



Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade

Departamento de Administração



Tribunal de Contas do Distrito Federal

nine Núcleo de Estudos e Pesquisas
em Inovação e Estratégia

WAGNER LOPES DIAS

ANÁLISE DA SATISFAÇÃO COM A CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL

Brasília – DF
2017

WAGNER LOPES DIAS

**ANÁLISE DA SATISFAÇÃO COM A CÂMARA LEGISLATIVA
DO DISTRITO FEDERAL**

Trabalho de Conclusão de curso apresentado ao Departamento de Administração
como requisito parcial à obtenção do título de especialista em Gestão Pública.

Professor Orientador: Doutor em Administração, Edgar Reyes Junior

Brasília – DF
2017

AGRADECIMENTOS

À Patrícia, minha esposa, e ao Gustavo, à Beatriz e à Luísa, meus filhos, pelo apoio e paciência. Aos meus amigos Valdirene, José Luiz e João de Carvalho pela ajuda nas revisões e traduções. E ao Tribunal de Contas do Distrito Federal pela gentileza em ceder vagas no curso para servidores de outros órgãos.

SUMÁRIO

RESUMO.....	5
ABSTRACT	6
1 INTRODUÇÃO	7
1.1 Problematização	7
1.2 Objetivo Geral.....	8
1.3 Objetivos Específicos.....	8
1.4 Justificativa	9
1.5 Apresentação Geral do Trabalho.....	10
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	11
2.1 Democracia Representativa.....	11
2.1.1 Conceitos e definições.....	11
2.1.2 A crise da representação.....	12
2.1.3 A tecnologia e a representação	13
2.2 Satisfação e Confiança da Sociedade	14
3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA	16
3.1 Tipo e Descrição Geral da Pesquisa	16
3.2 A Câmara Legislativa do Distrito Federal.....	16
3.3 População e Amostra.....	17
3.4 Caracterização do Instrumento de Coleta de Dados	18
3.5 Procedimentos de Coleta e de Análise de Dados.....	20
3.5.1 Fiabilidade dos dados.....	20
3.5.2 Adequação dos dados	20
3.5.3 Correlação	21
3.5.4 Regressão	22
3.5.5 Análise de conglomerados	22
4 ANÁLISE E DISCUSSÃO.....	23
4.1 Perfil dos Respondentes.....	23
4.1.1 Faixa etária.....	23
4.1.2 Gênero.....	25
4.1.3 Escolaridade	25
4.1.4 Renda familiar bruta	26
4.1.5 Local de residência.....	28

4.2	Percepção da Interação com a Sociedade	29
4.2.1	Atribuições da Câmara Legislativa	29
4.2.2	Visitas às unidades	29
4.2.3	Participação em Eventos	30
4.2.4	Fontes de Informação	32
4.3	Satisfação	33
4.4	Inter-relações	37
4.5	Equação da Satisfação	40
4.6	Segmentação do Público quanto à Satisfação	42
5	CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	45
	REFERÊNCIAS	47
	APÊNDICES	53
	Apêndice A – Questionário da pesquisa	53

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Distribuição dos respondentes por faixa etária	24
Figura 2	Distribuição da população do DF por faixa etária	24
Figura 3	Distribuição dos respondentes por gênero	25
Figura 4	Distribuição dos respondentes conforme a escolaridade	26
Figura 5	Distribuição dos respondentes conforme renda familiar	27
Figura 6	Rendimento total das pessoas ocupadas por nível de instrução	27
Figura 7	Distribuição dos respondentes por local de residência.....	28
Figura 8	Conhecimento sobre as atribuições da Câmara Legislativa	29
Figura 9	Frequência das visitas à Câmara Legislativa	30
Figura 10	Participação em eventos da Câmara Legislativa	31
Figura 11	Fontes de informação utilizadas	32
Figura 12	Satisfação geral	35
Figura 13	Nível de satisfação X dimensão da qualidade	35

LISTA DE TABELAS

Tabela 1	Adequação das questões sobre visitação	30
Tabela 2	Adequação das questões sobre participação em eventos.....	31
Tabela 3	Adequação das questões sobre fontes de informação	32
Tabela 4	Adequação das questões das dimensões da qualidade.....	33
Tabela 5	Correla�es entre as variáveis (parte 1/2).....	38
Tabela 6	Correla�es entre as variáveis (parte 2/2).....	40
Tabela 7	Regressão linear.....	41
Tabela 8	Resultado da análise de conglomerados	42
Tabela 9	Significâncias na análise de conglomerados	43

RESUMO

O estudo investiga a satisfação da população com a atuação da Câmara Legislativa do Distrito Federal. Discorre sobre a crise na representação dos parlamentos, a cultural desconfiança dos latino-americanos e o impacto do desenvolvimento tecnológico na representação. A pesquisa utilizou um questionário elaborado a partir da missão institucional e sua divulgação e coleta das respostas foram realizadas por meio da Internet. As técnicas de alfa de Cronbach, Análise Fatorial Exploratória, correlação e regressão lineares múltiplas e análise de conglomerados foram empregadas para validação e análise dos dados. Os resultados mostraram uma grande insatisfação do cidadão com a instituição em todos os quesitos avaliados. A avaliação geral recebeu nota inferior à de todas as dimensões da qualidade, indicando a presença de componentes subjetivos associados à imagem. O grupo de respondentes mais satisfeitos é formado pelos mais jovens, menos instruídos e de menores rendas familiares, enquanto os mais velhos e de maiores rendas são os mais insatisfeitos. Contrariando a literatura, a satisfação reduziu com o aumento da idade do respondente. Constatou-se também a baixa interação entre a sociedade e a Câmara e a ausência de um canal de comunicação oficial. O resultado do estudo e a experiência de outros parlamentos indicam que ações mais eficazes para melhorar a satisfação são aquelas direcionadas aos mais jovens; vinculadas ao desenvolvimento econômico sustentável; serem acompanhadas de uma gestão administrativa eficiente e transparente e de uma comunicação efetiva com linguagem simples e utilizando as mídias mais populares.

Palavras-chaves: pesquisa de satisfação; crise de representação; Poder Legislativo; análise de conglomerados.

ABSTRACT

The study investigates the satisfaction of the population with the work of the regional parliament of Brazilian Federal District. It discusses the representation crisis of parliaments, the cultural distrust by Latin Americans and the impact of technological development on representation. The survey used a questionnaire based on the institutional mission. Its dissemination and collection of the answers was done through the Internet. Cronbach's alpha, Exploratory Factor Analysis, multiple linear correlation and regression, and cluster analysis techniques were used for data validation and analysis. The results showed a great dissatisfaction toward the institution among citizens in all evaluated items. The overall evaluation received a lower score of all quality's dimensions showing there are subjective components associated with the institution's image. The most satisfied group of respondents is the youngest, the least educated, and the smallest family income, while the oldest and highest income group is the most dissatisfied. Contrary to the literature, satisfaction reduces with increasing respondent's age. The results also highlighted the low interaction between the public and the Legislative Chamber and the absence of an official communication channel. The outcome of the study and the experience of other parliaments indicate that more effective actions to improve satisfaction are those aimed at the younger; linked to sustainable economic development; be accompanied by efficient and transparent administrative management and effective communication with simple language and using the most popular media.

Keywords: satisfaction survey; crisis of representation; legislative; cluster analysis.

1 INTRODUÇÃO

1.1 Problematização

As Casas Legislativas em todo o mundo democrático têm o desafio de se readequarem às transformações da sociedade atual para operar à altura de suas responsabilidades. Não é uma crise da representação, como poderia se imaginar a princípio, mas uma crise na forma que essa representação acontece pois, ao mesmo tempo em que se constata as dificuldades do parlamento em desempenhar seu papel, o cidadão está convicto de que as democracias não funcionam sem os parlamentos (Baquero, Castro, & Ranincheski, 2014; Fuks & Casalecchi, 2016; Nogueira, 2014).

Na esteira desse problema na representação, há uma complexidade adicional com as instituições da América Latina. O estudo *Latinobarómetro* observa há 20 anos que a população desta região demonstra forte desconfiança nas instituições e, até, nos demais concidadãos, e baixos níveis de confiança interpessoal podem dificultar o desenvolvimento político e econômico (Jamison, 2011). Essa característica é muito marcante no Brasil. O país é utilizado como referência no estudo por apresentar consistentemente os níveis de confiança mais baixos do continente.

O desafio está colocado para os parlamentos brasileiros: atualizar a forma de representação da sociedade ao mesmo tempo em que a sociedade não confia neles. Um sinal de como está a situação é apresentado pelo Índice de Confiança Social (IBOPE, 2015). Este estudo avalia desde 2009 a confiança do brasileiro em 18 instituições públicas e privadas e em 4 grupos sociais. Em todos os levantamentos o Congresso Nacional ocupou a penúltima posição tendo avaliação superior apenas à dos partidos políticos.

O parlamento distrital convive, além dos problemas acima citados, com dificuldades particulares. A Câmara Legislativa do Distrito Federal foi fundada em 1991 e está em consolidação. Nesse curto período já teve a imagem desgastada com a ocorrência de escândalos que resultaram inclusive na cassação de deputados e afastamento de presidente. A percepção empírica é de que a satisfação da população não deve ser

melhor do que a percebida em outros parlamentos. Esta visão é compartilhada pela instituição. Uma peça da campanha de marketing de 2016, por exemplo, apresentava em destaque a mensagem "Entenda por que Brasília precisa da Câmara Legislativa".

Se há estudos que analisam a confiança da população com o Congresso Nacional (Barros, 2015; Freitas, Lima, & Lima, 2015), a Câmara Legislativa não recebeu da academia a mesma atenção. Também não tem um programa de acompanhamento da opinião dos cidadãos. Conforme Robert Kaplan, o primeiro passo para aprimorar a atuação da organização é mensurar seu trabalho, "Se você não pode medir algo, você não pode melhorar".

Sem uma análise metodológica, a instituição fica sem um direcionamento quanto às ações mais efetivas para melhorar a avaliação. Para fornecer esse subsídio, o estudo não pode ficar restrito a uma avaliação geral. Precisa investigar aspectos que podem influenciar o comportamento do cidadão, como o perfil sociodemográfico ou se as expectativas estão alinhadas às responsabilidades do órgão. Precisa também estudar o nível da satisfação em relação às diversas atribuições da instituição. Destas considerações surge a seguinte questão de pesquisa: **Qual o nível de satisfação da população do Distrito Federal com a atuação da Câmara Legislativa?**

1.2 Objetivo Geral

Verificar o nível de satisfação da população do Distrito Federal com a atuação da Câmara Legislativa.

1.3 Objetivos Específicos

- Identificar o nível de interação da população com a Câmara.
- Analisar a satisfação da sociedade com a Câmara Legislativa com base nas dimensões da qualidade.

- Segmentar a população conforme o nível de satisfação com a instituição.

1.4 Justificativa

O parlamento tem legalmente a atribuição de representação do cidadão, porém ele não tem o monopólio desta atividade. Caso não se sinta representada, a população pode procurar o Poder Executivo, o Ministério Público, a justiça ou mesmo a imprensa como formas de se fazer ouvida. A instituição precisa de instrumentos para acompanhar o nível de satisfação da sociedade e avaliar de forma precisa o alinhamento entre sua atuação e os anseios da população.

O acompanhamento da opinião do cidadão está melhor estruturado no Poder Executivo federal. O Decreto nº 6.932/2009 estabelece em seu artigo 12 a obrigatoriedade dos órgãos e entidades realizarem pesquisas de satisfação dos usuários (Brasil, 2009). Segundo o Decreto, os objetivos da pesquisa são "assegurar a efetiva participação do cidadão na avaliação dos serviços prestados, possibilitar a identificação de lacunas e deficiências na prestação dos serviços e identificar o nível de satisfação dos usuários com relação aos serviços prestados". Foi criado um portal de serviços onde devem ser publicados os resultados e que disponibiliza uma ferramenta para apoiar a realização das pesquisas.

No âmbito do Poder Legislativo, a Câmara dos Deputados realizou pesquisas de opinião no final da legislatura 1995-1999 (R. J. P. Rodrigues, 2000). A Assembleia Legislativa de Minas Gerais contratou uma empresa para realizar pesquisas de opinião pública nos anos de 1993, 1995, 2001, 2003 e 2006 (Fuks & Fialho, 2009). A única evidência de estudos mais recentes foi uma pesquisa sobre a reputação no escopo do Planejamento Estratégico de Comunicação em 2014. Esta informação consta do Relatório Institucional daquele ano, porém nos anos seguintes não há qualquer referência a novas pesquisas com o público (Belo Horizonte, 2015a, 2015b, 2017).

Mesmo trabalhos com o de Yeung, Dantas & Lazzarini (2013) não avançaram. Eles propuseram um modelo de avaliação do desempenho dos parlamentos. A proposta tem dois indicadores: o Indicador Legislativo Consolidado e o Indicador

Administrativo. Testaram o modelo na Câmara Municipal de São Paulo e sugeriram vários encaminhamentos para que pudesse ser aplicado a todos os parlamentos brasileiros.

O principal benefício para a instituição de um estudo como esse é ter informações objetivas para suporte à tomada de decisões como o nível de satisfação geral e por competência. Com o emprego de técnicas estatísticas, outras informações são extraídas como: a identificação de quais as competências afetam mais a satisfação do cidadão, ou qual o perfil dos segmentos da população mais satisfeitos. Sem esse suporte, o gestor decide com base na sua percepção.

Caso a Câmara Legislativa torne a pesquisa um estudo longitudinal, será possível também verificar a eficácia das ações realizadas para aumentar a satisfação da população, além dos efeitos de notícias, positivas ou negativas, sobre a instituição.

1.5 Apresentação Geral do Trabalho

Após esta breve introdução em que foram apresentadas as questões relativas ao problema, objetivo e justificativa, este trabalho seguirá com a discussão teórica de conceitos referentes à democracia representativa, onde se discutirão especificamente os conceitos e definições, a crise na representação e os efeitos do desenvolvimento tecnológico na representação. Também será abordada a satisfação e a confiança da sociedade. Posteriormente se fará a apresentação dos aspectos metodológicos desta investigação, assim como da análise e discussão dos resultados, para, em seguida serem apresentadas as considerações finais.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Democracia Representativa

2.1.1 Conceitos e definições

Segundo as teorias institucionalistas, a confiança é uma consequência, e não uma causa, do desempenho institucional. A desconfiança é um sinal de que o cliente entende que a instituição não está funcionando a contento (Baquero et al., 2014). O relacionamento entre satisfação e confiança é investigado por Garbarino & Johnson (1999). Eles entendem que há uma relação positiva entre satisfação geral e confiança na organização: a confiança é um reflexo do nível de satisfação do cliente.

A literatura tem conceituado o construto satisfação sob dois aspectos: o transacional, considerando a percepção do cliente na operação mais recente, ou o acumulado referente ao relacionamento (Su & Sampaio, 2013). Analisar de forma específica a opinião do cidadão sobre seu parlamento, reduzirá o estudo ao interesse pontual do entrevistado em relação à questão pesquisada. Por outro lado, entender a satisfação como uma medida cumulativa que avalia o grau de contentamento do cliente em relação ao desempenho do fornecedor, permite expandir as análises possíveis.

Para entender a satisfação é preciso também estar atento ao ambiente socioeconômico. Clifton, Díaz-Fuentes & Fernández-Gutiérrez (2014) estudaram a satisfação de diferentes perfis de consumidores (os de menor escolaridade, os idosos e os desempregados) com diferentes serviços públicos. Apesar de não identificarem padrões de comportamentos comuns a todos os serviços estudados, foram detectados níveis de satisfação significativamente mais baixos para todas as categorias investigadas. Portanto, situações temporais como crise econômica e redução do nível do emprego, e questões perenes como o envelhecimento da população, afetam o padrão de consumo e de satisfação.

Dahlberg & Holmberg (2014) estudaram como a satisfação dos cidadãos com a democracia é afetada por fatores de entrada do sistema democrático, isto é, a

dimensão eleitoral, bem como por fatores relacionados ao lado dos resultados, isto é, à qualidade do governo. Eles concluíram que burocracias imparciais e eficazes importam mais do que dispositivos de representação. Qualidade do governo é mais importante que qualidade da democracia. O estudo analisa a satisfação com a democracia em 32 países onde as notas estavam associadas, na maioria dos casos, com a maturidade da democracia. Neste estudo o Brasil alcançou a 25ª posição.

2.1.2 A crise da representação

Nogueira (2014) analisa a "crise de representação", paradoxo que reconhece que as democracias não podem funcionar sem parlamentos atuantes, mas estes parlamentos enfrentam dificuldades operacionais. Sugere que as transformações na sociedade, principalmente aquelas associadas à evolução tecnológica, colocaram em xeque a representação. Sob a luz de vários teóricos, faz uma análise da representação, da democracia, da relação entre os poderes e dos partidos políticos. Conclui que negar a política não é solução dos problemas. A política democrática viabiliza o diálogo e resolve conflitos.

A crise de representação pode estar associada ao comportamento de parte do eleitorado que vota em candidatos com ideologias divergentes das suas. Dessa forma, agem de maneira contraditória em relação às suas preferências políticas, desconsideram as ideologias dos partidos e se apegam às tradições políticas da família, mesmo que ultrapassadas. Um exemplo deste fenômeno ocorreu na eleição da câmara baixa do legislativo federal da Alemanha, Bundestag, em 2013. Ao se comparar as posições dos partidos e coalizões sobre uma série de questões políticas com os resultados das pesquisas de opinião pública sobre as mesmas questões, conclui-se que a coalizão vencedora, CDU/CSU com seus 41,6% dos votos, é a menos representativa entre os 28 partidos (Tangian, 2017).

2.1.3 A tecnologia e a representação

Os avanços tecnológicos produziram uma sociedade informacional e a inclusão social passou a estar intimamente vinculada à inclusão digital e ao exercício da cidadania. A inclusão digital, sob esse ponto de vista, contribuirá para uma sociedade mais igualitária, com a expectativa de inclusão social. Porém, não basta disponibilizar a infraestrutura para acessar a Internet a preços acessíveis, é fundamental ensinar como utilizar a tecnologia. A educação para a informação se encontra, conseqüentemente, na essência de uma nova e pretendida sociedade “incluída” (Oliveira, Alves, & Vilar, 2015).

Ao mesmo tempo em que as transformações na sociedade criaram um desafio aos parlamentos, também ofereceram alternativas. O desenvolvimento tecnológico em geral, e a Internet em particular, estão disponibilizando novas formas de representação. Ituassu & Azevedo (2013) sugerem, inclusive, uma estrutura teórica para o desenvolvimento de iniciativas digitais voltadas a contribuir para os processos de mediação da representação política no Brasil.

Os autores concluem que a Internet apresenta potencial para atacar os déficits de democracia relativos à representação política. Iniciativas digitais não devem ser concebidas a fim de resolver a qualidade paradoxal do sistema representativo, mas de contribuir na mediação dos processos envolvidos na prática representativa, e a universidade pode ser um local privilegiado para o desenvolvimento e o gerenciamento de iniciativas digitais.

Como o parlamento deve responder a essas mudanças? É necessária uma estratégia de comunicação digital que incorpore informação, mídia e trabalho de divulgação, priorizando o conteúdo sobre a plataforma e sustentado por mudanças nas práticas de trabalho. Não deve responder às "modas", tem que ser mais ágil e fornecer acesso rápido a conteúdo amigável ao usuário (Allen et al., 2013).

Propostas objetivas para mudanças surgiram a partir da análise dos parlamentos do Canadá, Chile, Reino Unido e Austrália. Foram sugeridas ações para modernizar a atuação das instituições e a comunicação com o público (Fallon, Allen, & Williamson, 2011). Há propostas para disponibilizar os documentos do processo legislativo à medida que são produzidos, utilizando uma linguagem clara e acompanhados de

textos explicativos. Fazer uso das mídias mais populares, com linguagem e tom compatíveis com o meio de comunicação. Divulgação das informações em formatos que possam ser lidos e reutilizados por terceiros. Estimular a alfabetização política através de ações nas escolas e da transparência no tratamento dos comentários do público.

Em outro estudo, o parlamento britânico reconhece que a parcela da população engajada é pequena e não representativa. São predominantemente homens, de maior escolaridade, idade e renda. O desafio é envolver os grupos de difícil acesso. Conclui-se que a integração desses grupos só será alcançada a médio e longo prazos, com pequenas ações em processo cíclico e auto reforçado. Ações como aumento das informações online 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).

O Congresso Nacional tem dois exemplos do emprego da Internet na interação com a sociedade. O Portal da Transparência do Senado Federal é um exemplo da utilização no contexto da representação. Barros (2015) analisa o projeto combinando entrevistas e pesquisa documental. Os resultados apontam para duas funções do projeto: *accountability* e propaganda política.

Freitas, Lima & Lima (2015) estudam os resultados do Portal e-Democracia da Câmara dos Deputados nas discussões do Marco Civil da Internet. Analisam dados quantitativos e qualitativos sobre as características do ambiente virtual desenvolvido e de seus usuários. Concluindo que efetivar práticas democráticas participativas em meios digitais requer o cumprimento de uma série de condições políticas e sociotécnicas.

2.2 Satisfação e Confiança da Sociedade

Um aspecto importante sobre confiança é tratado por Jamison (2011) ao investigar a desconfiança disseminada na América Latina. Desconfiança com as instituições públicas, com os meios de comunicação, e até com os concidadãos. O banco de dados utilizado é o *Latinobarómetro* que pesquisa a opinião pública em 18 países da América Latina há mais de 20 anos. Concluiu que quanto mais a população acredita

que a economia e a política estão funcionando, maior a confiança. Observou também que o nível de confiança aumenta com a escolaridade, com a renda e com a idade. O Brasil foi utilizado como referência no estudo porque, consistentemente, apresentou o nível mais baixo de confiança.

Fuks & Fialho (2009) analisam o impacto sobre a opinião pública das estratégias de comunicação da Assembleia Legislativa de Minas Gerais - ALMG durante as décadas de 1990 e 2000. Dentre as ações realizadas destacam-se a primeira TV Legislativa da América Latina, a Rádio Assembleia, um portal Internet moderno, a realização periódica de pesquisas de opinião, a inserção de material de divulgação das ações em canais e jornais de grande circulação, a primeira Escola do Legislativo do país, e a separação dos corpos técnicos e políticos. Também houve um esforço no sentido de aumentar a participação da sociedade com a realização de vários eventos. Porém, a mudança da imagem não ocorreu da forma esperada e nem de forma homogênea entre a população.

Para dinamizar a comunicação com a sociedade, foram contratadas agências de publicidade em 2002 e 2006. Esta última contratação tinha como objetivo tratar da falta de informação e da imagem negativa que a população tinha da ALMG. As pesquisas de opinião sinalizaram uma imagem ruim, mesmo ressaltando a ocorrência de fatores conjunturais e eventos políticos regionais relevantes. Percebeu-se uma contaminação vertical pois o Congresso Nacional teve avaliações ainda mais baixas nas mesmas pesquisas. Há também uma contaminação da imagem institucional com a avaliação que os cidadãos fazem dos deputados estaduais e dos servidores do órgão.

Fuks & Casalecchi (2016) lembram da crise na representação e reiteram a desconfiança latina, mas argumentam que confiar é bom quando duas condições são satisfeitas: a existência de um contexto institucional que justifique a confiança e um ambiente informacional adequado. Cita o caso da ALMG que só conseguiu melhorar sua avaliação quando atendeu às duas condições através do projeto Parlamento Jovem.

3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

3.1 Tipo e Descrição Geral da Pesquisa

O presente estudo utiliza uma pesquisa descritiva, mais adequada para descrever as características de determinada população e para o estabelecimento de relações entre as variáveis (Silva & Menezes, 2005). A abordagem adotada é a quantitativa, já que o objeto de estudo está bem definido e com conhecimento teórico e conceitual bem desenvolvido (Serapioni, 2000).

Foi realizada a coleta de dados primários com a aplicação de questionário estruturado através da Internet. Como o comportamento estudado é relativamente constante no decorrer do tempo, a coleta dos dados foi realizada de uma única vez e em um período determinado, caracterizando a pesquisa como transversal (Hochman, Nahas, Oliveira Filho, & Ferreira, 2005).

3.2 A Câmara Legislativa do Distrito Federal

Apesar de ter a inauguração, em 21/04/1960, como grande marco na consolidação de Brasília como cidade e como capital, o processo não foi nem iniciado e nem concluído naquela data. Em 1823 José Bonifácio escreveu o documento “Memória sobre a necessidade de edificar no Brasil uma nova capital”. A Constituição de 1891 estabeleceu, em seu art. 3º, a área para a nova capital a ser demarcada futuramente. Para atender a este dispositivo legal foi realizada a Comissão Exploradora do Planalto Central do Brasil, a Comissão Cruels, em 1892 (Brasília, 2000; Leitão, 2009).

Em 1961, o Congresso Nacional aprovou uma emenda constitucional concedendo representação a Brasília na Câmara dos Deputados e no Senado Federal e permitindo criar uma Câmara Municipal. A data das eleições não foi marcada até o Golpe Militar de 1964. Em 1969, a Emenda Constitucional nº 1 instituiu a Comissão do Distrito Federal no Senado que desempenhava as funções do legislativo no

âmbito distrital. Apenas em 1986 os moradores do Distrito Federal elegeram seus primeiros representantes no Congresso Nacional (Brasília, 2000).

A Câmara Legislativa foi criada pela Constituição Federal de 1988 e substituiu a comissão do Senado. É uma das mais jovens casas legislativas na esfera estadual/distrital, junto com as assembleias de Roraima, Amapá e Tocantins. Foi fundada em 01 de janeiro de 1991 com o início de sua primeira legislatura. Seu nome vem da composição de "Câmara de Vereadores" e "Assembleia Legislativa" explicitando o acúmulo das atribuições referentes a município e a estado pelo Distrito Federal (Brasília, 2000).

Conforme o artigo 27 da Constituição Federal (Brasil, 1988), são 24 o número de deputados distritais e cada legislatura, eleitos para mandatos de 4 anos. A Câmara Legislativa tem 1.579 servidores, sendo 648 servidores concursados em atividade na instituição, 78 servidores requisitados de outros órgãos e 853 servidores sem vínculo efetivo com a administração pública (Brasília, 2016b). O total empenhado para 2016 foi de, aproximadamente, R\$ 390,9 milhões, sendo que as despesas com pessoal e encargos respondem por quase 80% (Brasília, 2016a).

Ao longo de seus 26 anos, a Câmara Legislativa teve a imagem associada a vários escândalos, como os decorrentes da operação "Caixa de Pandora", realizada pela Polícia Federal em 2009, e da "Operação Drácon" da Polícia Civil do DF em 2016. Apesar das investigações estarem concentradas em alguns parlamentares, a imagem do parlamento sofreu sério desgaste junto à população. Exemplos desse desgaste podem ser encontrados em reportagens sobre os escândalos (Agência Brasil, 2009; Luiz, 2016).

3.3 População e Amostra

O estudo avalia 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 deve 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, se deve à 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.

As articulações políticas também se beneficiam de um mundo cada vez mais conectado. A organização e o planejamento das mobilizações através das redes sociais ganha em agilidade e em baixo custo. O melhor exemplo dessa forma de mobilização no Brasil ocorreu durante as manifestações de 2013 (A. A. Rodrigues & Neves, 2013).

Para seleção dos respondentes dentro do público-alvo desejado, a aplicação e a divulgação da pesquisa utilizou o mesmo critério de seleção, ou seja, disponibilização do questionário na Internet, através do Google Forms, e divulgação através dos grupos no WhatsApp e Facebook. Quanto ao interesse em política fica evidenciado pela disposição em responder ao questionário.

A quantidade mínima de respostas foi definida segundo Bentler & 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 deste estudo aborda as dimensões da qualidade em 31 questões, portanto, para validação do instrumento, seriam necessários 155 respondentes, no mínimo. No estudo foram obtidas 187 respostas.

3.4 Caracterização do Instrumento de Coleta de Dados

O questionário foi organizado em três partes. A primeira parte da pesquisa visa registrar os dados sociodemográficos do respondente permitindo investigar variações na avaliação de acordo com a idade, o gênero, a escolaridade, a renda e o local de residência.

A segunda parte estuda o nível de conhecimento que o respondente tem sobre a Câmara Legislativa e como interage com ela. São quatro subtópicos:

Atribuições: Questão com 10 itens do tipo sim/não que testa o conhecimento sobre as atribuições legais da instituição. Cada item apresenta uma atribuição diferente e o respondente é convidado a informar em cada caso se, em sua opinião, corresponde

a uma competência da Câmara Legislativa. Dentre os itens há duas competências do Governador do Distrito Federal que, caso sejam marcadas, serão tratadas como erro.

Visita às instalações da Câmara Legislativa: Questão com 6 itens do tipo Likert com 3 pontos de frequência que convida o respondente a informar quantas vezes já visitou as unidades elencadas da instituição.

Participação em eventos da Câmara Legislativa: Questão com 7 itens do tipo Likert com 5 pontos de frequência onde o respondente informa a frequência com que participa de eventos promovidos pela Câmara Legislativa.

Fontes de informação: Questão com 4 itens do tipo Likert com 6 pontos de frequência onde o respondente informa a frequência que utiliza os meios de comunicação elencados para acompanhar as notícias políticas distritais.

A última parte da pesquisa verifica a opinião do respondente sobre a satisfação em relação à Câmara Legislativa. Para avaliar a satisfação do cliente é preciso ter claro suas expectativas com a organização. A população do Distrito Federal, como a de qualquer outra Unidade da Federação, é um público-alvo bastante diverso com variadas expectativas. A missão institucional foi utilizada para balizar as expectativas por ser o propósito fundamental da instituição em sua própria concepção. É também seu compromisso com a sociedade sobre o que ela pretende realizar.

"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."

Ato da Mesa Diretora nº 06/2012 (Brasília, 2012)

A partir da missão extraiu-se 7 dimensões da qualidade. Para cada dimensão foram elaboradas entre 3 e 7 questões do tipo Likert de concordância de 5 pontos de resposta, totalizando 30 questões. Há uma questão adicional solicitando a avaliação da satisfação de uma forma geral. Esse conjunto de questões permite investigar se a satisfação é uniforme em relação às dimensões e se a avaliação geral é compatível com o conjunto das avaliações das dimensões.

Há ainda uma última questão que é um convite para o respondente registrar os comentários que entendam serem pertinentes. É a única questão aberta do

questionário, mas ela não transforma a abordagem do presente estudo em mista porque as informações registradas nesta questão serão utilizadas apenas para sugerir trabalhos futuros, se for o caso.

3.5 Procedimentos de Coleta e de Análise de Dados

A coleta dos dados da pesquisa foi realizada pela da Internet, com divulgação do questionário através das redes sociais. Foram coletadas 187 respostas no período de 29/10 a 05/12/2016.

As respostas foram codificadas para permitir a análise estatística. As respostas "Não sei" foram deixadas em branco para não interferirem no cálculo. Nesta fase também foi calculado o número de acertos de cada respondente a respeito das atribuições da Casa. A análise dos dados foi realizada com auxílio do software IBM SPSS Statistics 32 bits, versão 22.0.0.0.

3.5.1 Fiabilidade dos dados

Calculou-se o α de Cronbach de modo a avaliar a consistência interna da escala. O cálculo retorna um índice entre 0 e 1, sendo considerado confiável acima de 0,7. Nas ciências sociais 0,6 é considerado aceitável desde que os resultados sejam interpretados com precaução (Maroco & Garcia-Marques, 2013).

3.5.2 Adequação dos dados

A Análise Fatorial Exploratória - AFE é um conjunto de técnicas que visa determinar o número e a natureza das variáveis latentes (fatores) que melhor representam um conjunto de variáveis observadas. Ela se tornou mais popular com a redução dos custos do uso de computadores. Anteriormente a técnica mais difundida era a Análise de Componentes Principais - ACP (Damásio, 2012).

A principal função da AFE é reduzir a quantidade de variáveis observadas. Antes de aplicar as técnicas é necessário verificar se os dados são adequados. Os primeiros testes são relacionados ao tamanho da amostra que deve ser de 50 respostas, no mínimo, e a proporção entre respostas e número de variáveis de ser de, pelo menos, 5:1. Outro teste é o de Medida da Adequação da Amostragem de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), ele gera um índice entre 0 e 1, quanto mais próximo de 1 melhor, sendo aceitável acima de 0,5. O Teste de Esfericidade de Bartlett, que testa a hipótese de que as variáveis não sejam correlacionadas, indica que a amostra é estatisticamente significativa se o índice for inferior a 0,05 (Figueiredo Filho & Silva Júnior, 2010).

O método de extração foi o de Componentes Principais, analisados pela matriz de correlações e método de rotação ortogonal Varimax. Esta rotação minimiza o número de variáveis com elevados *loadings* num fator. Em geral consideram-se significativos os *loadings* maiores ou iguais a 0,5 (Belfiore, Fávero, & Angelo, 2006).

Os grupos de questões foram submetidos aos testes KMO e de Esfericidade de Bartlett. Os casos onde os grupos de variáveis atenderam aos critérios acima, entendeu-se que as variáveis podem ser agrupadas em uma única variável com seu valor sendo a média simples das variáveis originais.

3.5.3 Correlação

Em seguida são investigadas as relações entre as variáveis através da correlação linear múltipla. Como o questionário é formado por questões com escalas ordinais, a técnica de Correlação de Spearman é a mais recomendada. O ρ (rô) de Spearman é uma estatística não paramétrica que mede a força de uma associação entre duas variáveis. Ele 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. Ao contrário do coeficiente de correlação produto-momento de Pearson, não requer a suposição de que a relação entre as variáveis seja linear, nem exige que as variáveis sejam medidas em escalas de intervalo, podendo ser usado para variáveis medidas no nível ordinal (Hauke & Kossowski, 2011).

Uma significância de 0,05 no cálculo do ρ (rô) de Spearman é robusta para quase todas as condições normais (Bishara & Hittner, 2012).

3.5.4 Regressão

A regressão linear múltipla estima os coeficientes da equação linear, envolvendo uma ou mais variáveis independentes, que melhor predizem o valor da variável dependente (Spss Inc, 2007). Esta técnica foi utilizada neste estudo 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. Com critério de método em etapas para probabilidade em F entre 0,05 e 0,10, e exclusão dos valores ausentes por lista.

3.5.5 Análise de conglomerados

A análise de conglomerados é uma técnica que visa agrupar os registros da amostra a partir de determinadas características que os tornam similares, ao mesmo tempo em que os distingue dos outros grupos. Ela procura não só minimizar a variância dentro dos grupos, mas também maximizar a variância entre os grupos (Figueiredo Filho, Silva Júnior, & Rocha, 2012).

Essa técnica é utilizada no presente estudo para identificar distintos segmentos da população em relação à satisfação com Câmara Legislativa de forma a apoiar os gestores na elaboração de estratégias para melhorar a avaliação. Será escolhida a menor quantidade de segmentos com significância estatística, ou seja, menor que 0,05.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO

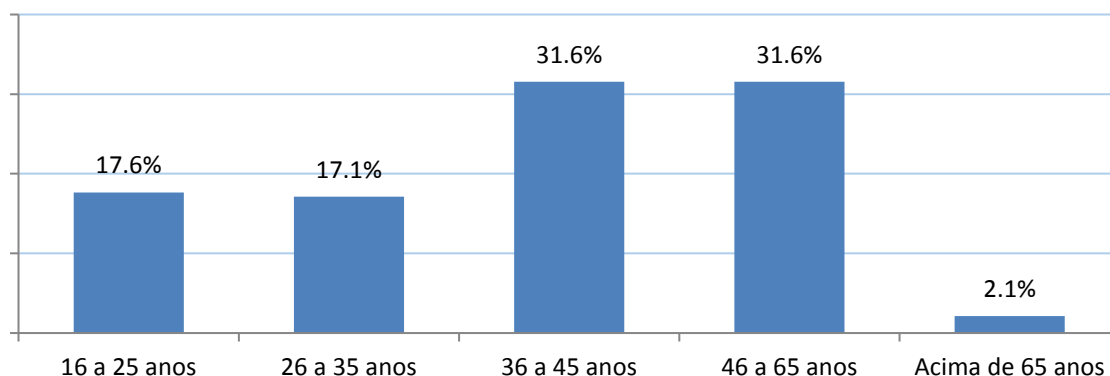
Na primeira análise verificou-se que todos os respondentes residem no Distrito Federal e têm idade acima de 16 anos, então nenhuma resposta foi descartada por estar fora do escopo da pesquisa. O cálculo do α de Cronbach retornou o índice de 0,698 atestando a fiabilidade dos dados.

4.1 Perfil dos Respondentes

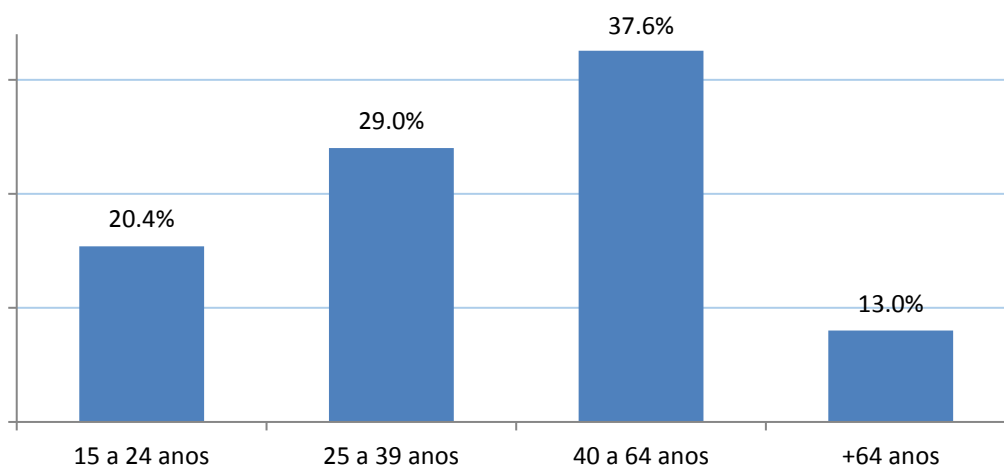
Antes de iniciar a análise dos resultados da pesquisa é necessário verificar a representatividade da amostra. Esta preocupação é particularmente importante porque o único controle na seleção dos respondentes foi a solicitação de que servidores da Câmara Legislativa não preenchessem a pesquisa, para não comprometer a análise referente à interação com a instituição.

4.1.1 Faixa etária

Dentre os respondentes 17,6% têm entre 16 e 25 anos; 17,1% têm entre 26 e 35 anos; 31,6% têm entre 36 e 45 anos. Outros 31,6% têm entre 46 e 65 anos e 2,1% têm acima de 65 anos (Figura 1).

Figura 1 Distribuição dos respondentes por faixa etária

A Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios do Distrito Federal – PDAD-DF 2015 (Brasília, 2015) apresentou, entre outras informações, a distribuição da população por faixa etária. Por não fazer parte do presente estudo, foi retirada a parcela da população com idade inferior a 15 anos e ajustado os percentuais resultando em 20,4% entre 15 e 24 anos, 29,0% entre 25 e 39 anos, 36,6% entre 40 e 64 anos e 13,0% acima de 64 anos (Figura 2).

Figura 2 Distribuição da população do DF por faixa etária

Fonte: PDAD-DF 2015, com ajustes (Brasília, 2015)

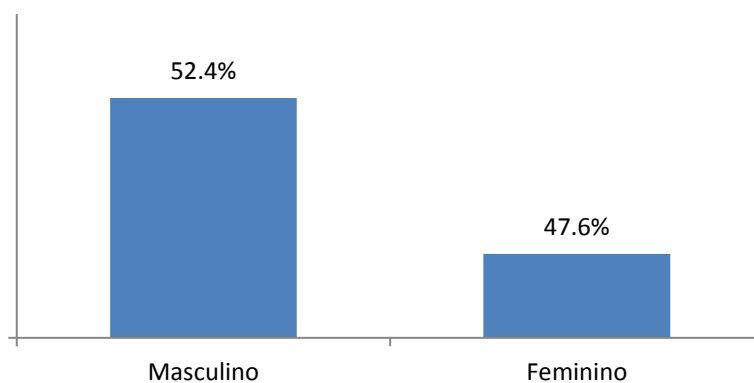
Comparando-se as duas distribuições percebe-se que a amostra tem, proporcionalmente, menos representantes acima de 65 anos, quando comparada com a população. Esta discrepância é justificada ao se considerar que os usuários de Internet no Brasil acima de 55 anos respondem por apenas 4,9% do total (Statista, 2015a).

4.1.2 Gênero

Analisando os respondentes por gênero verifica-se que os homens representaram 52,4% dos respondentes e as mulheres 47,6% (Figura 3). Essa distribuição é uma inversão da representação presente na população. Segundo a PDAD-DF 2015 (Brasília, 2015), a população do Distrito Federal tem 52% de mulheres.

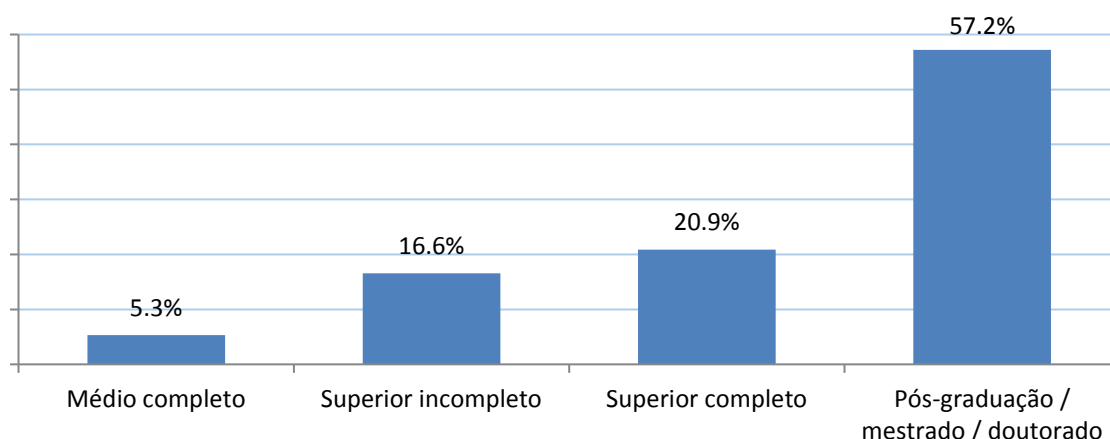
Parte da diferença encontrada é justificada pelo perfil dos usuários de Internet no Brasil, onde as mulheres representam 50,5% do total de usuários (Statista, 2015b). Outra questão que justifica uma participação menor das mulheres na pesquisa é o menor interesse por política. Apesar de indicadores como Latinobarómetro apontarem um crescente interesse feminino, esse interesse é maior nas mulheres com trabalho assalariado (Araújo, 2016). Segundo a Pesquisa Nacional por Domicílios Anual - PNAD 2015, a proporção de mulheres ocupadas (48%) ainda é significativamente menor do que a dos homens (70%).

Figura 3 Distribuição dos respondentes por gênero



4.1.3 Escolaridade

Quanto à escolaridade, 5,3% dos respondentes têm ensino médio completo; ensino superior incompleto, 16,6%; completo, 20,9%, e pós-graduação, 57,3% (Figura 4).

Figura 4 Distribuição dos respondentes conforme a escolaridade

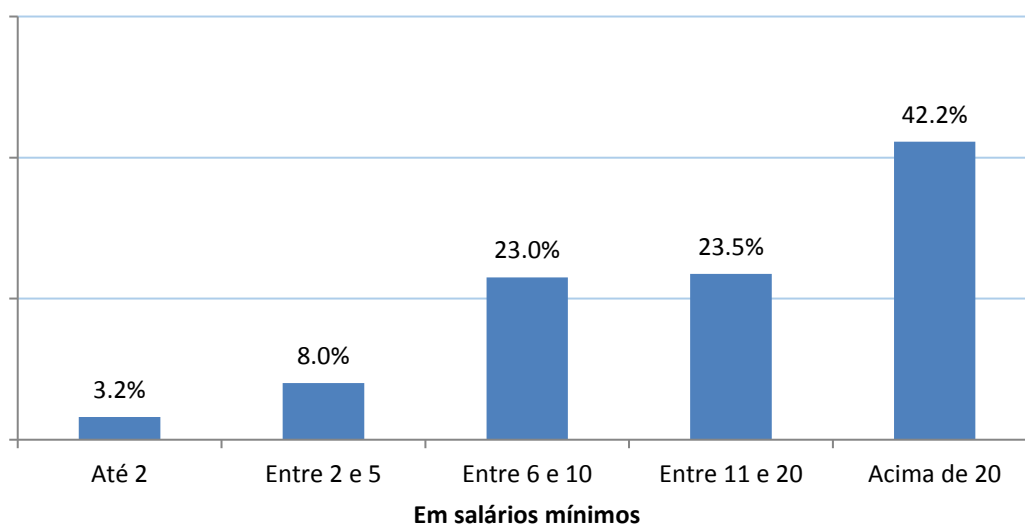
Novamente o perfil dos respondentes difere do perfil da população. Segundo o PDAD-DF 2015 (Brasília, 2015), os moradores do Distrito Federal que possuem curso superior completo ou pós-graduação correspondem a 18,7% da população. Mas o assunto e a forma de aplicação da pesquisa selecionaram parcela da população de maior escolaridade. Pesquisa sobre o Marco Civil da Internet identificou praticamente o mesmo perfil de respondente, ou seja, 53% com pós-graduação e 26% com ensino superior completo (Freitas et al., 2015).

Dias & 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, mesmo que não fosse obrigatório, participam mais das atividades políticas, apoiam mais a democracia e são mais insatisfeitos com seu funcionamento.

4.1.4 Renda familiar bruta

Analisando o perfil dos respondentes conforme a renda familiar bruta encontra-se 3,2% com até 2 salários-mínimos, 8,0% entre 2 e 5 salários-mínimos, 23,0% entre 6 e 10 salários-mínimos, 23,5% entre 11 e 20 salários-mínimos e 42,2% acima de 20 salários-mínimos (Figura 5).

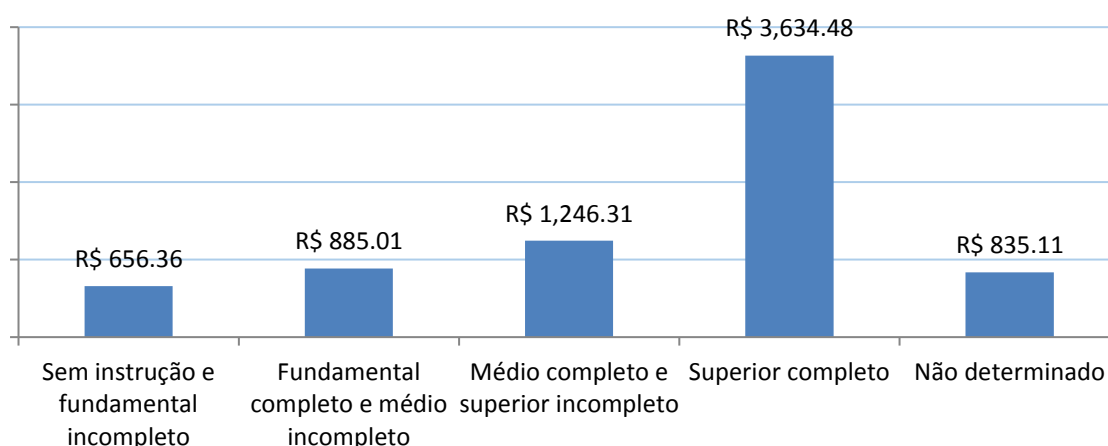
Figura 5 Distribuição dos respondentes conforme renda familiar



Enquanto o PDAD-DF 2015 (Brasília, 2015) informa uma renda média de 6,59 salários mínimos, a mediana da amostra fica 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 et al., 2015).

Diversos estudos associam uma maior renda a um maior nível de instrução. Por exemplo, no Censo Demográfico de 2010 (Brasil, 2010) as pessoas sem instrução ou com ensino fundamental incompleto recebiam, em média, R\$ 656,36, aqueles com ensino fundamental completo ou ensino médio incompleto recebiam R\$ 885,01, ensino médio completo e superior incompleto recebiam R\$ 1.246,31, e aqueles com ensino superior completo recebiam R\$ 3.634,48 (Figura 6).

Figura 6 Rendimento total das pessoas ocupadas por nível de instrução



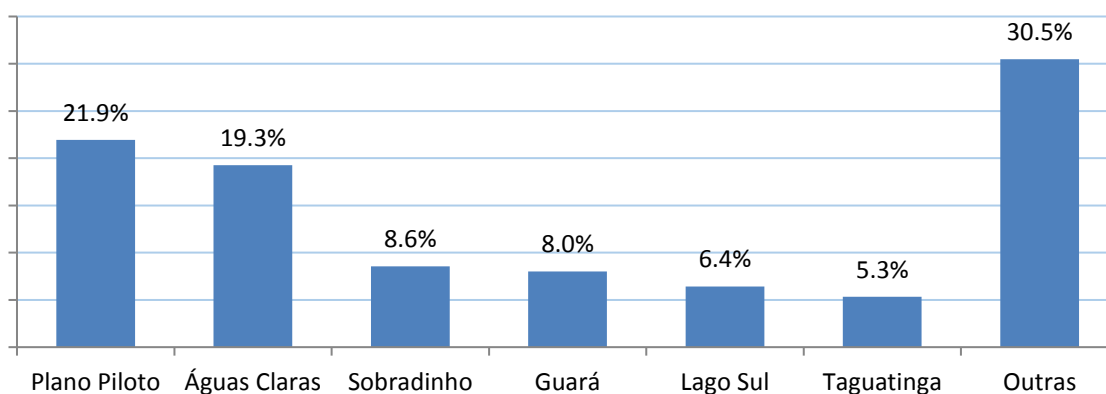
Fonte: IBGE, Censo Demográfico 2010, tabela 1.2.13, em Reais (R\$)

As pessoas com maior nível de instrução têm, normalmente, maior renda e maior interesse por política, conforme apresentado no item anterior, por isso, tiveram maior participação na pesquisa (Dias & Kerbauy, 2015).

4.1.5 Local de residência

A última variável sociodemográfica é a localização da residência. A amostra tem uma boa abrangência com respondentes residindo em 21 das 31 regiões administrativas do Distrito Federal. As 6 regiões administrativas mais frequentes na amostra foram Plano Piloto, 21,9%; Águas Claras, 19,3%; Sobradinho, 8,6%; Guará, 8,0%; Lago Sul, 6,4%, e Taguatinga, 5,3%. As demais regiões reunidas representaram 30,5% da amostra (Figura 7).

Figura 7 Distribuição dos respondentes por local de residência



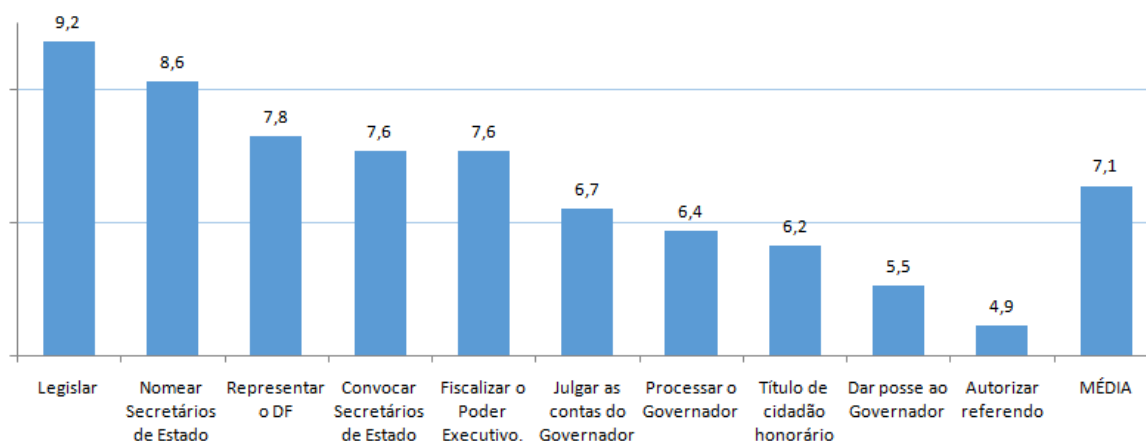
A proporção entre as regiões da amostra é muito diferente da encontrada na população. Por exemplo, o PDAD-DF 2015 (Brasília, 2015) informa que a população de Águas Claras corresponde 4,8%, mas na amostra, 19,3% dos respondentes informaram residir nesta região administrativa. Essa diferença decorre da forma de divulgação da pesquisa. 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.

4.2 Percepção da Interação com a Sociedade

4.2.1 Atribuições da Câmara Legislativa

O teste sobre o conhecimento das atribuições da Câmara Legislativa evidenciou um bom domínio das informações com nota média foi 7,1 entre as 182 respostas válidas. Os dois itens que descreviam atribuições do Governador do Distrito Federal tiveram a 2ª e 3ª 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 da encontrada na população possivelmente não terá o mesmo desempenho (Figura 8).

Figura 8 Conhecimento sobre as atribuições da Câmara Legislativa



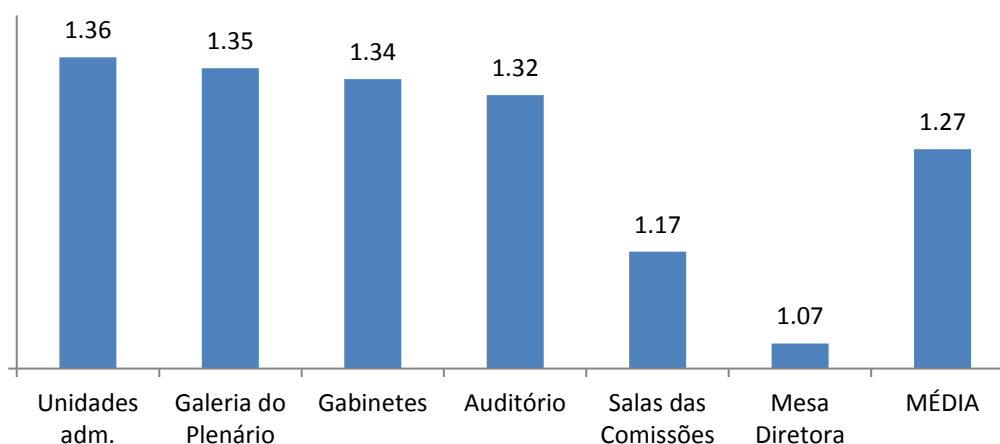
O item de menor nota ("Autorizar referendo e convocar plebiscito") trata de formas de manifestação da sociedade que ainda não ocorreram no Distrito Federal. Porém, a segunda menor nota ("Dar posse ao Governador e ao Vice-Governador") aborda um importante evento que ocorre a cada 4 anos, demonstrando uma falha na divulgação.

4.2.2 Visitas às unidades

As questões referentes à frequência com que o respondente visita as unidades da Câmara Legislativa resultaram em uma clara sinalização de que é muito baixa esta

forma de interação. As perguntas citavam 6 unidades com diversos tipos de contato com a população. A nota mais alta, 1,36, ficou com as unidades administrativas (biblioteca, protocolo, ...). No outro extremo, a Mesa Diretora ficou com a nota mais baixa, 1,27 (Figura 9).

Figura 9 Frequência das visitas à Câmara Legislativa



A aplicação dos testes de adequação retornou um índice KMO de 0,857 e significância de Barlett de 0,0 (Tabela 1). Esse grupo de variáveis tem um comportamento uniforme e pode ser tratado como uma única variável.

Tabela 1 Adequação das questões sobre visitação

Teste de KMO e Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem.		,857
Teste de esfericidade de Bartlett	Aprox. Qui-quadrado	505,213
	df	15
	Sig.	,000
Matriz de componente		
	VISITA	
	1	
VIPlenario	,850	
VIComissoes	,832	
VIGabinetes	,779	
VIAuditorio	,833	
VIMesa	,646	
VIAdm	,677	

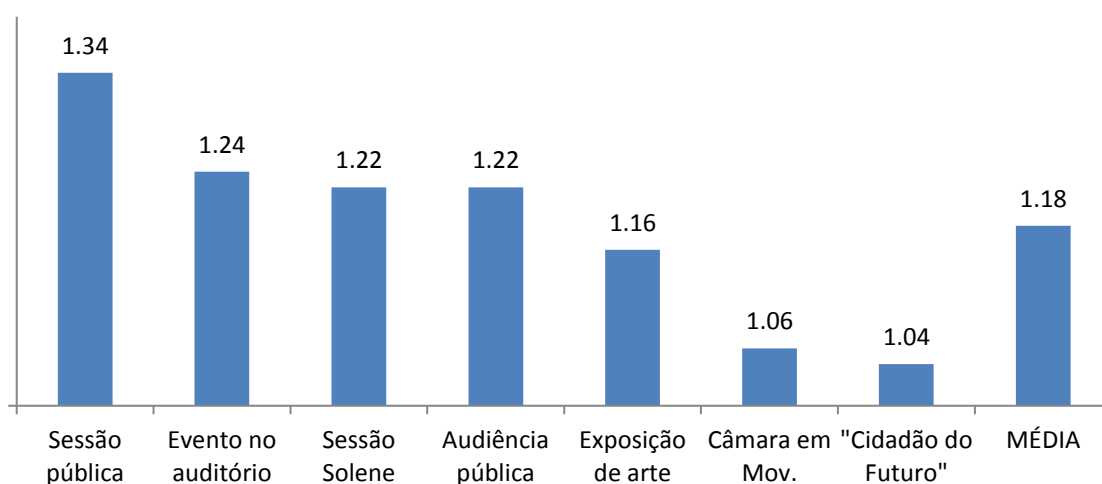
4.2.3 Participação em Eventos

As questões sobre a participação dos respondentes nos eventos promovidos pela Câmara Legislativa também evidenciaram uma interação muito baixa. Na Figura 10, chama a atenção a participação irrisória no "Câmara em Movimento". 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" onde grupos de estudantes do 1º grau visitam a instituição conhecendo suas instalações. A Câmara fornece o transporte e o lanche. É uma ação importante de introdução das crianças na política, mas, pelo resultado da pesquisa, precisa de melhor divulgação. Mesmo a "Sessão Pública", que recebeu a nota mais alta, e é o momento onde a sociedade é convidada a tomar conhecimento e se manifestar sobre um determinado assunto, a participação é muito pequena.

Figura 10 Participação em eventos da Câmara Legislativa



O teste de adequação novamente indicou que as questões sobre a participação nos eventos podem ser agrupadas (Tabela 2).

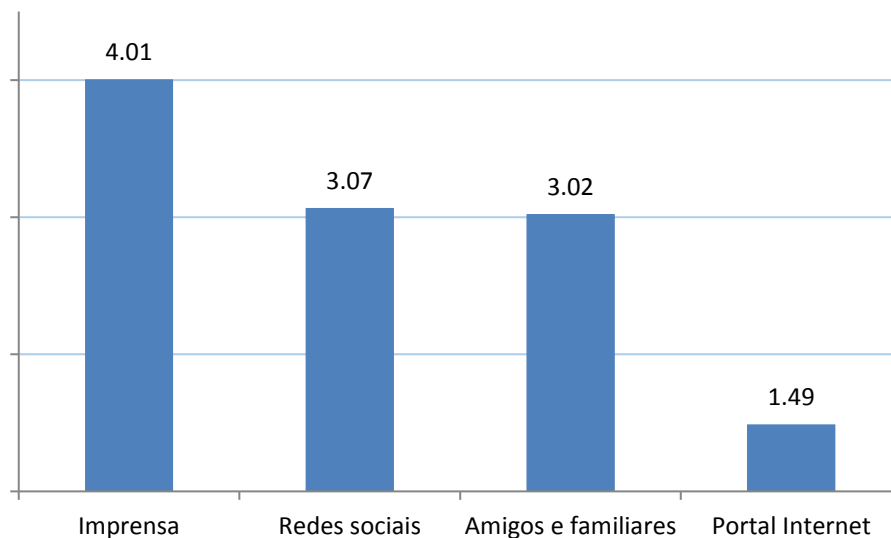
Tabela 2 Adequação das questões sobre participação em eventos

Teste de KMO e Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem.		0,804
Teste de esfericidade de Bartlett	Aprox. Qui-quadrado	701,404
	df	21
	Sig.	0
Matriz de componente		
	EVENTO	
	1	
EVSessaoP	0,766	
EVSessaoS	0,751	
EVAudiencia	0,809	
EVMovimento	0,783	
EVAuditorio	0,788	
EVExposicao	0,670	
EVCidFuturo	0,759	

4.2.4 Fontes de Informação

Quanto às fontes de informação que os respondentes utilizam para acompanhar as atividades na Câmara Legislativa, a análise sinalizou um quadro mais complexo (Figura 11). O Portal Internet da instituição teve um volume de acessos muito menor do que as outras fontes estudadas: o portal teve a nota 1,49; imprensa, 4,01; redes sociais, 3,07; e os amigos e familiares, 3,02.

Figura 11 Fontes de informação utilizadas



Os índices KMO e Bartlett indicam que a três fontes não oficiais têm comportamento similar e podem ser agrupadas, enquanto o portal tem comportamento discordante (Tabela 3). Essa situação é particularmente crítica porque um ambiente informacional adequado é requisito para melhorar a confiança da população (Fuks & Casalecchi, 2016).

Tabela 3 Adequação das questões sobre fontes de informação

Teste de KMO e Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem.		,625
Teste de esfericidade de Bartlett	Aprox. Qui-quadrado	72,266
	df	6
	Sig.	,000
Matriz de componente		
	FONTE	
	NÃO OFICIAL	OFICIAL
FTPortal		,945
FTImprensa	,678	
FTRedeSocial	,804	
FTAmigos	,806	

4.3 Satisfação

A análise de adequação das questões de cada dimensão da qualidade também permitiu o agrupamento das variáveis de cada dimensão da qualidade, conforme Tabela 4.

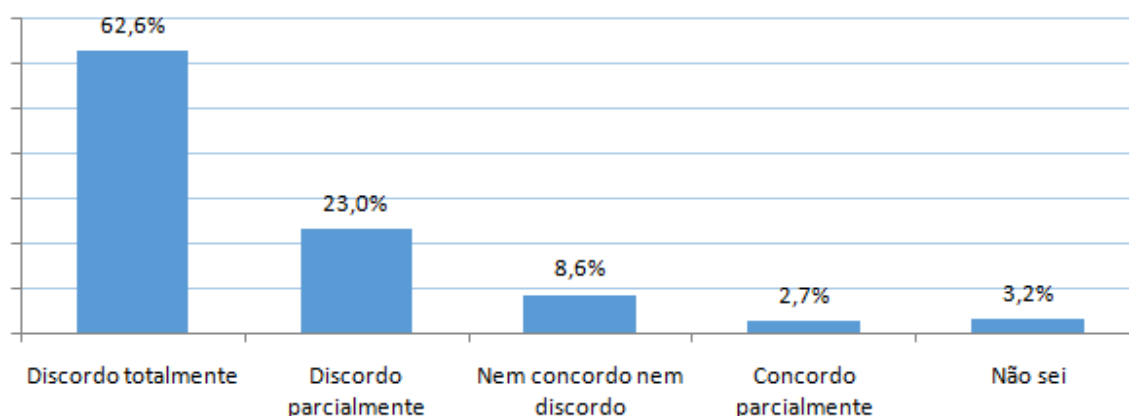
Tabela 4 Adequação das questões das dimensões da qualidade

(Continua)		
Teste de KMO e Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem.		0,659
Teste de esfericidade de Bartlett	Aprox. Qui-quadrado	183,086
	df	6
	Sig.	0
Matriz de componente		
	REPRESENTAÇÃO	
	1	
RPEspaço		0,674
RPOuve		0,794
RPDefende		0,889
RPRespeitado		0,685
Teste de KMO e Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem.		0,716
Teste de esfericidade de Bartlett	Aprox. Qui-quadrado	218,448
	df	6
	Sig.	0
Matriz de componente		
	LEI	
	1	
LEAgil		0,675
LEQual		0,855
LEAtende		0,898
LEfeito		0,721
Teste de KMO e Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem.		0,617
Teste de esfericidade de Bartlett	Aprox. Qui-quadrado	109,454
	df	3
	Sig.	0
Matriz de componente		
	FISCALIZAR	
	1	
FIIndepend		0,767
FIContas		0,896
FICPI		0,798

(Conclusão)		
Teste de KMO e Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem.		0,783
Teste de esfericidade de Bartlett	Aprox. Qui-quadrado	280,381
	df	6
	Sig.	0
Matriz de componente		
	ACOMPANHAR	
	1	
ACPrimora		0,819
ACExecucao		0,896
ACNovas		0,877
ACRecurso		0,836
Teste de KMO e Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem.		0,788
Teste de esfericidade de Bartlett	Aprox. Qui-quadrado	398,547
	df	10
	Sig.	0
Matriz de componente		
	DEMOCRACIA	
	1	
DMIndepend		0,851
DMQualidade		0,867
DMRespeitada		0,834
DMRespeita		0,813
DMCompetente		0,723
Teste de KMO e Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem.		0,743
Teste de esfericidade de Bartlett	Aprox. Qui-quadrado	239,224
	df	3
	Sig.	0
Matriz de componente		
	DESENVOLVIMENTO	
	1	
DSEconomico		0,891
DSAmbiental		0,897
DSSocial		0,905

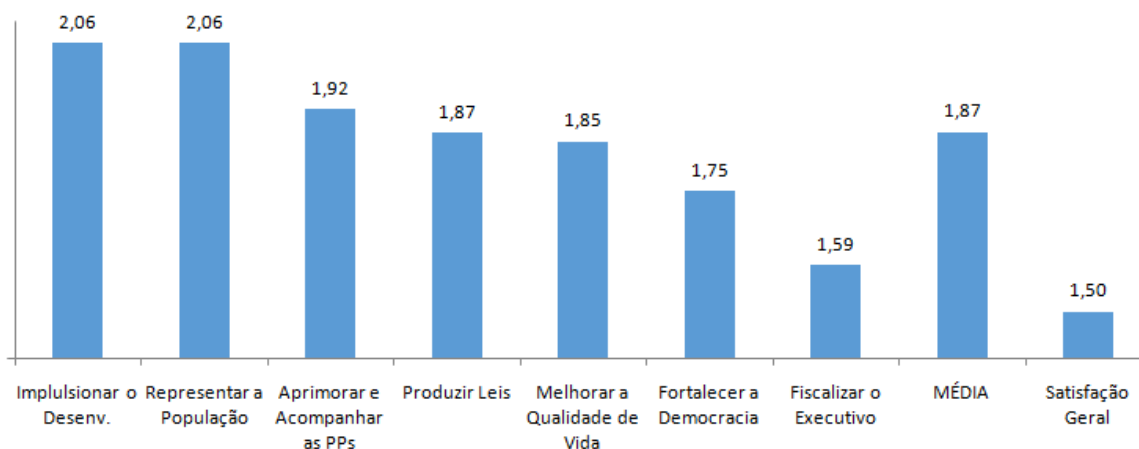
A Figura 12 detalha as avaliações da satisfação geral. Através dela pode-se constatar que 62,6% da população se mostra totalmente insatisfeita, 23,0% parcialmente insatisfeita, apenas 2,7% está satisfeita parcialmente, índice menor do que os 3,2% que não souberam avaliar. Há ainda 8,7% que nem está satisfeita e nem insatisfeita. Nenhum respondente declarou concordar totalmente com a afirmativa.

Figura 12 Satisfação geral



A Figura 13 apresenta a nota média de cada dimensão agrupada em uma única variável. Deste gráfico 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 opinião da população.

Figura 13 Nível de satisfação X dimensão da qualidade



A Figura 13 ressalta outra questão importante: considerando que a satisfação geral é uma consolidação da avaliação das diversas dimensões da qualidade, sua nota deveria estar entre as notas dessas dimensões, possivelmente próxima à média. Mas a pesquisa apresentou um resultado diferente, a nota geral foi menor do que as notas de todas as dimensões. Esse resultado evidencia a existência de um componente subjetivo na avaliação da instituição, que não é respaldado nas avaliações mais objetivas das dimensões da qualidade, corroborando os estudos sobre a crise na representação e a falta de confiança dos brasileiros.

Esse resultado evidenciou a crise na representação dos parlamentos (Nogueira, 2014) e que a Câmara Legislativa precisa aprimorar sua interlocução com a sociedade. A satisfação é uma medida cumulativa da comparação entre os resultados alcançados pela instituição e a expectativa de seus clientes (Su & Sampaio, 2013). Como não há um canal oficial efetivo para apresentar seus resultados, a Câmara Legislativa fica refém das notícias veiculadas pela imprensa. Situação agravada pela ocorrência de escândalos que prejudicam sua imagem e pela crise econômica que reduz a satisfação com o governo (Clifton et al., 2014).

Há também o fato que o brasileiro tem o mais baixo nível de confiança da América Latina, região que tem a mais baixa confiança no mundo. Se por um lado a confiança é um reflexo do nível de satisfação do cidadão (Garbarino & Johnson, 1999) e os fracos desempenhos políticos e econômicos geram desconfiança, por outro a melhoria dos níveis de educação pode ter um efeito mais rápido sobre a confiança, particularmente nas gerações mais jovens (Jamison, 2011). O parlamento pode e deve contribuir com a formulação das políticas públicas, mas cabe ao Poder Executivo sua implementação. Então a Câmara Legislativa tem uma influência limitada quanto ao aprimoramento da educação, que é a forma mais eficiente para melhorar os níveis de confiança.

A experiência de outros parlamentos (Fuks & Fialho, 2009; Williamson et al., 2011) indica que, para melhorar a satisfação da população, é necessário combinar ações de médio e longo prazos e em várias frentes. A instituição precisa de uma “agenda positiva”, com uma gestão administrativa eficiente, deputados distritais com atuação efetiva e alinhada aos anseios da população (Tangian, 2017), maior integração com a população, e uma estratégia de comunicação que utilize os grandes meios de comunicação com linguagem simples e direta (Allen et al., 2013; Fallon et al., 2011).

Uma atenção especial deve ser dispensada à Internet porque o exercício da cidadania está cada vez mais vinculado à inclusão digital (Oliveira et al., 2015). A utilização eficaz das redes sociais e do Portal Internet, são formas empregadas com sucesso por outras casas legislativas para aproximar a população do seu parlamento (Barros, 2015; Ituassu & Azevedo, 2013).

A insatisfação também ficou evidente nos comentários deixados pelos respondentes. Das 36 respostas com comentários, 18 fizeram críticas contundentes em relação à atuação da instituição:

"As únicas ações recentes que me lembro que trouxeram benefícios à sociedade foram a aprovação do Uber (depois de muita pressão da sociedade) e a regulamentação dos "puxadinhos". A impressão que tenho é que a Câmara é muito cara para o pouco retorno em benefícios para a sociedade. Aliás, é a mais cara proporcionalmente do Brasil..."

Respondente 78

"O problema da CLDF não é a quantidade ou a rapidez com que faz leis, mas sua (falta de) qualidade. A função fiscalizatória também não é bem exercida."

Respondente 156

"Não, o cidadão não está nem um pouco contente com a ação (ou falta dela) da CLDF, haja vista as péssimas notícias que andamos lendo nos jornais, sejam de escutas da própria presidente da casa (com conteúdo deplorável), sejam as próprias ações (ou mesmo, inações) da casa. A CLDF não me representa."

Respondente 170

Em 5 comentários foram feitas referências à quantidade de leis aprovadas pela Câmara Legislativa que futuramente são declaradas inconstitucionais. Por exemplo:

"Considerando que 89% das leis criadas são ilegais, ou inconstitucionais. Poderia muito bem ser extinta. O que reduziria gastos, retrabalho do Min. Público e aumentaria recursos disponíveis para a sociedade."

Respondente 163

Esse é um exemplo de como a comunicação institucional não tem funcionado. Mesmo na ausência de reportagens recentes tratando da produção de leis inconstitucionais, há uma crença estabelecida de que a Câmara Legislativa aprova muitas leis que futuramente serão anuladas pelo judiciário.

4.4 Inter-relações

Esta seção analisa os resultados obtidos com a aplicação da Correlação de Spearman. A Tabela 5 apresenta a primeira parte dos resultados do processamento. São mostradas as correlações relevantes para o presente estudo e com significância inferior a 0,05.

Tabela 5 Correlações entre as variáveis (parte 1/2)

Correlações de Spearman	IDADE	GENERO	ESCOLARIDADE	RENDA	ATRIBUICOES	VISITAS	EVENTOS	FONTEAOOFICIAL
ATRIBUICOES	,412**	,338**	,339**	,435**				
VISITAS			,154*					
EVENTOS						,221**		
FONTEAOOFICIAL							,236**	
FONTEAOOFICIAL	-,224**	-,196**				-,205**		
REPRESENTACAO							,164*	,225**
LEI	-,216**							,170*
FISCALIZAR	-,165*							
ACOMPANHAR	-,323**							,213**
DEMOCRACIA	-,317**		-,155*		-,184*			
DESENVOLVIMENTO	-,324**		-,153*	-,148*	-,206**		,169*	
QV	-,319**						,208**	
SATISFACAO	-,266**		-,239**		-,183*			

** . A correlação é significativa no nível 0,01 (2 extremidades).

* . A correlação é significativa no nível 0,05 (2 extremidades).

As regiões administrativas possuem diferenças em muitos indicadores sociais e econômicos. O PDAD-DF 2015 (Brasília, 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 variáveis estudadas. Ou seja, 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 a 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 da maior presença feminina na utilização das redes sociais onde elas respondem por 51,8% dos usuários (Statista, 2015c). Por outro lado, os homens demonstraram um melhor conhecimento das atribuições da Câmara Legislativa. Esta 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 população não utiliza o Portal Internet da Câmara Legislativa como fonte de informação. Tal percepção é reforçada pela análise que apenas correlacionou o Portal à participação em eventos da instituição. Ou seja, somente a pequena parcela da população que participa dos eventos da instituição é quem utiliza o Portal.

Como 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 compartilhada através das redes de contatos. O órgão precisa criar e reforçar canais de comunicação diretos com a sociedade para que esta tenha conhecimento da visão institucional dos acontecimentos. Essa comunicação precisa ser compatível com os novos tempos e com as mídias utilizadas. A linguagem deve ser clara e objetiva, facilitando sua compreensão (Fuks & 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, escolaridade e com a renda do respondente.

A Tabela 6 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 pode-se que os respondentes têm opiniões uniformes para todas as dimensões. Ou seja, quem avaliou com nota baixa um determinado item também demonstrou insatisfação com os demais itens. O mesmo comportamento teve quem demonstrou estar mais satisfeito.

Tabela 6 Correlações entre as variáveis (parte 2/2)

Correlações de Spearman	REPRESENTACAO	LEI	FISCALIZAR	ACOMPANHAR	DEMOCRACIA	DESENVOLVIMENTO	QV
REPRESENTACAO							
LEI	,650**						
FISCALIZAR	,349**	,506**					
ACOMPANHAR	,526**	,664**	,596**				
DEMOCRACIA	,549**	,645**	,484**	,619**			
DESENVOLVIMENTO	,586**	,719**	,512**	,675**	,666**		
QV	,516**	,643**	,475**	,605**	,678**	,708**	
SATISFACAO	,400**	,432**	,279**	,375**	,498**	,505**	,443**

** . A correlação é significativa no nível 0,01 (2 extremidades).

4.5 Equação da Satisfação

O resultado da regressão linear múltipla é apresentado na Tabela 7. Utilizou-se 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.

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.

Tabela 7 Regressão linear

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

a. Preditores: (Constante), REPRESENTACAO, DEMOCRACIA, DESENVOLVIMENTO

b. Variável Dependente: SATISFACAOGERAL

$$Sg = 0,256 + 0,309 * Ds + 0,270 * Dm + 0,157 * Rp + Erro$$

Onde:

Sg = satisfação geral

Ds = impulsionar o desenvolvimento sustentável

Dm = fortalecer a democracia

Rp = representar a população

Segundo a equação acima, ações que visem melhorar a satisfação da população com a Câmara Legislativa serão mais efetivas se estiverem relacionadas com o desenvolvimento econômico sustentável do Distrito Federal. Aspectos relativos ao desenvolvimento sustentável tem mais relevância na satisfação da população do que os relativos à produção de leis e à fiscalização do Poder Executivo, por exemplo. Esse comportamento reforça a conclusão de Dahlberg & Holmberg (2014) de que qualidade do governo é mais importante que qualidade da democracia.

Um estudo aprofundado das causas desse resultado pode investigar questões como o efeito da atual crise econômica com aumento da taxa de desemprego ou uma maior preocupação da população com questões ambientais. Esta análise não faz parte do presente trabalho.

4.6 Segmentação do Público quanto à Satisfação

A aplicação da análise de conglomerados nos dados coletados separou os respondentes em 5 grupos (Tabela 8). Identificou também 4 características estatisticamente significativas: idade, escolaridade, renda e conhecimento das atribuições da Câmara Legislativa (Tabela 9).

Tabela 8 Resultado da análise de conglomerados

Segmento	Mean											
	IDADE	ESCOLARIDADE	RENDA	ATRIBUICOES	REPRESENTACAO	LEI	FISCALIZAR	ACOMPANHAR	DEMOCRACIA	DESENVOLVIMENTO	QV	SATISFACAO
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
Nerds	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

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, além disso são jovens, de alta renda, mas com pouco conhecimento sobre as atribuições. Este grupo foi responsável pela segunda melhor avaliação da Câmara Legislativa em 6 das 7 dimensões da qualidade, além da avaliação geral, mas 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, na média, avaliaram a instituição com a segunda menor nota na avaliação geral e em 5 dimensões da qualidade, além de atribuir a nota mais baixa nas questões sobre a fiscalização do Poder Executivo.

Tabela 9 Significâncias na análise de conglomerados

			ANOVA Table				
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
IDADE * Ward Method	Between Groups	(Combined)	16,601	4	4,150	3,712	,007
	Within Groups		163,254	146	1,118		
	Total		179,854	150			
ESCOLARIDADE * Ward Method	Between Groups	(Combined)	12,728	4	3,182	3,515	,009
	Within Groups		132,159	146	,905		
	Total		144,887	150			
RENDA * Ward Method	Between Groups	(Combined)	9,747	4	2,437	2,078	,087
	Within Groups		171,193	146	1,173		
	Total		180,940	150			
ATRIBUICOES * Ward Method	Between Groups	(Combined)	64,581	4	16,145	4,626	,002
	Within Groups		509,604	146	3,490		
	Total		574,185	150			
REPRESENTACAO * Ward Method	Between Groups	(Combined)	7,063	4	1,766	2,751	,030
	Within Groups		93,703	146	,642		
	Total		100,765	150			
LEI * Ward Method	Between Groups	(Combined)	15,629	4	3,907	7,951	,000
	Within Groups		71,749	146	,491		
	Total		87,377	150			
FISCALIZAR * Ward Method	Between Groups	(Combined)	8,262	4	2,065	4,264	,003
	Within Groups		70,725	146	,484		
	Total		78,987	150			
ACOMPANHAR * Ward Method	Between Groups	(Combined)	15,235	4	3,809	5,301	,001
	Within Groups		104,898	146	,718		
	Total		120,133	150			
DEMOCRACIA * Ward Method	Between Groups	(Combined)	13,633	4	3,408	8,454	,000
	Within Groups		58,859	146	,403		
	Total		72,492	150			
DESENVOLVIMENTO * Ward Method	Between Groups	(Combined)	28,099	4	7,025	9,775	,000
	Within Groups		104,926	146	,719		
	Total		133,024	150			
QV * Ward Method	Between Groups	(Combined)	15,021	4	3,755	5,364	,000
	Within Groups		102,202	146	,700		
	Total		117,223	150			
SATISFACAO * Ward Method	Between Groups	(Combined)	5,762	4	1,440	3,288	,013
	Within Groups		63,960	146	,438		
	Total		69,722	150			

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 5 grupos é a idade, tendo a satisfação com a Câmara Legislativa reduzido sistematicamente com envelhecimento do respondente. Este comportamento concorda com o estudo português sobre os jovens e a política. Ele constatou 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 dos jovens estarem menos expostos à informação política pelos meios de comunicação convencional do que o resto da população (Magalhães & Moral, 2008).

A análise sobre o impacto do projeto Parlamento Jovem Brasileiro da Câmara dos Deputados também constatou relevante percentual de jovens motivados e participantes na política partidária, contrastando com dados de pesquisas com a juventude em geral (Barros & Martins, 2016).

Porém, há estudos com conclusão divergente. O parlamento britânico, por exemplo, 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 indivíduos não confiantes. Entre estas 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).

5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Este trabalho teve por objetivo verificar o nível de satisfação da população do Distrito Federal com a atuação da Câmara Legislativa. Para isso, foi realizada pesquisa que identificou o nível de interação da população com a instituição, que permitiu analisar a satisfação da sociedade com seu parlamento conforme as dimensões da qualidade, e que segmentou a população conforme o nível de satisfação.

A pesquisa mostrou que é muito baixa 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 população 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, evidenciando um componente subjetivo de subavaliação da instituição.

O agrupamento dos respondentes conforme o nível de satisfação permitiu separá-los em 5 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.

Para, eventualmente, minimizar esse quadro de insatisfação, a Câmara Legislativa poderia vir a combinar ações em diferentes frentes, como as realizadas em outras casas legislativas. 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 através do Portal. Ampliando a comunicação através 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, com linguagem simples e adequada à mídia.

A Câmara Legislativa poderia também reaplicar a pesquisa em uma amostra com perfil mais próximo ao da população, permitindo confrontar os resultados com os obtidos no presente estudo que focalizou um segmento específico. Além disso, um estudo longitudinal permitiria 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.

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

REFERÊNCIAS

- Agência Brasil. (2009). PF cumpre mandados de busca e apreensão na Câmara Legislativa do DF. Retrieved February 13, 2017, from <https://noticias.terra.com.br/brasil/pf-cumpre-mandados-de-busca-e-apreensao-na-camara-legislativa-do-df,c58d4999eed4b310VgnCLD200000bbcceb0aRCRD.html>
- Allen, B., Blackwell, J., Boga-mitchell, L., Bolger, A., Fox, R., Gibbons, V., ... Smith, M. (2013). *The Communication of Parliamentary Democracy in a Digital World*. (U. P. Group on Information for the Public, Ed.). London: Hansard Society.
- Araújo, C. (2016). Valores e desigualdade de gênero: mediações entre participação política e representação democrática. *Civitas - Revista de Ciências Sociais*, 16(2), 36. <https://doi.org/10.15448/1984-7289.2016.2.23143>
- Baquero, M., Castro, H. C. de, & Ranincheski, S. M. (2014). (Des)confiança nas instituições e partidos políticos na constituição de uma democracia inercial no Brasil: o caso das eleições de 2014. *Política & Sociedade*, 15(32), 9–38. <https://doi.org/10.5007/2175-7984>
- Barros, A. T. De. (2015). O projeto de transparência do Senado Federal: entre a accountability e a propaganda política. *Sociologias*, 17(39), 338–368. <https://doi.org/10.1590/15174522-017003913>
- Barros, A. T. de, & Martins, L. M. (2016). Impactos do Parlamento Jovem Brasileiro na motivação e participação política partidária dos egressos. *Revista Debates*, 10(2), 95–120.
- Belfiore, P. P., Fávero, L. P. L., & Angelo, C. F. de. (2006). Aplicação de Técnicas Estatísticas Multivariadas em Empresas de Operação Logística no Brasil em Função de Indicadores Econômico-Financeiros. *Read*, 12, 22.
- Belo Horizonte. (2015a). *Relatório Institucional da Assembleia Legislativa de Minas Gerais 2014*. Belo Horizonte. Retrieved from http://www.almg.gov.br/export/sites/default/acompanhe/eventos/balanco/2014/pdfs/relatorio_institucional_2014.pdf

- Belo Horizonte. (2015b). *Relatório Institucional da Assembleia Legislativa de Minas Gerais 2015*. Belo Horizonte. Retrieved from <https://dspace.almg.gov.br/handle/11037/20599>
- Belo Horizonte. (2017). *Relatório Institucional da Assembleia Legislativa de Minas Gerais 2016*. Belo Horizonte. Retrieved from http://www.almg.gov.br/export/sites/default/consulte/publicacoes_assembleia/obras_referencia/arquivos/pdfs/relatorio-institucional-2016/Relatorio-Atividades-2016.pdf
- Bentler, P. M., & Chou, C.-P. (1987). Practical Issues in Structural Modeling. *Sociological Methods & Research*, 16(1), 78–117. <https://doi.org/10.1177/0049124187016001004>
- Bishara, A. J., & Hittner, J. B. (2012). Testing the significance of a correlation with nonnormal data: Comparison of Pearson, Spearman, transformation, and resampling approaches. *Psychological Methods*, 17(3), 399–417. <https://doi.org/10.1037/a0028087>
- Brasil. (1988). Constituição Federal. Retrieved February 14, 2017, from http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm
- Brasil. (2009). Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009. Retrieved February 26, 2017, from http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6932.htm
- Brasil. (2010). *Trabalho e rendimento: Resultados da amostra*. (IBGE, Ed.), *Censo Demográfico 2010* (Vol. x). Rio de Janeiro.
- Brasília. (2000). *Memória da Câmara Legislativa do DF - 1ª, 2ª e 3ª Legislaturas* (2nd ed.). Brasília: Câmara Legislativa do Distrito Federal.
- Brasília. (2012). Ato da Mesa Diretora nº 6/2012. Câmara Legislativa do Distrito Federal.
- Brasília. (2015). *Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios do Distrito Federal – PDAD-DF – 2015*. (CODEPLAN, Ed.). Brasília: CODEPLAN.
- Brasília. (2016a). 6º Relatório Gerencial Bimestral - Câmara Legislativa do DF. Retrieved February 24, 2016, from <http://www.cl.df.gov.br/documents/5744669/17664843/6º>

Relatório+Bimestral.pdf?version=1.0

- Brasília. (2016b). Quadro Demonstrativo do Quantitativo de Pessoal da Câmara Legislativa do DF – Outubro/2016. Retrieved February 24, 2017, from <http://www.cl.df.gov.br/documents/5670661/4579808/2016-10+-+Quantitativo+de+Pessoal>
- Clifton, J., Díaz-Fuentes, D., & Fernández-Gutiérrez, M. (2014). The impact of socio-economic background on satisfaction: evidence for policy-makers. *Journal of Regulatory Economics*, 46(2), 183–206. <https://doi.org/10.1007/s11149-014-9251-1>
- Dahlberg, S., & Holmberg, S. (2014). Democracy and Bureaucracy: How their Quality Matters for Popular Satisfaction. *West European Politics*, 37(3), 515–537. <https://doi.org/10.1080/01402382.2013.830468>
- Damásio, B. F. (2012). Uso da análise fatorial exploratória em psicologia. *Avaliação Psicológica*, 11(2), 213–228.
- Dias, A. L. V., & Kerbauy, M. T. M. (2015). Engajamento cívico e escolaridade superior: as eleições de 2014 e o comportamento político dos brasileiros. *Revista de Sociologia E Política*, 23(56), 149–181. <https://doi.org/10.1590/1678-987315235607>
- Fallon, F., Allen, B., & Williamson, A. (2011). *PARLIAMENT 2020: VISIONING International Comparison: Australia, Canada, Chile and the United Kingdom*. London: Hansard Society. Retrieved from www.hansardsociety.org.uk
- Figueiredo Filho, D. B., & Silva Júnior, J. A. da. (2010). Visão além do alcance: uma introdução à análise fatorial. *Opinião Pública*, 16(1), 160–185. <https://doi.org/10.1590/S0104-62762010000100007>
- Figueiredo Filho, D. B., Silva Júnior, J. A. Da, & Rocha, E. C. Da. (2012). Classificando regimes políticos utilizando análise de conglomerados. *Opinião Pública*, 18(1), 109–128. <https://doi.org/10.1590/S0104-62762012000100006>
- Freitas, C. S. de, Lima, F. F., & Lima, F. Q. (2015). 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*, 22(75), 639–658. <https://doi.org/10.1590/1984-9230759>

- Fuks, M., & Casalecchi, G. A. (2016). Quando confiar é bom?: Repensando a confiança e desconfiança política no Brasil. *Latin American Research Review*, 51(2), 217–232. <https://doi.org/10.1353/lar.2016.0026>
- Fuks, M., & Fialho, F. M. (2009). Mudança institucional e atitudes políticas: a imagem pública da Assembleia Legislativa de Minas Gerais (1993-2006). *Opinião Pública*, 15(1), 82–106.
- Garbarino, E., & Johnson, M. S. (1999). The Different Roles of Satisfaction, Trust, and Commitment in Customer Relationships. *Journal of Marketing*, 63(2), 70. <https://doi.org/10.2307/1251946>
- Hauke, J., & Kossowski, T. (2011). Comparison of Values of Pearson's and Spearman's Correlation Coefficients on the Same Sets of Data. *Quaestiones Geographicae*, 30(2), 87–93. <https://doi.org/10.2478/v10117-011-0021-1>
- Hochman, B., Nahas, F. X., Oliveira Filho, R. S. de, & Ferreira, L. M. (2005). Desenhos de pesquisa. *Acta Cirurgica Brasileira*, 20(2), 2–9. <https://doi.org/10.1590/S0102-86502005000800002>
- IBOPE. (2015). Índice de Confiança Social 2015.
- Ituassu, A., & Azevedo, D. (2013). Repolitizando a representação: Uma teoria para iniciativas digitais em prol dos processos político-representativos no Brasil. *Compólitica*, 3(2), 77. <https://doi.org/10.21878/compolitica.2013.3.2.93>
- Jamison, G. D. (2011). Interpersonal Trust in Latin America : Analyzing Variations in Trust using Data from the Latinobarómetro, 3(3), 65–81.
- Leitão, F. (2009). *Brasília 1960 2010: passado, presente e futuro*. Brasília: Secretaria de Estado de Desenvolvimento Urbano e Meio Ambiente.
- Luiz, G. (2016). Polícia cumpre mandados de busca e apreensão na Câmara do DF. Retrieved February 13, 2017, from <http://g1.globo.com/distrito-federal/noticia/2016/08/policia-cumpre-mandados-de-busca-e-apreensao-na-camara-do-df.html>
- Magalhães, P., & Moral, J. S. (2008). *Os Jovens e a Política*. (U. C. Portuguesa, Ed.), CESOP Centro de Estudos e Sondagens de Opinião.
- Maroco, J., & Garcia-Marques, T. (2013). Qual a fiabilidade do alfa de Cronbach?

- Questões antigas e soluções modernas? *Laboratório de Psicologia*, 4(1), 65–90.
<https://doi.org/10.14417/lp.763>
- Nogueira, M. A. (2014). Representação, crise e mal-estar institucional. *Sociedade E Estado*, 29(1), 91–111. <https://doi.org/10.1590/S0102-69922014000100006>
- Oliveira, J. K. A., Alves, M. N., & Vilar, T. A. V. S. (2015). Cidadania como Conceito Político-Jurídico para uma Pedagogia de Humanização do Direito: O Paradigma da Inclusão Digital. *Revista Eletrônica Direito FPB*, 2(2), 48–61.
- Rodrigues, A. A., & Neves, S. M. F. (2013). Nas redes e nas ruas: o papel do Facebook na articulação das manifestações, 70–86.
- Rodrigues, R. J. P. (2000). *Estudo Comparativo sobre Produção Legislativa e Remuneração Parlamentar em Países Selecionados da Europa, América do Norte e América Latina*. Brasília.
- Serapioni, M. (2000). Métodos qualitativos e quantitativos na pesquisa social em saúde: algumas estratégias para a integração. *Ciência & Saúde Coletiva*, 5(1), 187–192. <https://doi.org/10.1590/S1413-81232000000100016>
- Silva, E. L. da, & Menezes, E. M. (2005). *Metodologia da Pesquisa e Elaboração de Dissertação* (4ª). Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
- Spss Inc. (2007). *SPSS Base 16.0 User's Guide*. Chicago, EUA. Retrieved from <http://ebox.nbu.bg/statmethods/Base Guide/English/spssbaseusersguide160.pdf>
- Statista. (2015a). Distribution of internet users in Brazil as of March 2015, by age group. Retrieved from <https://www.statista.com/statistics/254724/age-distribution-of-internet-users-in-brazil/>
- Statista. (2015b). Distribution of internet users in Brazil as of March 2015, by gender. Retrieved February 13, 2017, from <https://www.statista.com/statistics/254726/gender-distribution-of-internet-users-in-brazil/>
- Statista. (2015c). Distribution of social media users in Brazil as of June 2015, by gender. Retrieved February 13, 2017, from <https://www.statista.com/statistics/468133/gender-distribution-of-social-media-users-brazil/>

- Su, A. F. G., & Sampaio, M. (2013). Adaptação cultural e validação dos construtos: serviço logístico, satisfação e lealdade. *Gestão & Produção*, 20(3), 587–601. <https://doi.org/10.1590/S0104-530X2013000300007>
- Tangian, A. (2017). Policy Representation of a Parliament: The Case of the German Bundestag 2013 Elections. *Group Decision and Negotiation*, 26(1), 151–179. <https://doi.org/10.1007/s10726-016-9507-5>
- Williamson, E. A., Korris, M., Fallon, F., Allen, B., Wilkinson, C. A., Drake, A., ... Whitehead, S. (2011). *CONNECTING CITIZENS TO PARLIAMENT How Parliament can engage more effectively with hard to reach groups*.
- Yeung, L., Dantas, H., & Lazzarini, S. (2013). Medindo o desempenho de um parlamento brasileiro: o caso da Câmara Municipal de São Paulo. *Inspere - Instituto de Ensino E Pesquisa*.

APÊNDICES

Apêndice A – Questionário da pesquisa

A Câmara Legislativa do Distrito Federal - CLDF exerce o Poder Legislativo no âmbito do DF. Há 25 anos ela participa das principais decisões que afetam todos os que vivem nessa região. Esta pesquisa faz parte do trabalho de conclusão de um curso de pós-graduação e visa identificar o nível de satisfação da sociedade com a CLDF.

Naturalmente, a qualidade das informações obtidas dependerá da sinceridade das respostas. O questionário inclui perguntas que permitem apenas analisar o perfil dos respondentes, mas não será coletada nenhuma informação que possa identificá-los.

1. Faixa etária

- Até 15 anos
- 16 a 25 anos
- 26 a 35 anos
- 36 a 45 anos
- 46 a 65 anos
- Acima de 65 anos

2. Gênero

- Feminino
- Masculino
- Transgênero

3. Escolaridade

- Ensino fundamental incompleto
- Ensino fundamental completo
- Ensino médio incompleto
- Ensino médio completo
- Ensino superior completo
- Ensino superior incompleto
- Pós-graduação / mestrado / doutorado

4. Renda bruta familiar mensal

- Até R\$ 1.760,00 (até 2 salários mínimos)
- Até R\$ 4.400,00 (entre 2 e 5 salários mínimos)
- Até R\$ 8.800,00 (entre 6 e 10 salários mínimos)
- Até R\$ 17.600,00 (entre 11 e 20 salários mínimos)
- Acima de R\$ 17.600,00 (acima de 20 salários mínimos)

5. Região administrativa onde reside

- | | | |
|---------------------------------------|--|--|
| <input type="radio"/> Águas Claras | <input type="radio"/> Lago Sul | <input type="radio"/> São Sebastião |
| <input type="radio"/> Brazlândia | <input type="radio"/> Núcleo Bandeirante | <input type="radio"/> SCIA |
| <input type="radio"/> Candangolândia | <input type="radio"/> Paranoá | <input type="radio"/> SIA |
| <input type="radio"/> Ceilândia | <input type="radio"/> Park Way | <input type="radio"/> Sobradinho |
| <input type="radio"/> Cruzeiro | <input type="radio"/> Planaltina | <input type="radio"/> Sobradinho II |
| <input type="radio"/> Fercal | <input type="radio"/> Plano Piloto | <input type="radio"/> Sudoeste / Octogonal |
| <input type="radio"/> Gama | <input type="radio"/> Recanto das Emas | <input type="radio"/> Taguatinga |
| <input type="radio"/> Guará | <input type="radio"/> Riacho Fundo | <input type="radio"/> Varjão |
| <input type="radio"/> Itapoã | <input type="radio"/> Riacho Fundo II | <input type="radio"/> Vicente Pires |
| <input type="radio"/> Jardim Botânico | <input type="radio"/> Samambaia | <input type="radio"/> Reside fora do DF |
| <input type="radio"/> Lago Norte | <input type="radio"/> Santa Maria | |

6. A Câmara Legislativa foi criada pela Constituição Federal de 1988 e tem suas competências definidas na Lei Orgânica do DF. Marque todos os itens que, na sua opinião, são atribuições da Câmara Legislativa.

- 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 sobre assuntos previamente determinados.
- 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 das Unidades da Federação.
- Processar e julgar o Governador nos crimes de responsabilidade.

11. E quanto às afirmativas abaixo?

	Não sei	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Nem concordo nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
A Câmara Legislativa atua de maneira independente, ética e transparente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A Câmara Legislativa é reconhecida pela qualidade de seu trabalho.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A Câmara Legislativa é respeitada pelos outros poderes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A Câmara Legislativa respeita os outros poderes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A Câmara Legislativa desempenha todas suas atribuições com competência.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
As ações da Câmara Legislativa contribuem para o desenvolvimento econômico do DF.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
As questões ambientais influenciam as decisões da Câmara Legislativa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A Câmara Legislativa se preocupa com o desenvolvimento social do DF.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A Câmara Legislativa contribui para a solução de problemas relativos à saúde.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A Câmara Legislativa contribui para a solução de problemas relativos à educação.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A Câmara Legislativa contribui para a solução de problemas relativos à segurança.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A Câmara Legislativa contribui para a solução de problemas relativos ao emprego.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A Câmara Legislativa contribui para a solução de problemas relativos à mobilidade.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A Câmara Legislativa contribui para a solução de problemas relativos ao esporte e lazer.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A Câmara Legislativa tem ações de apoio à cultura do DF.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Você concorda com a frase: "Estou satisfeito com a atuação da Câmara Legislativa"?

Não sei	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Nem concordo nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Escreva abaixo quaisquer comentários que achar pertinentes.
