior escolaridade e renda, de maior participação masculina e de idade mais avançada (Williamson *et al.*, 2011).

O comportamento da confiança na América Latina é o mesmo da satisfação no Reino Unido. Os indivíduos confiantes são mais educados, mais velhos e mais ricos do que os indivíduos não confiantes. Entre essas variáveis, a educação é a mais relevante. Os indivíduos mais velhos devem confiar mais do que indivíduos mais jovens, porque estes tendem a questionar mais a sociedade, confiando menos nela (Jamison, 2011).

Conclusões e recomendações

Este trabalho teve por objetivo verificar a avaliação da atuação da Câmara Legislativa, conforme suas diferentes competências, pelos cidadãos incluídos digitalmente. Para isso, foi realizada pesquisa que identificou o nível de interação dos respondentes com a instituição, que permitiu analisar a satisfação destes com o parlamento, conforme as dimensões da qualidade, e que segmentou a amostra conforme o nível de satisfação.

A pesquisa mostrou que é quase nula a interação da sociedade com a Câmara Legislativa. A maioria dos cidadãos não visita seu parlamento local, não participa dos eventos promovidos por ele e não acessa o portal institucional. Há um bom conhecimento das atribuições da instituição, mas esta característica pode estar associada ao alto nível de escolaridade da amostra.

Ficou evidente que há uma grande insatisfação da amostra com a Câmara Legislativa. Esta insatisfação abarca todas as dimensões da qualidade, de maneira quase uniforme. Merece destaque o fato de que a avaliação geral recebeu nota menor do que todas as notas atribuídas às dimensões.

O agrupamento dos respondentes, conforme o nível de satisfação, permitiu separá-los em cinco segmentos. Os cidadãos mais satisfeitos com a instituição são os mais jovens, menos instruídos e de menores rendas familiares, enquanto o segmento mais insatisfeito é caracterizado pelas maiores médias de idade, as mais altas rendas familiares e pela baixa escolaridade. A única característica com comportamento consistente ao longo dos segmentos foi a idade: a satisfação com a Casa diminui à medida que o cidadão envelhece.

As ações realizadas por outros parlamentos para melhorar a relação com seus cidadãos atuaram em diversas frentes, estabelecendo, por exemplo, uma agenda positiva com o aumento da eficiência da burocracia e da transparência, inclusive do processo legislativo; estimulando a participação da sociedade nos seus eventos; realizando parcerias com as instituições de ensino e aumentando a interação por meio do Portal Internet; ampliando a comunicação por meio das mídias mais utilizadas pelos cidadãos (redes sociais, TVs, rádios e revistas populares); explicando como o órgão trabalha e como afeta a vida das pessoas; utilizando linguagem simples e compatível com a mídia empregada.

Como sugestão de estudo, recomenda-se investigar os motivos da avaliação geral inferior a todas as dimensões e a relevância do desenvolvimento econômico sustentável na formação da satisfação, se decorrente da crise econômica, da maior consciência da população com o meio ambiente, ou outro motivo. Outra possibilidade é adaptar o questionário para mensurar a satisfação em outros parlamentos, estabelecendo um *ranking* das instituições e identificando as iniciativas bem-sucedidas.

Outra opção consiste em reaplicar a pesquisa em uma amostra com perfil mais próximo ao da população, permitindo confrontar os resultados com os obtidos no presente. Além disso, um estudo longitudinal permitirá o acompanhamento da satisfação ao longo do tempo, verificando o efeito das ações tomadas e o impacto da ocorrência de fatos relevantes entre uma aplicação e outra.

Referências

- AGU – ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO. *O que é gestão estratégica?* Brasília: AGU, 2009. Disponível em: <http://www.agu.gov.br/page/content/detail/id_conteudo/81196>. Acesso em: 9 ago. 2017.
- ARAÚJO, Clara. Valores e desigualdade de gênero: mediações entre participação política e representação democrática. *Civitas – Revista de Ciências Sociais*, v. 16, n. 2, p. 36, 2016.

- BAQUERO, Marcello; CASTRO, Henrique C.; RANINCHESKI, Sônia M. (Des)confiança nas instituições e partidos políticos na constituição de uma democracia inercial no Brasil: o caso das eleições de 2014. *Política & Sociedade*, v. 15, n. 32, p. 9-38, 2014.
- BARROS, Antonio Teixeira. O projeto de transparência do Senado Federal: entre a accountability e a propaganda política. *Sociologias*, v. 17, n. 39, p. 338-368, 2015.
- BELFIORE, Patrícia Prado; FÁVERO, Luiz Paulo Lopes; ANGELO, Claudio Felisoni. Aplicação de técnicas estatísticas multivariadas em empresas de operação logística no Brasil em função de indicadores econômico-financeiros. *REAd – Revista Eletrônica de Administração*, v. 12, p. 22, 2006.
- BENTLER, Peter M.; CHOU, Chih-Ping. Practical issues in structural modeling. *Sociological Methods & Research*, v. 16, n. 1, p. 78-117, 1987.
- BISHARA, Anthony J.; HITTNER, James B. Testing the significance of a correlation with nonnormal data: comparison of Pearson, Spearman, transformation, and resampling approaches. *Psychological Methods*, v. 17, n. 3, p. 399-417, 2012.
- BRASÍLIA. *Resolução nº 34/1991*. Institui a Estrutura Administrativa da Câmara Legislativa do Distrito Federal. Brasília: Câmara Legislativa do Distrito Federal, 1991.
- _____. *Ato da Mesa Diretora nº 6/2012*. Brasília: Câmara Legislativa do Distrito Federal, 2012.
- CODEPLAN – COMPANHIA DE PLANEJAMENTO DO DISTRITO FEDERAL. *Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios do Distrito Federal – PDAD-DF – 2015*. Brasília: Codeplan, 2015.
- DIAS, André Luiz Vieira; KERBAUY, Maria Teresa Miceli. Engajamento cívico e escolaridade superior: as eleições de 2014 e o comportamento político dos brasileiros. *Revista de Sociologia e Política*, v. 23, n. 56, p. 149-181, 2015.
- FALLON, Freddy; ALLEN, Beccy; WILLIAMSON, Andy. *Parliament 2020: visioning international comparison – Australia, Canada, Chile and the United Kingdom*. London: Hansard Society, 2011.

- FIGUEIREDO FILHO, Dalson Brito; SILVA JÚNIOR, José Alexandre. Visão além do alcance: uma introdução à análise fatorial. *Opinião Pública*, v. 16, n. 1, p. 160-185, 2010.
- FIGUEIREDO FILHO, Dalson Britto; SILVA JÚNIOR, José Alexandre; ROCHA, Enivaldo Carvalho. Classificando regimes políticos utilizando análise de conglomerados. *Opinião Pública*, v. 18, n. 1, p. 109-128, 2012.
- FREITAS, Christiana Soares; LIMA, Fernanda Fiuza; LIMA, Fernanda Queiroz. Os desafios ao desenvolvimento de um ambiente para participação política digital: o caso de uma comunidade virtual legislativa do projeto E-Democracia no Brasil. *Organizações & Sociedade*, v. 22, n. 75, p. 639-658, 2015.
- FUKS, Mario; CASALECCHI, Gabriel Avila. Quando confiar é bom? Repensando a confiança e desconfiança política no Brasil. *Latin American Research Review*, v. 51, n. 2, p. 217-232, 2016.
- FUKS, Mario; FIALHO, Fabrício Mendes. Mudança institucional e atitudes políticas: a imagem pública da Assembleia Legislativa de Minas Gerais (1993-2006). *Opinião Pública*, v. 15, n. 1, p. 82-106, 2009.
- GARBARINO, Ellen; JOHNSON, Mark S. The different roles of satisfaction, trust, and commitment in customer relationships. *Journal of Marketing*, v. 63, n. 2, p. 70, 1999.
- HAUKE, Jan; KOSSOWSKI, Tomasz. Comparison of values of Pearson's and Spearman's correlation coefficients on the same sets of data. *Quaestiones Geographicae*, v. 30, n. 2, p. 87-93, 2011.
- HOCHMAN, Bernardo *et al.* Desenhos de pesquisa. *Acta Cirurgica Brasileira*, v. 20, n. 2, p. 2-9, 2005.
- IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. *Trabalho e rendimento: resultados da amostra*. Rio de Janeiro: IBGE, 2010.
- IBOPE – INSTITUTO BRASILEIRO DE OPINIÃO PÚBLICA E ESTATÍSTICA. *Índice de Confiança Social 2015*. Rio de Janeiro: Ibope, 2015.

- JAMISON, Giselle D. Interpersonal trust in Latin America: analyzing variations in trust using data from the Latinobarómetro. *Journal of Multidisciplinary Research*, v. 3, n. 3, p. 65, 2011.
- LÉVI, Pierre. *A conexão planetária: o mercado, o ciberespaço, a consciência*. São Paulo: Editora 34, 2001.
- MAGALHÃES, Pedro; MORAL, Jesus Sanz. *Os jovens e a política*. Lisboa: Ed. Universidade Católica Portuguesa, 2008.
- MAROCO, João; GARCIA-MARQUES, Teresa. Qual a fiabilidade do alfa de Cronbach? Questões antigas e soluções modernas? *Laboratório de Psicologia*, v. 4, n. 1, p. 65-90, 2013.
- MINTZBERG, Henry. Strategy-making in three modes. *California Management Review*, v. 16, n. 2, p. 44-53, 1973.
- NOGUEIRA, Marco Aurélio. Representação, crise e mal-estar institucional. *Sociedade e Estado*, v. 29, n. 1, p. 91-111, 2014.
- RODRIGUES, Adriana Alves. Redes sociais e manifestações: mediação e reconfiguração na esfera pública. In: SOUSA, Cidoval Moraes; SOUZA, Arão de Azevêdo (Orgs.). *Jornadas de Junho: repercussões e leituras*. Campina Grande: UFPB, 2013. p. 32-39.
- RODRIGUES, Adriana Alves; NEVES, Stefanya Maria Ferreira. Nas redes e nas ruas: o papel do Facebook na articulação das manifestações. *Temática*, v. 11, n. 9, p. 70-86, 2015.
- SANTOS, Lucimara Bianchin; ALEGRE, Animari Mayer; FREIRE, Emerson. Da inclusão digital à social: um estudo a partir da experiência com idosos e adultos na FATEC Jundiaí. *Fasci-Tech*, v. 1, n. 1, p. 114-125, 2009.
- SPSS INC. *SPSS Base 16.0 User's Guide*. Chicago: SPSS Inc., 2007.
- STATISTA. *Distribution of internet users in Brazil as of March 2015, by Age Group*. [s.l.]: Statista, 2015a. Disponível em: <<https://www.statista.com/statistics/254724/age-distribution-of-internet-users-in-brazil/>>. Acesso em: 13 fev. 2017.
- _____. *Distribution of internet users in Brazil as of March 2015, by Gender*. [s.l.]: Statista, 2015b. Disponível em: <<https://www.statista.com/statistics/254726/gender-distribution-of-internet-users-in-brazil/>>. Acesso em: 13 fev. 2017.

_____. *Distribution of social media users in Brazil as of June 2015, by Gender*. [s.l.]: Statista, 2015c. Disponível em: <<https://www.statista.com/statistics/468133/gender-distribution-of-social-media-users-brazil/>>. Acesso em: 13 fev. 2017.

_____. *Statistics and facts on internet usage in Brazil*. [s.l.]: Statista, 2017. Disponível em: <<https://www.statista.com/topics/2045/internet-usage-in-brazil/>>. Acesso em: 25 abr. 2017.

SU, Alexandre Fun Ghi; SAMPAIO, Mauro. Adaptação cultural e validação dos construtos: serviço logístico, satisfação e lealdade. *Gestão & Produção*, v. 20, n. 3, p. 587-601, 2013.

WILLIAMSON, Andy *et al.* *Connecting citizens to parliament: how parliament can engage more effectively with hard to reach groups*. London: Hansard Society, 2011.

Apêndice A – Instrumento de coleta de dados

Aspectos sociodemográficos:

- Faixa etária;
- Gênero;
- Escolaridade;
- Renda bruta familiar mensal.

Quadro 1 – Atribuições da CLDF

Atribuições da CLDF	Sim	Não
Legislar sobre todas as matérias de competência do DF.		
Autorizar referendo e convocar plebiscito.		
Conceder título de cidadão benemérito ou honorário.		
Convocar secretários de Estado do DF a prestar informações.		
Nomear e exonerar secretários de Estado do DF.		
Dar posse ao governador e ao vice-governador.		
Fiscalizar e controlar os atos do Poder Executivo.		
Julgar anualmente as contas prestadas pelo governador.		

Representar o Distrito Federal perante o governo da União e Unidades da Federação.		
Processar e julgar o governador nos crimes de responsabilidade.		

Elaboração própria.

Quadro 2 – Frequência nas unidades da CLDF

Frequência nas unidades da CLDF	Nunca	Uma vez	Várias vezes
Galeria do Plenário.			
Salas das Comissões.			
Gabinetes parlamentares.			
Auditório.			
Mesa Diretora.			
Unidades administrativas (biblioteca, protocolo etc.).			

Elaboração própria.

Quadro 3 – Participação em eventos da CLDF

Participação em eventos da CLDF	Nunca	Uma ou duas vezes	Entre três e cinco vezes	Entre seis e dez vezes	Mais de dez vezes
Sessão pública.					
Sessão solene.					
Audiência pública.					
Câmara em Movimento (sessão itinerante).					
Evento no auditório.					
Exposição de arte.					
Projeto "Cidadão do Futuro".					

Elaboração própria.

Quadro 4 – Meios de informação dos respondentes

Meios de informação dos respondentes	Não sei	Nunca	Raramente	Às vezes	Muitas vezes	Sempre
Portal da Câmara Legislativa na internet?						
Imprensa (TV, rádio, jornal impresso, revista, portais de notícias)?						
Redes sociais (Facebook, Twitter, <i>blogs</i>)?						
Com amigos e familiares?						

Elaboração própria.

Quadro 5 – Missão e visão da CLDF

Missão e visão da CLDF	Nd	1	2	3	4	5
A CLDF abre espaços para manifestação da sociedade.						
Os deputados ouvem a população.						
A CLDF defende os interesses dos cidadãos.						
A CLDF é respeitada pela sociedade.						
A CLDF é ágil na produção das leis.						
As leis aprovadas pela Câmara CLDF são de alta qualidade.						
As leis aprovadas pela CLDF atendem aos desejos da sociedade.						
A população percebe os efeitos das leis aprovadas pela CLDF.						
A CLDF fiscaliza o Poder Executivo de forma independente.						
A análise das contas do governador pela CLDF é ágil.						
As CPIs são rigorosas nas apurações e nos encaminhamentos.						
A CLDF aprimora os programas propostos pelo Executivo.						
A CLDF acompanha a execução dos programas do governo.						

Missão e visão da CLDF	Nd	1	2	3	4	5
A CLDF propõe novas políticas públicas.						
A CLDF direciona os recursos conforme interesses da sociedade.						
A CLDF atua de maneira independente, ética e transparente.						
A Câmara Legislativa é reconhecida pela qualidade de seu trabalho.						
A CLDF é respeitada pelos outros poderes.						
A CLDF respeita os outros poderes.						
A CLDF desempenha todas suas atribuições com competência.						
As ações da CLDF contribuem para o desenvolvimento econômico.						
As questões ambientais influenciam as decisões da CLDF.						
A CLDF preocupa-se com o desenvolvimento social do DF.						
A CLDF contribui para a solução de problemas de saúde.						
A CLDF contribui para a solução de problemas de educação.						
A CLDF contribui para a solução de problemas de segurança.						
A CLDF contribui para a solução de problemas do emprego.						
A CLDF contribui para a solução de problemas de mobilidade.						
A CLDF contribui para a solução de problemas de esporte e lazer.						
A CLDF tem ações de apoio à cultura do DF.						
Estou satisfeito com a atuação da Câmara Legislativa.						

Elaboração própria.

Resumo

O estudo investiga a satisfação com a atuação da Câmara Legislativa do Distrito Federal (CLDF). A pesquisa baseou-se nas competências extraídas da missão institucional e teve como alvo os cidadãos que utilizam com frequência as redes sociais. A estatística inferencial foi empregada para a análise dos dados, e os resultados mostraram uma grande insatisfação com a instituição em todos os quesitos considerados. Os respondentes mais satisfeitos são os mais jovens, menos instruídos e de menores rendas familiares, enquanto os mais velhos, de maiores rendas e de baixa escolaridade são os mais insatisfeitos. Constatou-se também a baixa interação entre os respondentes e a Câmara, a ausência de um canal de comunicação oficial efetivo, bem como que ações associadas ao desenvolvimento econômico sustentável serão mais eficazes no aumento da satisfação.

Palavras-chave: pesquisa de satisfação; Poder Legislativo; análise de conglomerados.

Abstract

The study investigates the satisfaction with the work of the parliament of Brazilian Federal District. The survey was based on the competencies extracted from the institutional mission and targeted citizens who frequently use social networks. Inferential statistics were used to analyze the data. The results showed a great unsatisfaction about the institution. The most satisfied respondents are the youngest, the least educated, and the smallest family income, while the oldest, higher incomes and low education are the most unsatisfied. The results also highlighted the low interaction between respondents and the Chamber, the absence of an effective official communication channel, and actions associated with sustainable economic development will be more effective in increasing satisfaction.

Keywords: satisfaction survey; Legislative Power; cluster analysis.

Recebido em 4 de maio de 2017.

Aprovado em 15 de agosto de 2017.