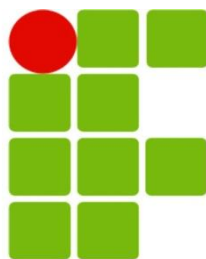


**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO  
TOCANTINS  
CAMPUS PALMAS  
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO PÚBLICA**

**BIANCA GONÇALVES MONTEIRO**

**Análise comparada da aplicação da lei de acesso à informação no portal  
eletrônico da Prefeitura Municipal de Palmas**

**Palmas,  
2016**



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO  
TOCANTINS  
CAMPUS PALMAS  
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO PÚBLICA**

**BIANCA GONÇALVES MONTEIRO**

**Análise comparada da aplicação da lei de acesso à informação no portal  
eletrônico da Prefeitura Municipal de Palmas**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à  
Banca Examinadora do CST em Gestão Pública  
como exigência final para obtenção do grau  
Superior Tecnólogo em Gestão Pública do Instituto  
Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do  
Tocantins.

**Orientadora: Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Paula Karini Dias Ferreira Amorim**

Palmas,  
2016

Monteiro, Bianca Gonçalves

Análise comparada da aplicação da lei de acesso à informação no portal eletrônico da Prefeitura Municipal de Palmas / Bianca Gonçalves Monteiro. – Palmas, 2016

59 f. il.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação Tecnológica em Gestão Pública) – Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Tocantins, Campus Palmas, 2016.

Orientador(a): Prof. Profª Drª Paula Karini Dias Ferreira Amorim

1. Governo Eletrônico 2. acesso à informação pública 3. transparência pública 4. portal eletrônico I. Título

BIANCA GONÇALVES MONTEIRO

**Análise comparada da aplicação da lei de acesso à informação no portal  
eletrônico da Prefeitura Municipal de Palmas**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Banca Examinadora do CST em Gestão Pública como exigência final para obtenção do grau Superior Tecnólogo em Gestão Pública do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins.

Aprovado em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Paula Karini Dias Ferreira Amorim - Orientadora  
Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Tocantins

---

Prof<sup>o</sup> Dr. Guilherme Bizarro Salve – componente da Banca  
Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Tocantins

---

Prof<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Anna Paula Soares Rodrigues Araújo – componente da Banca  
Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Tocantins

Aos meus pais, Roney e Madeleine e aos meus irmãos, Luís Otávio, Luana e Bruna que, com muito carinho e apoio, não mediram esforços para que eu chegasse até esta etapa da minha vida.

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente agradeço a Deus, o centro e o fundamento de tudo em minha vida, por renovar a cada momento a minha força e disposição e pelo discernimento concedido ao longo dessa jornada.

A minha família que de forma especial e carinhosa me deu força e coragem, me apoiando nos momentos de dificuldades.

A minha amiga Cláudia Regina de Sousa e Silva, que acreditou em mim; que ouviu pacientemente as minhas considerações partilhando comigo as suas ideias, conhecimento e experiências e que sempre me motivou. Quero expressar o meu reconhecimento e admiração pela sua pessoa e minha gratidão pela sua amizade. Obrigada por contribuir com tantos ensinamentos, tanto conhecimento, tantas palavras de força e ajuda.

A professora Dra. Paula Karini Dias Ferreira Amorim, orientadora desta monografia agradeço pela acolhida, pela paciência, pela seriedade, zelo, conhecimentos e pela forma humana que conduziu minha orientação.

Aos professores Dr. Guilherme Bizarro Salve e M<sup>a</sup> Anna Paula Soares Rodrigues Araújo, pelo aceite em compor a minha banca examinadora.

A todos os professores e docentes do curso de Gestão Pública, pela convivência harmoniosa, pelas trocas de conhecimento e experiências que foram tão importantes na minha vida acadêmica/pessoal. E contribuíram para o meu novo olhar profissional.

“Por vezes sentimos que aquilo que fazemos  
não é senão uma gota de água no mar. Mas o mar  
seria menor se lhe faltasse uma gota”.

Madre Teresa de Calcutá

## RESUMO

Este trabalho tem a finalidade de apresentar uma análise comparada da aplicação da lei de acesso à informação no portal eletrônico da Prefeitura Municipal de Palmas. No ano de 2013 foi realizada uma pesquisa com o mesmo intuito. A pesquisa foi realizada por meio de navegações orientadas no portal da Prefeitura Municipal de Palmas utilizando-se indicadores preestabelecidos por Rodrigues (2013) tais como o uso da linguagem de fácil compreensão, existência de respostas a perguntas mais frequentes da sociedade, descrição de endereços e telefones das respectivas unidades e horários de atendimento ao público, existência de ferramenta de pesquisa, atualização das informações, existência de autenticidade da informação, uso de sistema que permite o acesso de portadores de necessidades especiais, dentre outros, e novos indicadores propostos pela autora, como existência de mecanismo de solicitação de informação pelo site e de acompanhamento da solicitação, registro de quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros, registros das despesas e dados gerais para o acompanhamento de programas, ações, projetos e obras de órgãos e entidades. Todos baseados nas exigências legais, a fim de identificar avanços no portal nos últimos 2 anos. Com base nos resultados obtidos observou-se que existem aspectos a serem aprimorados no portal eletrônico da Prefeitura Municipal de Palmas.

**PALAVRAS-CHAVE:** Governo Eletrônico. Acesso à informação pública. Transparência pública, Portal eletrônico.

## **ABSTRACT**

This work aims to present a comparative analysis of the application of information access law in the electronic portal of Palmas City Hall. In 2013 a survey of the same attempt was made. The survey was conducted through targeted navigation on the website of Palmas City Hall using indicators previously established by Rodrigues (2013) such as the use of an easy and understandable language, the existence of answers to frequently asked questions from society in general, addresses description, phones and opening hours from public offices, the existence of a research tool, updated information, the existence of authenticity of the information, system usage that allows access to people with special needs, among others, and also, new indicators were proposed by the author, as the existence of information request mechanism at the city portal and request tracking, the registration of any transfers or transfers of financial resources, records of expenses and general data for monitoring programs, actions, projects and works of agencies and entities. All based on legal requirements, in order to identify the portal advances in the past 2 years. Based on the results it was observed that there are aspects to be improved on the electronic portal of Palms City Hall.

**KEYWORDS:** E-government. Access to public information. Public transparency. Electronic portal.

## LISTA DE FIGURAS

|                                                                                |    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Figura 1</b> - A tecnologia da informação e comunicação no governo .....    | 19 |
| <b>Figura 2</b> - Modalidade de acesso à informação .....                      | 30 |
| <b>Figura 3</b> - Órgão detentor do portal .....                               | 41 |
| <b>Figura 4</b> - Mecanismo para consultar andamento de processos .....        | 42 |
| <b>Figura 5</b> - Página destinada para emissão de nota fiscal eletrônica..... | 45 |
| <b>Figura 6</b> - Página desatualizada .....                                   | 45 |
| <b>Figura 7</b> - Disponibilização de arquivos para download .....             | 47 |
| <b>Figura 8</b> - Página indisponível .....                                    | 48 |

## LISTA DE QUADRO

|                                                       |    |
|-------------------------------------------------------|----|
| <b>Quadro 1</b> - Cronograma de avaliação .....       | 33 |
| <b>Quadro 2</b> - Resultado das quatro análises ..... | 37 |

## LISTA DE TABELAS

|                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Tabela 1</b> - Pontuação dos Conceitos .....                            | 36 |
| <b>Tabela 2</b> - Escala de Pontuação dos Indicadores .....                | 37 |
| <b>Tabela 3</b> - Dimensão A – Comunicação com o público .....             | 40 |
| <b>Tabela 4</b> - Dimensão B – Usabilidade da Informação .....             | 43 |
| <b>Tabela 5</b> - Dimensão C – Informações e Serviços Institucionais ..... | 43 |
| <b>Tabela 6</b> - Dimensão D – Acessibilidade .....                        | 46 |
| <b>Tabela 7</b> - Dimensão E – Inexistência de Informação.....             | 47 |
| <b>Tabela 8</b> - Comparação dos Resultados.....                           | 49 |

## SUMÁRIO

|                                                                                  |    |
|----------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1 INTRODUÇÃO .....                                                               | 12 |
| 2 REFERENCIAL TEÓRICO .....                                                      | 14 |
| 2.1 Evolução dos modelos de gestão na administração pública brasileira .....     | 14 |
| 2.1.1 Tecnologia da informação e comunicação no setor público.....               | 18 |
| 2.1.2 Governo Eletrônico .....                                                   | 20 |
| 2.2 Transparência pública .....                                                  | 23 |
| 2.3 Acesso à Informação pública .....                                            | 26 |
| 2.4 A Lei nº 12.527 – Lei de Acesso à Informação .....                           | 28 |
| 3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....                                              | 31 |
| 3.1 Primeira fase: revisão da literatura relacionada ao objeto de pesquisa ..... | 32 |
| 3.2 Segunda fase: coleta de dados.....                                           | 32 |
| 3.3 Terceira fase: análise dos dados coletados .....                             | 36 |
| 4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS .....                                  | 37 |
| 4.1 Formulário do resultados das navegações.....                                 | 37 |
| 4.2 Pontuações obtidas e descrições das evidências encontradas .....             | 40 |
| 4.3 Comparação dos resultados .....                                              | 48 |
| 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....                                                     | 51 |
| REFERÊNCIAS.....                                                                 | 53 |
| APÊNDICE A .....                                                                 | 57 |

## 1 INTRODUÇÃO

O acesso às informações sob a guarda de órgãos e entidades públicas constitui um direito fundamental de todo cidadão. Direito este inscrito na Constituição brasileira e agora regulamentado pela Lei Federal nº 12.527, sancionada em 18 de novembro de 2011 mais conhecida como Lei de Acesso à Informação. Ao estabelecer este marco regulatório, o Brasil dá um importante passo em sua trajetória de transparência pública. Além de ampliar os mecanismos de obtenção de informações e documentos, estabelece o princípio de que o acesso é a regra e o sigilo a exceção, cabendo à Administração Pública atender às demandas de cidadãos e cidadãs.

Diante disso, uma das principais ferramentas que tem se mostrado ter potencial quando utilizada de forma eficiente para promoção do acesso e utilização da informação são as Tecnologias de Informações e Comunicações (TICs), que, de acordo com Lopes (2007) são um meio de comunicação extremamente democrático e de fácil acesso, quando comparadas aos métodos tradicionais de acesso à informação pública. Além de possibilitar organização e cruzamento de informações, algo fundamental para uma análise mais acurada dos resultados de políticas públicas. Ressalte-se a economia de gastos representada pela informatização de ações governamentais. Os avanços tecnológicos têm auxiliado também o aprimoramento da tomada de decisão, em especial nos setores que mantêm contato direto com a população, em que a resposta tempestiva é uma questão essencial.

Neste contexto, temos o Governo eletrônico que significa a utilização das tecnologias de informação e comunicação (TIC) no âmbito da administração pública. Essas tecnologias possibilitam, além da interação em massa da sociedade, que se organiza e interfere nas políticas atuais também a criação de canais para a comunicação *face to face* entre gestão e cidadão. O governo eletrônico não se restringe a mera automação, mas envolve uma mudança na maneira como o governo, pelo uso das TICs, atinge os seus objetivos, incluindo assim o fortalecimento das relações entre o governo e o cidadão e, vem contribuindo para a transparência no serviço público, atendimento ao cidadão, gestão administrativa e do orçamento participativo.

Nesta nova realidade de constante busca pela transparência destaca-se a criação dos Portais eletrônicos, que podem ser importantes instrumentos de controle

social: Além disso, inibe a corrupção, torna os processos mais eficientes, disponibiliza informações de interesse para cidadãos e setores empresariais, aumenta a transparência e a participação da sociedade nas ações governamentais.

De acordo com Silva (2014) os Portais da Transparência surgiram no Brasil em 2004 por uma iniciativa da Controladoria Geral da União (CGU) como meio para atender ao princípio da transparência através da disponibilização à sociedade de dados das contas públicas sendo estes o meio utilizado, principalmente após as exigências da Lei Complementar nº 131/2009, para disponibilizar à população dados pormenorizados das despesas e receitas em tempo real.

Observa-se que o novo paradigma de abertura das informações públicas que a Lei de Acesso à Informação impôs à Administração Pública trouxe à luz a necessidade de adequação dos governos para que os mesmos possam atender as exigências legais. A mesma estabelece demandas e processos até então inéditos aos governos brasileiros representando assim um desafio tanto para governo quanto para cidadãos.

O presente trabalho considera relevante compreender como se dá o cumprimento das exigências da Lei nº 12.527/2011, pois embora seja obrigatória a transparência em todas as ações e gastos do Poder Público, a falta de conhecimento por parte do poder público e cidadão, com relação à aplicação prática da Lei de acesso à informação no portal eletrônico, ainda encontra-se limitada, até mesmo devido ao fato de a Lei ter entrado em vigor recentemente.

Diante disto, a principal finalidade deste trabalho é verificar se a Prefeitura de Palmas cumpre o que a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 estabelece sobre a disposição de informações quanto aos portais eletrônicos com o fim de garantir o acesso às informações pela sociedade. Permitirá observar como as informações são disponibilizadas e como podem ser acessadas, bem como analisar conjuntamente a estrutura e funcionalidade do portal, quanto à comunicação com a sociedade, seu processo de transparência e participação popular nas atividades governamentais. Assim, a investigação aqui realizada visa analisar como o poder público municipal da prefeitura de Palmas está avançando na construção e aperfeiçoamento da democracia usando os meios digitais, ou seja, utilizando toda uma tecnologia que se supõe poder acelerar processos de democratização.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

O referencial teórico do presente trabalho é constituído por seis seções. Sendo a primeira, denominada de Evolução dos modelos de gestão na administração pública brasileira, e que tem por objetivo apresentar as três principais reformas administrativas ocorrida da administração pública brasileira. Na segunda seção, chamada Tecnologia da informação e comunicação no setor público, o objetivo é discutir a incorporação das inovações tecnológicas na administração pública. A terceira seção aborda o Governo Eletrônico, como ferramenta importante para o processo democrático, e a disponibilização de informação e de serviços de qualidade aos cidadãos. A quarta seção, intitulada transparência pública, tem como objetivo apresentar a importância do nível de acesso do cidadão às informações sobre a gestão pública. A quinta seção, denominada Acesso à informação pública, o foco esta voltado para o acesso à informação como um direito de todos. E finalmente, na sexta seção discorre-se um pouco sobre a, Lei nº 12.527 que é denominada Lei de Acesso à informação.

### **2.1 Evolução dos modelos de gestão na administração pública brasileira**

A Administração Pública pode ser entendida como um conjunto de órgãos e de servidores que, mantidos com recursos públicos, são encarregados de decidir e implementar as normas necessárias ao bem-estar social e das ações necessárias à gestão da coisa pública. Dessa forma, a evolução da administração pública é um processo de aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo Estado à população e essa pode ser representada por três modelos: administração pública patrimonial, administração pública burocrática e administração pública gerencial. Nesses modelos, o objetivo é suprir uma deficiência do modelo anterior, introduzindo novos conceitos ou mudando conceitos ineficientes ou nocivos ao aparelhamento do Estado.

A administração pública burocrática, baseada nos princípios da administração do exército prussiano, foi inicialmente implantada nos principais países europeus, em seguida ao final do século passado nos Estados Unidos, e no começo deste século, no Brasil, em 1936 com a reforma administrativa promovida por Maurício

Nabuco e Luís Simões Lopes. Adotada por ser uma alternativa muito superior a então vigente administração patrimonialista do Estado (PEREIRA, 1996).

O modelo de administração pública burocrática foi adotado para suprir a administração patrimonialista, onde o patrimônio público e o privado tinham sua utilização distorcida e embaraçada. Ela surge também para repreender a corrupção e o nepotismo, característicos do modelo anterior (SILVA, 2013).

Esse tipo de administração tinha como princípios, segundo Secchi (2009), a formalidade, a impessoalidade e o profissionalismo, que de acordo o autor

A formalidade impõe deveres e responsabilidades aos membros da organização, a configuração e legitimidade de uma hierarquia administrativa, as documentações escritas dos procedimentos administrativos, a formalização dos processos decisórios e a formalização das comunicações internas e externas.

A impessoalidade prescreve que a relação entre os membros da organização e entre a organização e o ambiente externo está baseada em funções e linhas de autoridade claras. O chefe ou diretor de um setor ou departamento tem a autoridade e responsabilidade para decidir e comunicar sua decisão.

O profissionalismo está intimamente ligado ao valor positivo atribuído ao mérito como critério de justiça e diferenciação. As funções são atribuídas às pessoas que chegam a um cargo por meio de competição justa na qual os postulantes devem mostrar suas melhores capacidades técnicas e conhecimento (SECCHI, 2009, p. 351).

Foi um grande progresso o aparecimento, no século XIX, de uma administração pública burocrática em substituição às formas patrimonialistas de administrar o Estado.

A preocupação com a eficiência organizacional é central neste modelo. Por um lado, os valores de eficiência econômica impõem a alocação racional dos recursos, que na teoria weberiana é traduzida em uma preocupação especial com a alocação racional das pessoas dentro da estrutura organizacional. Por outro lado, o valor da eficiência administrativa induz à obediência às prescrições formais das tarefas, em outras palavras, preocupações do “como as coisas são feitas” (SECCHI, 2009).

Entretanto o pressuposto de eficiência no qual se baseava a administração burocrática não se revelou. A extrema racionalidade e o excesso de regulamentos do sistema acabaram por ocasionar efeitos negativos, como a lentidão de processos e a redução da eficiência.

Este fato de acordo com Pereira (1996, p. 11) não era grave enquanto prevalecia um Estado pequeno, cuja única função era garantir a propriedade e os

contratos. O problema da eficiência não era, na verdade, essencial. Até o momento, em que o Estado se transformou no grande Estado social e econômico do século XX, assumindo um número crescente de serviços sociais — a educação, a saúde, a cultura, a previdência e a assistência social, a pesquisa científica — e de papéis econômicos — regulação do sistema econômico interno e das relações econômicas internacionais, estabilidade da moeda e do sistema financeiro, provisão de serviços públicos e de infraestrutura —, o problema da eficiência tornou-se essencial.

Até mesmo hoje a palavra burocracia é usada de forma pejorativa para designar “gargalos” e lentidão de procedimentos, caracterizada pelo extremo formalismo, acabando por comprometer a eficiência da ação administrativa.

Havendo então a necessidade de uma administração, com o intuito de conquistar a eficiência na gestão, voltada para o interesse público, colocando-se a satisfazer as demandas dos cidadãos.

Após a II Guerra Mundial há uma reafirmação dos valores burocráticos, mas, ao mesmo tempo, a influência de uma administração que fomente a eficiência começa a se fazer sentir na Administração Pública. As ideias de descentralização e de flexibilização administrativa ganham espaço em todos os governos. A reforma da administração pública ganhara força a partir dos anos 70, quando tem início a crise do Estado, que levará à crise também a sua burocracia (PEREIRA, 1996).

Na segunda metade do século XX, como resposta à ampliação das funções econômicas e sociais do Estado, ao desenvolvimento tecnológico e à globalização, foi emergindo um novo modelo de Administração Pública, a gerencial, ou também conhecida como “nova administração pública”.

Essa reforma foi uma tentativa de superação da rigidez burocrática. Toda a ênfase foi dada à descentralização mediante a autonomia da administração indireta, a partir do pressuposto da rigidez da administração direta e da maior eficiência da administração descentralizada. O modelo gerencial promoveu a transferência das atividades de produção de bens e serviços para autarquias, fundações, empresas públicas e sociedades de economia mista, consagrando e racionalizando uma situação que já se delineava na prática. Instituíram-se como princípios de racionalidade administrativa o planejamento e o orçamento, a descentralização e o controle dos resultados (PEREIRA, 1996).

A administração gerencial, parte do reconhecimento de que os estados democráticos contemporâneos não são simples instrumentos para garantir a

propriedade e os contratos, mais formulam e implementam políticas públicas estratégicas para suas respectivas sociedades tanto na área social quanto na científica e tecnológica. E para isso é necessário que o estado utilize práticas gerenciais modernas, sem perder de vista sua função eminentemente pública. (PEREIRA e SPINK, 2006).

Essa administração de acordo com Pereira (1996, p. 11) aos poucos foi se delineando os contornos da nova administração pública: (1) descentralização do ponto de vista político, transferindo recursos e atribuições para os níveis políticos regionais e locais; (2) descentralização administrativa, através da delegação de autoridade para os administradores públicos transformados em gerentes crescentemente autônomos; (3) organizações com poucos níveis hierárquicos ao invés de piramidal; (4) pressuposto da confiança limitada e não da desconfiança total; (5) controle por resultados, ao invés do controle rígido, passo a passo, dos processos administrativos; e (6) administração voltada para o atendimento do cidadão, ao invés de auto-referida.

Enquanto a administração pública burocrática concentra-se no processo, em definir procedimentos para a contratação de pessoal, para a compra de bens e serviços, a administração pública gerencial orienta-se para os resultados. A burocracia atenta para os processos, sem considerar a alta ineficiência envolvida, por que acredita que este seja o modo mais seguro de evitar o nepotismo e a corrupção. A administração pública gerencial, por sua vez, parte do princípio de que é preciso combater o nepotismo e a corrupção, mas que, para isso, não são necessários procedimentos rígidos. Estes podem ter sido necessários quando predominavam os valores patrimonialistas, mas não o são agora (PEREIRA e SPINK, 2006).

“A administração pública gerencial ou nova gestão pública é um modelo normativo pós-burocrático para a estruturação e a gestão da administração pública baseado em valores de eficiência, eficácia e competitividade” (SECCHI, 2009, p.354).

Conforme Granjeiro

A administração pública gerencial vê o cidadão como contribuinte de impostos e como cliente dos seus serviços. Os resultados da ação do Estado são considerados bons não porque os processos administrativos estão sob controle e são seguros, como quer a administração pública

burocrática, mas porque as necessidades do cidadão-cliente estão sendo atendidas (GRANJEIRO, 1999, p.224).

Desse modo, a relação entre o governo e a sociedade volta-se mais para o controle dos resultados do que para os procedimentos, alcançando a democracia e a participação cada vez maior da sociedade, porém atualmente exige-se uma nova forma de gestão pública mais compatível com as inovações tecnológicas, estrutura descentralizada e atendimento com agilidade e transparência.

### **2.1.1 Tecnologia da informação e comunicação no setor público**

A necessidade de o Estado ser mais eficiente na prestação dos serviços públicos, de estar mais próximo do cidadão, monitorar de forma otimizada as aplicações dos recursos públicos e atender com melhor qualidade as demandas da população tem sido impulsionada desde o início do século XXI (PEREIRA e SILVA, 2011) a incorporação das tecnologias de informação e comunicação (TICs) na administração pública brasileira.

Essas tecnologias são ferramentas desenvolvidas e aplicadas na migração e normatização de processos manuais para sistemas informatizados, na sociedade nos últimos anos, principalmente na última década, com o advento da Internet, que tem um enorme potencial ao auxiliar na divulgação de dados de interesse público e permitir maximizar a transparência das ações públicas. Além de funcionar como um eficaz canal de comunicação entre sociedade e poder público, propiciando interação entre representantes e representados (SILVA, 2014).

Com a utilização das TICs na administração pública, o governo aperfeiçoa suas funções internas e externas, criando um conjunto de ferramentas que potencialmente transformam as relações do Estado com cidadão, mudando a forma de prestar os serviços, de utilizar o conhecimento, de desenvolver e aplicar a política e os objetivos de boa governança. A sociedade ganha condições de participar efetivamente da administração pública, da elaboração de propostas e de programas do governo, exercendo o controle social dos recursos públicos, que nada mais é do que o controle da sociedade sobre as ações governamentais, podendo estar presente tanto em um momento de definição de políticas a serem implementadas, quanto num momento de fiscalização, acompanhamento e da avaliação da gestão pública bem como na execução de ações e aplicação de recursos financeiros.

Acredita-se que a utilização da internet e de web sites governamentais para prestação de serviços públicos on-line e para disponibilização das mais variadas informações acerca das atividades públicas representa um caminho para melhorar a eficácia e a qualidade dos serviços prestados aos cidadãos bem como do processo democrático. Por meio desses expedientes, julga-se ser possível atender demandas mais específicas da população e que a mesma possa ter uma participação mais efetiva na gestão pública, tanto definindo prioridades quanto fiscalizando e controlando as ações do governo (FERREIRA e ARAUJO, 2000, p.1).

As Tecnologias da Informação e Comunicação, não só possibilitam à sociedade uma participação mais ativa, como também permitem ao gestor uma compreensão mais aguçada dos impactos de suas políticas públicas. Elas não substituem, mas complementam a capacidade das organizações de atender as expectativas da sociedade quanto ao meio informacional e comunicacional, uma vez que estas vertentes podem incorporar vantagens como, agilidade e conhecimento dos processos.

Nesta perspectiva, as TICs têm o potencial de facilitar a vida do usuário, permitindo que as informações sejam acessadas de forma rápida e objetiva, através de um portal eletrônico, por exemplo, cuja função não se restringe apenas em divulgar informação, mas disponibilizar serviços também.

A figura a seguir apresenta o papel estratégico que a tecnologia da informação e comunicação tem no governo, apontando os principais temas que o governo, ao focalizar seus esforços, pode gerar de positivo à sociedade.

**Figura 1** - A tecnologia da informação e comunicação no governo



Fonte: Igov (2009).

As TICs estimulam transformações que impactam em benefícios a todos os cidadãos, com melhor gestão de recursos, viabilizando atendimentos mais eficientes e transparentes, trazendo credibilidade nas ações governamentais, estimulando a participação social, entre outros (IGOV, 2009).

De fato, as TICs são, para os familiarizados com seu funcionamento, um meio de comunicação bastante democrático, com grande facilidade de acesso, quando comparadas aos métodos tradicionais de acesso à informação pública. Também apresentam capacidade de acúmulo de dados fabulosa, bem como a possibilidade de organização e de cruzamento de informações, algo fundamental para uma análise mais acurada dos resultados de políticas públicas (STURGES, 2004). Além disso, ressalte-se a intensa economia de gastos representada pela informatização de ações governamentais – de modo geral, a prestação de serviços públicos e de informações acerca da atividade governamental é feita de maneira muito mais econômica por meio das TICs do que quando se utilizam tecnologias convencionais existentes antes de seu surgimento.

Diversos são os meios de utilização das TICs na administração pública, atualmente o conceito de governo eletrônico é o que tem recebido maior destaque. Ao priorizar maior transparência e a prestação de contas com a sociedade, o governo utiliza algumas maneiras facilitadoras e uma delas é o governo eletrônico. Com a crescente evolução das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), o método do e-gov também conhecido como governo eletrônico tornou-se ferramenta básica e essencial para a modernização da administração pública brasileira.

### **2.1.2 Governo Eletrônico**

As Tecnologias da informação e comunicação (TICs) têm se espalhado pelo setor governamental por meio do chamado governo eletrônico, representado pela informatização de suas atividades internas e pela comunicação com o público externo: cidadãos, fornecedores, empresas, ou outros setores do governo e da sociedade (PINHO, 2008).

O governo eletrônico surge como um importante instrumento de gestão pública, criando canais eletrônicos contínuos de informações e disponibilizando serviços a sociedade, possibilitando ainda a transparência e o controle social. A maioria dos governos que têm empreendido esforços para construir o governo

eletrônico visa, segundo Silva Filho (2004, p.1) “ação pública direcionada ao cidadão; oferta de meios de acesso a informações e serviços; organização das informações dentro dos órgãos do governo; troca de informações entre as várias esferas do governo e suporte a interoperabilidade”.

O governo eletrônico engloba, três atores institucionais, sendo os mesmos identificados como: G2G (*Government to Government*), G2B (*Government to Business*) e G2C (*Government to Citizen*). Segundo Goes e Damasceno (2004, p.3), estes três tipos de transações são:

Governo para Governo, que envolve o próprio governo, na sua relação horizontal com seus próprios órgãos (ministérios, secretarias, departamentos etc.) e na sua relação vertical entre governo de esferas diferentes (União, estados, municípios); Governo para Empresas, que corresponde à relação que o governo tem com as empresas, de que são exemplos a aquisição de bens e serviços junto ao setor produtivo, via meios eletrônicos, os chamados pregões eletrônicos; Governo para Cidadão, diz respeito às ações que o governo realiza no sentido de colocar à disposição, por meio eletrônico, ao cidadão, serviços e informações pertinentes à esfera pública.

O objetivo do governo eletrônico está focado no estreitamento de relações entre governo, cidadão e empresas. Além disso, o uso das tecnologias da informação e comunicação deve promover a mudança de atitude por meio dos agentes públicos, focando-se nas necessidades dos cidadãos, incentivar a transparência e um combate efetivo à corrupção (SILVA e LIMA, 2008).

O termo governo eletrônico começou a ser utilizado após a intensa disseminação do e-commerce (comércio eletrônico), tornando-se cada vez mais vinculada com a evolução das TICs e frequentemente associado a elas. Mas o e-gov vai, além disso; veio para modernizar a administração pública, de forma a torná-la mais eficiente, utilizando-se das novas tecnologias disponíveis, bem como a disponibilização de serviços públicos com o uso da internet.

A transparência e a participação do cidadão nos processos de decisão são outros focos que devem ser objetivados e alcançados pela utilização do governo eletrônico. É um conceito amplo e complexo, que vai além da simplicidade de se ter um governo inserido na sociedade. O e-gov vêm adquirindo mais importância ao longo do tempo, podendo ser considerado um instrumento essencial quando se trata da modernização na administração pública. Visa reduzir a burocracia, promove a

atividade da cidadania através do meio eletrônico. O funcionamento do e-gov não se deve restringir apenas a disponibilização de informações em ambiente virtual, porém instigar a criação de métodos que proporcionem ao usuário realizar ações e serviços que, antes só poderiam ser feitos pessoalmente, em um ambiente online. É uma das principais ferramentas de modernização do Estado, está vinculado ao uso de tecnologias para prestação de serviços públicos, de forma a inovar a forma de interação do governo com o cidadão, empresas e outros governos.

Em 2001 aconteceu o lançamento da Política de Governo Eletrônico no Brasil, com as seguintes linhas de ação: oferta na internet de todos os serviços prestados ao cidadão; ampliação do acesso a informações, redes e bancos de dados; promoção da convergência entre os sistemas de informações; implantação de infraestrutura avançada de comunicações e serviços; utilização do poder de compra do governo para obtenção de custos menores (BALBE, 2010, p. 194).

Como exemplo de uso das tecnologias, podemos ilustrar de acordo com a Controladoria-Geral da União (2011) a criação do Portal da transparência do poder executivo federal no ano de 2004, pela Controladoria Geral da União. O objetivo do portal é de apoiar a boa e correta aplicação dos recursos públicos, por meio do acompanhamento e fiscalização dos gastos públicos em tempo real pela sociedade. Essa importante iniciativa administrativa tem contribuído bastante para estabelecer a cultura de transparência no Brasil.

Podemos citar como exemplo também o fato de que o Brasil tem participado de várias iniciativas internacionais na área de Transparência Pública e Governo Aberto. O objetivo é a melhoria dos serviços públicos por meio do aumento da transparência e da responsabilidade dos governos, além do engajamento da sociedade nos esforços para o combate à corrupção. Entre as iniciativas, destaca-se a *Open Government Partnership* - OGP - ou Parceria para Governo Aberto, que é uma iniciativa internacional que objetiva assegurar compromissos concretos de governos nas áreas de promoção da transparência, luta contra a corrupção, participação social e de fomento ao desenvolvimento de novas tecnologias, de maneira a tornar os governos mais abertos, efetivos e responsáveis. (CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, 2013).

## 2.2 Transparência pública

Promover a transparência é dar condição de acesso a todas as informações sobre a gestão pública. Uma administração pública transparente é aquela que funciona de maneira aberta, sem nada às escondidas, baseada em princípios éticos e democráticos, em função da facilidade que têm os cidadãos em acessar as informações públicas (CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, 2010).

As informações públicas são todos os documentos, atos oficiais e decisões governamentais referentes à gestão pública que não sejam classificados, nos termos legais, como sigilosos, como a execução orçamentária e os contratos celebrados pelo setor público em suas várias esferas. Transparência é, portanto, o que permite a qualquer cidadão saber onde, como e por que o dinheiro público está sendo gasto. É quando a gestão pública é feita às claras, sem mistérios (BRASIL, 2008).

A transparência, entendida como produção e divulgação sistemática de informações, constitui um dos fundamentos da chamada boa governança, entendida como a capacidade de um governo de elaborar e implantar políticas públicas, cumprindo a função de aproximar o Estado da sociedade, bem como ampliando o nível de acesso do cidadão às informações sobre a gestão pública (CULAU e FORTIS, 2006).

Um dos fundamentos da transparência governamental, segundo Cepik (2000), está na garantia de acesso dos cidadãos às informações produzidas, coletadas, tratadas, armazenadas pelas diversas entidades estatais. O autor entende que garantia não é, apenas, o reconhecimento de uma prerrogativa, mas também o provimento de meios e condições para a efetivação desse acesso. Ainda, prossegue afirmando que a efetiva socialização de informação é uma pré-condição para a incorporação plena dos indivíduos e sujeitos coletivos ao processo decisório, de maneira organizada e qualificada.

No Brasil, apesar de existirem programas bastante avançados de transparência pública – como, por exemplo, de transparência orçamentária –, ainda são raríssimos os órgãos ou secretarias que disponibilizam dados abertos. No melhor dos casos, há dados disponíveis para visualização, mas existem inúmeras barreiras técnicas, e até políticas, para que sejam reutilizados pela sociedade na criação de novos projetos e serviços.

No âmbito do poder público, conforme afirma Silva (2012) observa-se uma preocupação recorrente da sociedade contemporânea pelo acesso amplo e irrestrito às informações públicas, sejam elas de interesse de indivíduos ou da coletividade, cuja finalidade é a prática da transparência e, em consequência, o controle da sociedade sobre as ações públicas.

O tema da transparência ganhou destaque no Brasil a partir da Constituição Federal de 1988 que estabeleceu o acesso à informação como direito fundamental dos indivíduos, reforçou a publicidade como princípio fundamental da Administração Pública e ampliou os canais de participação dos cidadãos nos processos decisórios de políticas públicas. A partir da Constituição, foram publicadas várias leis, decretos e portarias que trataram de questões relacionadas à transparência governamental e ao acesso a informações públicas. Concretizadas, em especial, pela lei de acesso a informação e pela lei de responsabilidade fiscal, que tiveram como principal característica o foco na divulgação de informações por decisão do próprio governo, mediante o que se denomina de transparência.

De acordo com Culau e Fortis (2006), ainda que existam diversos mecanismos que visam promover a transparência, o alcance da mesma só é possível mediante a transformação da informação em instrumento de ação do cidadão, o que nem sempre é algo fácil de alcançar. As duas principais dificuldades estão associadas à baixa escolarização da população brasileira, especialmente a “alfabetização digital”, e a difícil compreensão da linguagem técnica daí a necessidade de utilização de uma “linguagem cidadã”, garantindo a leitura fácil de informações e dados. Nesta “cultura do acesso”, a informação compreensível pertence ao cidadão e, a partir dela, as demandas sociais podem e devem ser atendidas.

Portanto, a gestão transparente implica não somente o pronto atendimento às demandas dos cidadãos. O que se busca é uma Administração Pública que fomente a participação da sociedade, por meio de uma atuação proativa, espontânea, pautada na ética, em que o próprio serviço público é visto como uma extensão da cidadania. (DENHARDT, 2012, p. 269).

Sobre as discussões em torno da importância da transparência na gestão pública, Amorim (2012, p.77) entende que

A internet revela-se como um meio que aproxima e reorganiza os fluxos comunicacionais, permitindo o estabelecimento de novas formas de

compartilhamento de dados e/ou informações. Destaca que os *sites* são novos panoramas na paisagem da autopublicidade do governo, pois lhe permite desprezar os meios de comunicação hostis e se valer desses novos mecanismos para incrementar e diversificar a visibilidade. Os *sites* e portais, portanto podem servir para a publicação de um volume quase infinito de informações acerca das atividades, dos indicadores, das ações e das decisões dos governos pela internet. Uma grande vantagem que esses meios oferecem, na perspectiva do usuário, é a comodidade, já que os desafios de tempo e espaço são superados.

Diante deste contexto a Controladoria Geral da união (CGU) teve a iniciativa de criar o portal da Transparência que tem entre seus objetivos aumentar a transparência da gestão pública, permitindo que o cidadão acompanhe como o dinheiro público está sendo utilizado e ajude a fiscalizar.

Os portais eletrônicos governamentais facilitam a relação e a comunicação entre o governo e os cidadãos, com vistas a aperfeiçoar constantemente a qualidade das informações e serviços prestados, além de fortalecer a participação da sociedade por meio da transparência e do acesso à informação e à gestão dos recursos públicos.

De acordo com a Controladoria-Geral da União (2011), o Brasil já é referência em matérias de divulgação espontânea de informações governamentais: o Portal da Transparência do Governo Federal, criado e administrado pela CGU, já foi várias vezes premiado, nacional e internacionalmente, sendo considerado um dos mais completos e detalhados sites de transparência do mundo.

Nota-se que foi uma iniciativa importante a do Governo Federal, pois a partir do ineditismo do portal criado pela União, muitos outros portais, em vários Estados e em vários de seus respectivos Municípios também aderiram e criaram seus Portais eletrônicos.

No âmbito municipal, os portais eletrônicos podem ser compreendidos como instrumentos úteis para: divulgar as ações desenvolvidas, as prestações de contas e os investimentos realizados por diversas secretarias e órgãos municipais; oferecer serviços online diversos; acelerar a tomada de decisão para a prestação de serviços de melhor qualidade pelos agentes públicos, como também realizar licitações, leilões, compras e serviços.

Pinho (2006) argumenta que nos municípios mais desenvolvidos encontram-se as melhores condições (econômicas, sociais, políticas, tecnológicas) para implantar portais eletrônicos mais modernos. Para tal, assumiu que o município é o ente federativo mais próximo dos cidadãos e ao qual esses buscam para prover

suas demandas sociais principais. Acredita-se que isso pode potencializar o interesse da sociedade por informações relacionadas à gestão dos recursos públicos sob incumbência dos gestores municipais.

### **2.3 Acesso à Informação pública**

“Conhecimento é poder”, a aceitação desta máxima implica no reconhecimento de que o acesso ao poder está diretamente relacionado ao acesso as informações. Difundir o conhecimento significa compartilhar e democratizar o poder. Restringi-lo, por sua vez, resulta na concentração do poder nas mãos daqueles que detêm o acesso à informação (CANELA e NASCIMENTO, 2009).

O exercício prático do princípio constitucional de que “todo poder emana do povo” está condicionado ao acesso do cidadão ao conhecimento e à informação. A noção de democracia, consagrada pela Constituição Federal brasileira, está vinculada à capacidade dos indivíduos de participarem efetivamente do processo de tomada de decisões que afetam suas vidas. Não existe democracia se a informação está concentrada nas mãos de poucos.

Conhecer as informações que estão em poder do Estado permite o monitoramento da tomada de decisões pelos governantes – que afetam a vida em sociedade. O controle social, mais atento dificulta o abuso de poder e a implementação de políticas públicas baseadas em motivações privadas.

Lopes (2009) afirma que informação pública é por si só, um direito social inalienável – tanto do ponto de vista político, por força da sua importância para a consolidação dos valores democráticos; quanto do direito positivo, pois é um princípio explicitamente prescrito na maior parte das legislações dos países democráticos. Mas, além disso, o acesso à informação pública é também uma ferramenta para a proteção de outros direitos, uma vez que aumenta o grau de *accountability*<sup>1</sup> do sistema, trazendo assim todas as externalidades positivas de um governo que presta contas à sociedade.

O acesso à informação pública empodera o cidadão, amplia a capacidade de monitoramento da sociedade e, como resultado, cria um ambiente em que governos se tornam muito mais responsivos. Segundo a Unesco, o direito à informação é

---

<sup>1</sup> O conceito de *accountability* envolve responsabilidade (objetiva e subjetiva), controle, transparência, obrigação de prestação de contas, justificativas para as ações que foram ou deixaram de ser empreendidas, premiação e/ou castigo (PINHO e SACRAMENTO, 2009, p. 1364).

“peça-chave nas engrenagens da Sociedade do Conhecimento”. (CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, 2010). Para a organização, o acesso a informações públicas leva ao “empoderamento da população” e, conseqüentemente, a uma “participação qualificada na vida da cidade”, o que levaria à proteção e promoção dos direitos humanos.

No Brasil, por muito tempo prevaleceu à cultura do sigilo no trato da coisa pública, tornando a falta de transparência uma constante nas ações governamentais, sobretudo durante a ditadura militar. Apenas com a reabertura democrática e com a Constituição Federal de 1988 é que o acesso à informação pública foi definido como direito fundamental e passou a fazer parte da agenda governamental brasileira. A publicidade e a transparência, bem como o direito de acesso às informações de interesse público, passaram a ser a regra, e não mais exceção (SILVA, 2014).

A Constituição Federal de 1988 dispõe, no inciso XXXIII, artigo 5º, que

todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado (BRASIL, 1988, p.17).

Geralmente o direito à informação está associado ao direito de solicitar e receber informações de órgãos públicos. Todavia grande parte das leis sobre direito à informação atribui como obrigação aos órgãos públicos publicar informações de forma proativa ou rotineira, independentemente de requisições específicas. A abrangência dessa obrigação positiva tende a variar de país para país, mas, geralmente, se alcançam as informações essenciais sobre o funcionamento, as políticas, as oportunidades de participação pública e o modo de pedir informações. Esse tipo de “extração” de informações está ganhando reconhecimento como um dos meios mais eficazes de melhorar o acesso à informação sob o controle dos órgãos públicos (AMORIM, 2012).

Neste contexto foi criada a Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011, mais conhecida como Lei de Acesso à Informação, no qual surge como consolidadora do processo de transparência conduzido pelo Governo Federal nos últimos anos. Originada nos debates travados no âmbito do Conselho de Transparência e Combate à Corrupção, órgão vinculado à Controladoria Geral da União (CGU), regulamenta o previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no

§ 2º do art. 216 da Constituição da República Federativa do Brasil, tornando o direito de acesso à informação pública passível de operacionalização ao passo que estabelece orientações gerais quanto aos procedimentos que devem ser seguidos pelo Poder Público, de forma a garantir ao cidadão o pleno exercício do seu direito (SILVA, 2014).

## **2.4 A Lei nº 12.527 – Lei de Acesso à Informação**

Em 18 de novembro de 2011 foi promulgada, através de publicação no Diário Oficial da União, a Lei nº 12.527, mais conhecida como Lei de Acesso à Informação, dispondo sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios com o fim de garantir o acesso às informações.

A Lei de Acesso à Informação veio coroar e consolidar o processo de transparência conduzido pelo Governo Federal nos últimos anos. Ela é o marco regulatório que propõe a migração da cultura de sigilo da administração pública brasileira para o culto ao acesso. Isso implica substituir os ritos de criação de documentos secretos por ritos de ampla divulgação (CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, 2013).

Esse novo paradigma estabelecido pela lei vem em busca da desarticulação da cultura de segredo que, muitas vezes, prevalece na administração pública. A disponibilização de informações ao cidadão exige uma cultura de abertura e o servidor tem um papel fundamental para a mudança cultural, pois lida cotidianamente com a informação pública, da sua produção ao seu arquivamento. A CGU define que, na cultura de segredo, a informação é retida e muitas vezes, perdida. A gestão pública perde em eficiência, o cidadão não exerce um direito e o Estado não cumpre seu dever. Já na cultura de acesso, estabelecida pela lei, os agentes públicos têm consciência de que a informação pública pertence ao cidadão e que cabe ao Estado provê-la de forma tempestiva e compreensível e atender eficazmente às demandas da sociedade. Ou seja, na cultura de acesso o fluxo de informações favorece a tomada de decisões, a boa gestão de políticas públicas e a inclusão do cidadão (CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, 2012).

A regulamentação deste direito é uma conquista na construção da democracia, uma vez que inexistiria democracia se o controle das informações públicas é concentrado e sigiloso. Do mesmo modo, a participação cidadã na esfera

pública pressupõe uma manifestação consciente e fundamentada, provida dos meios necessários para tanto. Num regime democrático, é essencial a participação da sociedade nas decisões que a afetam, fiscalizando representantes, observando suas atuações, bem como emitindo opiniões. Assim, é necessário oferecer um amplo acesso à informação aos cidadãos, para que atuem, em conjunto com os seus representantes, na construção do processo democrático.

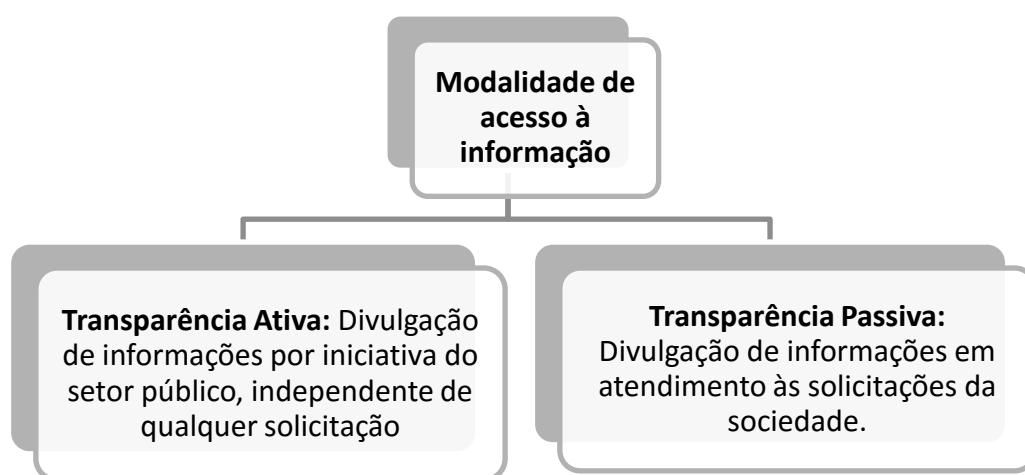
A Lei de Acesso a Informação entrou em vigor em maio de 2012, após quase 10 anos de tramitação da proposta no Legislativo. Esse evento tem importância para a consolidação do regime democrático, ampliando a participação cidadã e fortalecendo os instrumentos de controle da gestão pública. O Brasil já contava anteriormente com iniciativas de divulgação espontânea de informações governamentais, como o Portal da Transparência do Governo Federal, os portais de Transparência Pública em cada sítio ministerial e em alguns sítios de entidades da Administração Indireta e das Empresas Públicas. No entanto, a Lei garantindo acesso amplo a qualquer documento ou informação específica buscados pelo cidadão é necessária para incutir uma cultura de valorização da transparência na Administração, tornando-a mais disposta a atender os objetivos da Sociedade Civil (SOUZA, 2012).

No que diz respeito à transparência ativa, a Lei de Acesso a Informação representou a consolidação das políticas de transparência governamental que vinham sendo adotadas nos últimos anos. Mesmo com todos os avanços alcançados anteriormente, ainda trouxe inovações, pois estabeleceu um conjunto mínimo de informações que obrigatoriamente devem ser publicadas na Internet por todos os órgãos e entidades públicas de todos os Poderes e esferas de governo. Detalha, ainda, elementos que devem estar nos sites, tais como ferramentas de pesquisa, publicação de dados em formato aberto – uma das primeiras leis de acesso do mundo que previram essa característica - e mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência.

Por outro lado, para que a sociedade possa ter acesso também àquelas informações que não são divulgadas proativamente, a Lei de Acesso a Informação criou obrigações de transparência passiva, ou seja, atendimento a pedidos específicos de qualquer pessoa, sem que haja qualquer necessidade de o requerente motivar o pedido. Nesse sentido, a Lei definiu procedimentos para possibilitar a solicitação de informação, estabeleceu prazos máximos de

atendimento e criou mecanismos de recurso para o caso de negativa de acesso. Instituiu, ainda, como dever dos órgãos e entidades públicas, a criação de um ponto de contato entre a sociedade e o setor público, que é o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC).

**Figura 2** - Modalidade de acesso à informação



Fonte: Controladoria-Geral da União, 2014

Outra inovação advinda da vigência da Lei de Acesso à Informação é a de que as informações intermediárias (atas de reuniões, estudos, pareceres e notas técnicas, dentre outros) que servem para subsidiar à tomada de decisão de agentes públicos na elaboração de políticas e programas serão também de acesso público. Contribuindo assim para a redução de decisões de implementação de políticas que não tenham por base o interesse público.

A implementação da lei em estados e municípios se deu mediante apoio da controladoria-geral da união no qual teve a iniciativa de criar no ano de 2013 o programa Brasil Transparente com o objetivo de auxiliar Estados e Municípios na implementação das medidas de transparência pública previstas na Lei de Acesso. A participação no Programa é voluntária e realizada mediante assinatura de Termo de Adesão entre a CGU e a autoridade máxima do ente público interessado. Esse Programa abrange ações variadas, tais como: Realização de seminários, cursos e treinamentos sobre transparência e acesso à informação, presenciais e virtuais, voltados a agentes públicos; Cessão, pela CGU, do código fonte do sistema

eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) e apoio técnico na implantação de sistema análogo no âmbito do ente federado; Elaboração e distribuição de material técnico e orientativo sobre a Lei de Acesso à Informação e outros diplomas legais sobre transparência pública; Promoção de campanhas e ações de disseminação da Lei de Acesso à Informação junto à sociedade; Apoio ao desenvolvimento de Portais de Transparência na internet (CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, 2013).

### **3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

O desenvolvimento de uma pesquisa científica pressupõe uma metodologia que sirva como parâmetro a ser seguido, de forma a facilitar o cumprimento dos objetivos propostos. A presente seção tem por objetivo expor as opções metodológicas adotadas para a execução da pesquisa desenvolvida, evidenciando-se a caracterização e os procedimentos para a coleta e a análise dos dados.

Propôs-se um estudo descritivo e exploratório. De acordo com Malhotra (2006), o objetivo da pesquisa exploratória, como o próprio nome indica, é explorar determinado problema ou situação, para descobrir ideias e percepções que possibilitem sua maior compreensão. De acordo com Strauss e Corbin (2008), a abordagem exploratória é especialmente pertinente quando há pouco ou nenhum conhecimento científico sobre o grupo, processo, atividade ou situação que se deseja examinar.

Quanto à forma de abordagem adotada, esta classifica-se em pesquisa quantitativa e qualitativa. É quantitativa porque utilizou indicadores numéricos e aspectos estatísticos para coleta de dados e tradução de informações. E é qualitativa devido à interpretação das informações obtidas durante a pesquisa. Goldenberg afirma que

a pesquisa qualitativa é útil para identificar conceitos e variáveis relevantes de situações que não podem ser estudadas quantitativamente. [...] Também é evidente o valor da pesquisa qualitativa para estudar questões difíceis de quantificar, como sentimentos, motivações, crenças e atitudes individuais (GOLDENBERG, 2007, p. 63).

Para Richardson (1999, p. 157-158), a população "[...] é o conjunto de elementos que possuem determinadas características [...]", enquanto amostra é "[...] qualquer subconjunto do conjunto universal ou da população". O corpus de análise desta pesquisa foi o site da prefeitura municipal de Palmas.

Os dados coletados, após serem interpretados sob a perspectiva qualitativa, foram analisados quantitativamente a partir da técnica da estatística descritiva e apresentados na forma de gráficos, tabelas e textos.

Os procedimentos metodológicos empregados para esta proposta de estudo foram divididos em três fases distintas, sendo estas descritas a seguir nas seções seguintes.

### **3.1 Primeira fase: revisão da literatura relacionada ao objeto de pesquisa**

Esta fase baseou-se na pesquisa bibliográfica e documental. Segundo Silva (2003), um importante passo consiste em selecionar o material para leitura e organização dos estudos. Esta fase proporcionou a base que sustentou a pesquisa durante toda a sua elaboração. Sendo assim, foi realizada pesquisa de literatura relevante sobre gestão pública, transparência, governo eletrônico e legislações sobre transparência e acesso à informação.

### **3.2 Segunda fase: coleta de dados**

A segunda fase abrangeu a coleta de dados, que se deu mediante a navegação orientada no portal eletrônico da Prefeitura Municipal de Palmas pelo seu site - [www.palmas.to.gov.br](http://www.palmas.to.gov.br), por meio de indicadores pré-estabelecidos por Rodrigues (2013), tendo como base a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que trata sobre o direito e acesso à informação.

Em adição aos indicadores utilizados para a análise comparativa, foram criados 04 (quatro) novos indicadores visando aperfeiçoar a análise dos requisitos exigidos pela Lei nº 131/09 e Lei de acesso à informação: existência de mecanismo de solicitação de informação pelo site e de acompanhamento da solicitação; registro de quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros; registros das despesas e dados gerais para o acompanhamento de programas, ações, projetos e obras de órgão e entidades. Assim, teremos duas análises: a decorrente da comparação da metodologia de Rodrigues (2013) e mais análise dos 4 novos indicadores elencados acima.

Foram realizadas quatro navegações para a coleta de dados as mesmas ocorreram nas respectivas datas 10/02/2015, 25/02/2015, 01/03/2015/ e 15/03/2015 conforme quadro a seguir:

**Quadro 1** - Cronograma de avaliação

| Cronograma de Avaliações |            |                   |                 |          |
|--------------------------|------------|-------------------|-----------------|----------|
| Etapa                    | Data       | Horário - Inicial | Horário - Final | Duração  |
| Avaliação 01             | 10/02/2015 | 22:50             | 00:18           | 01:28:16 |
| Avaliação 02             | 25/02/2015 | 23:00             | 23:54           | 00:54:53 |
| Avaliação 03             | 01/03/2015 | 13:46             | 14:29           | 00:43:10 |
| Avaliação 04             | 15/03/2015 | 19:28             | 19:50           | 00:22:28 |

Fonte: Pesquisa elaborada pela autora

Em cada uma das navegações, para uma melhor coleta e futura interpretação fez-se uso de um roteiro de avaliação de indicadores conforme apresentado no apêndice A.

A seguir é feita a descrição operacional das dimensões bem como dos seus respectivos indicadores, com a finalidade de esclarecer os parâmetros utilizados pela pesquisadora para a coleta e análise das informações.

- a) Comunicação com o público, em que foram verificados e analisados indicadores acerca da linguagem utilizada pela prefeitura para se comunicar com o público bem como meios de diálogo e contato entre a administração de Palmas e a população.
  - Linguagem de fácil compreensão – compreendida como a linguagem comum, aquela onde o usuário não precisa ter uma formação técnica ou específica para compreender e navegar pelo portal, sem jargões técnicos.
  - Respostas a perguntas mais frequentes da sociedade – página destinada a reunir as perguntas mais frequentes da sociedade, os assuntos mais procurados e dúvidas, com suas respectivas respostas.
  - Endereços e telefones das respectivas unidades e horários de atendimento ao público – quanto à disponibilização dos endereços físicos, onde estão localizadas as respectivas unidades, bem como seus telefones para contato e os horários de atendimento.

- Local e instruções que permitam ao interessado comunicar-se, por via eletrônica ou telefônica, com o órgão ou entidade detentora do sítio – informações sobre onde e como o usuário pode entrar em contato com a prefeitura, através de e-mail, telefone ou até mesmo outro meio de comunicação.
  - Existência de mecanismo de solicitação de informação pelo site e de acompanhamento da solicitação – disponibilização de ferramenta para solicitação de informação, onde devesse gerar um número de processo que permitirá o acompanhamento dessa solicitação.
- b) Usabilidade do portal eletrônico onde a existência de ferramentas de pesquisa, de atualização das informações e de autenticidade da informação fornecida foi verificada.
- Ferramenta de pesquisa – disponibilização de pesquisa por temas, palavras-chaves, tópicos, entre outros no ambiente interno do portal.
  - Atualização das informações – quando existe a renovação contínua de informações, notícias, transparência, entre outras em todo o portal.
  - Autenticidade da informação – quando a entidade se responsabiliza pelas informações divulgadas no site.
- c) Informações e serviços institucionais que abrangem indicadores diversos tais como a descrição dos cargos e funcionários e da estrutura organizacional do município.
- Cargos e funcionários – quando o portal descreve todos os cargos e funcionários, com informações de seus salários, postos de atuação, funcionalidade na organização, entre outras.
  - Estrutura organizacional – quanto à descrição de toda a estrutura, na forma de organograma, a distribuição física e hierárquica, todas as informações quanto a este aspecto.
  - Informações de procedimentos licitatórios (editais e resultados) – quanto a disponibilização das informações dos editais de compras e serviços, bem como as licitações em abertas, em andamento e finalizadas.
  - Acesso automatizado por sistemas externos – quando o portal disponibiliza uma ferramenta cuja utilização se dá em outro ambiente, levando o usuário a outra página, destinada aquela ferramenta, como por exemplo: nota fiscal eletrônica.

- Registro de quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros – informações de todos os repasses ou transferências de recursos financeiros realizados.
  - Registro de despesas - informações sobre a despesa pública, abordando dados sobre o credor, o histórico da despesa, bem como sua classificação orçamentária. São apresentados os dados relativos a diversas etapas da despesa pública: empenho, liquidação e pagamento, dentre outras informações da execução orçamentária da despesa.
  - Dados gerais para o acompanhamento de programas, ações, projetos e obras de órgãos e entidades - programas, projetos, ações, obras e atividades, indicando a unidade responsável, principais metas e resultados e indicadores;
- d) Acessibilidade do portal eletrônico da Prefeitura de Palmas, verificou se o portal oferece funcionalidades para o acesso aos portadores de necessidades especiais, tais como contraste de cor, aumento da fonte, etc.
- Acessibilidade aos deficientes – quando o sistema se utiliza de ferramenta específica para o uso dessas pessoas, que necessitam de necessidades especiais, como audiovisual.
  - Download de relatórios em diversos formatos (planilhas e textos) – quando é permitido o *download* e salvamento de arquivos de busca, transparência pública, informações de procedimentos e instruções de uso, entre outros.
  - Divulgação em detalhes dos formatos utilizados para estruturação da informação – quando há a descrição dos detalhes das informações, de que maneira e como são realizados, como são utilizadas, como deve ser vistos, entre outros.
- e) Inexistência de informação - serão enquadradas as informações que não foram localizadas as páginas solicitadas ou não atenderam aos requisitos acima descritos.
- Páginas indisponíveis – são aquelas páginas de erro, referente à comunicação entre servidor e computador de acesso. A página que abre fornece o código de erro específico, ou também, a página nos encaminha para outra específica com erro desconhecido.

Cada indicador está relacionado ao seu conjunto de aspectos que, ao ser avaliado, comporá o conceito parcial da respectiva análise. Utilizou-se os seguintes

conceitos: localizado ou não localizado, existe ou não existe e parcial tendo cada indicador nota dez (10) se encontrado, nota cinco (05) se encontrado parcialmente ou nota zero (0) se não encontrado, com exceção do indicador, páginas indisponíveis, que caso seja localizado receberá nota zero (0) e caso não seja localizado receberá nota dez (10), Rodrigues (2013), conforme tabela a seguir:

**Tabela 1** - Pontuação dos conceitos

| Conceitos      | Pontuação |
|----------------|-----------|
| Não Localizado | 0         |
| Localizado     | 10        |
| Não Existe     | 0         |
| Existe         | 10        |
| Parcial        | 5         |

Fonte: Pesquisa adaptada de Rodrigues (2013).

Para alguns indicadores são utilizados os conceitos localizado e não localizado, por se tratar de indicadores mais descritivos, que fornecem um número de informações mais detalhadas. Para os demais são utilizados os conceitos existe e não existe por se tratar de indicadores menos detalhados, na forma mais objetiva e parcial para indicadores compostos por mais de um parâmetro, sem que todos fossem atendidos. Rodrigues (2013).

### 3.3 Terceira fase: análise dos dados coletados

Nesta fase, atribui-se notas aos indicadores encontrados, primeiramente fez-se a média das 4 (quatro) análises realizada no portal, resultando em um número “x” de pontos. Logo após somou-se as pontuações obtidas no qual permitirá verificar a pontuação dos indicadores encontrados pelos definidos.

E por fim, aplicou-se este valor à tabela de presença dos indicadores definidos encontrados no portal eletrônico, a fim de se encontrar o nível de adequação do portal. A tabela 2 apresenta a escala de pontuação de cada conceito.

**Tabela 2** – Escala de Pontuação dos Indicadores

| Conceito                                          | Escala de Pontuação |
|---------------------------------------------------|---------------------|
| O portal cumpre as exigências da Lei              | 101 a 150           |
| O portal cumpre parcialmente as exigências da Lei | 51 a 100            |
| O portal não cumpre as exigências da Lei          | 0 a 50              |

Fonte: Pesquisa adaptada de Rodrigues (2013)

Esta fase evidenciou a metodologia utilizada para a observação e análise dos indicadores, descrevendo-os operacionalmente e pontuando seus conceitos, a fim de obter a escala de pontuação dos indicadores pela fórmula matemática, permitindo a comparação dos resultados no qual possibilitará conclusões e explicações para o problema de pesquisa. Na próxima seção abordaremos os resultados e discussões da análise do portal eletrônico da Prefeitura de Palmas, que consiste na aplicação da metodologia.

## 4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo são apresentados os resultados de todas as etapas da pesquisa. Os resultados foram agrupados em 3 seções a saber: resultado das 4 (quatro) navegações, pontuações obtidas em cada dimensão e descrições das evidências encontradas e comparação dos resultados.

### 4.1 Formulário do resultados das navegações

**Quadro 2** - Resultado das quatro análises

| Formulário de avaliação de indicadores                                        |                       |       |       |       |       |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------|-------|-------|-------|
| Site: <a href="http://www.palmas.to.gov.br/">http://www.palmas.to.gov.br/</a> |                       |       |       |       |       |
| Dimensão A – Comunicação com o público                                        |                       |       |       |       |       |
| Indicador                                                                     | Critério de Avaliação | 10/02 | 25/02 | 01/03 | 15/03 |
| Uso da linguagem de fácil compreensão                                         | Existe                | X     | X     | X     | X     |
|                                                                               | Não existe            |       |       |       |       |
|                                                                               | Parcialmente          |       |       |       |       |
| Existência de respostas a perguntas                                           | Localizado            |       |       |       |       |

|                                                                                                                     |                              |   |   |   |   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---|---|---|---|
|                                                                                                                     | Não localizado               | X | X | X | X |
|                                                                                                                     | Parcialmente                 |   |   |   |   |
| Descrição de endereços e telefones das respectivas unidades e horários de atendimento ao público                    | Localizado                   |   |   |   |   |
|                                                                                                                     | Não localizado               |   |   |   |   |
|                                                                                                                     | Parcialmente                 | X | X | X | X |
| Descrição de local e instruções que permitam ao interessado comunicar-se com o órgão ou entidade detentora do sítio | Localizado                   | X | X | X | X |
|                                                                                                                     | Não localizado               |   |   |   |   |
|                                                                                                                     | Parcialmente                 |   |   |   |   |
| Existência de mecanismo de solicitação de informação pelo site e de acompanhamento da solicitação.                  | Existe                       |   |   |   |   |
|                                                                                                                     | Não existe                   | X |   |   |   |
|                                                                                                                     | Parcialmente                 |   | X | X | X |
| <b>Dimensão B – Usabilidade da informação</b>                                                                       |                              |   |   |   |   |
| <b>Indicador</b>                                                                                                    | <b>Critério de Avaliação</b> |   |   |   |   |
| Existência de ferramenta de pesquisa                                                                                | Existe                       | X | X | X | X |
|                                                                                                                     | Não existe                   |   |   |   |   |
|                                                                                                                     | Parcialmente                 |   |   |   |   |
| Atualização das informações                                                                                         | Existe                       |   |   |   |   |
|                                                                                                                     | Não existe                   |   |   |   |   |
|                                                                                                                     | Parcialmente                 | X | X | X | X |
| Existência de autenticidade da informação                                                                           | Existe                       | X | X | X | X |
|                                                                                                                     | Não existe                   |   |   |   |   |
|                                                                                                                     | Parcialmente                 |   |   |   |   |
| <b>Dimensão C – Informações e serviços institucionais</b>                                                           |                              |   |   |   |   |
| <b>Indicador</b>                                                                                                    | <b>Critério de Avaliação</b> |   |   |   |   |
| Descrição dos cargos e responsáveis                                                                                 | Localizado                   |   |   |   |   |
|                                                                                                                     | Não localizado               | X | X | X | X |
|                                                                                                                     | Parcialmente                 |   |   |   |   |
| Descrição da estrutura organizacional                                                                               | Localizado                   |   |   |   |   |

|                                                                                                 |                              |   |   |   |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---|---|---|---|
|                                                                                                 | Não localizado               | X | X | X | X |
|                                                                                                 | Parcialmente                 |   |   |   |   |
| Descrição dos procedimentos licitatórios (editais e resultados)                                 | Localizado                   |   | X | X | X |
|                                                                                                 | Não localizado               |   |   |   |   |
|                                                                                                 | Parcialmente                 | X |   |   |   |
| Uso de ferramentas automatizadas por sistemas externos                                          | Existe                       | X | X | X | X |
|                                                                                                 | Não existe                   |   |   |   |   |
|                                                                                                 | Parcialmente                 |   |   |   |   |
| Registro de quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros                        | Localizado                   |   |   |   |   |
|                                                                                                 | Não Localizado               |   |   |   |   |
|                                                                                                 | Parcialmente                 | X | X | X | X |
| Registros das despesas                                                                          | Localizado                   |   |   |   |   |
|                                                                                                 | Não Localizado               |   |   |   |   |
|                                                                                                 | Parcialmente                 | X | X | X | X |
| Dados gerais para o acompanhamento de programas, ações, projetos e obras de órgãos e entidades. | Localizado                   |   |   |   |   |
|                                                                                                 | Não Localizado               | X | X | X | X |
|                                                                                                 | Parcialmente                 |   |   |   |   |
| <b>Dimensão D – Acessibilidade</b>                                                              |                              |   |   |   |   |
| <b>Indicador</b>                                                                                | <b>Critério de Avaliação</b> |   |   |   |   |
| Uso de sistema que permite o acesso de portadores de necessidades especiais                     | Existe                       |   |   |   |   |
|                                                                                                 | Não existe                   | X | X | X | X |
|                                                                                                 | Parcialmente                 |   |   |   |   |
| Existência de downloads de relatórios em diversos formatos (planilhas e textos)                 | Existe                       | X | X | X | X |
|                                                                                                 | Não existe                   |   |   |   |   |
|                                                                                                 | Parcialmente                 |   |   |   |   |
| Descrição dos detalhes e formatos utilizados para estruturação da informação                    | Existe                       |   |   |   |   |
|                                                                                                 | Não existe                   | X | X | X | X |
|                                                                                                 | Parcialmente                 |   |   |   |   |
| <b>Dimensão E – Inexistência de informação</b>                                                  |                              |   |   |   |   |
| <b>Indicador</b>                                                                                | <b>Critério de</b>           |   |   |   |   |

|                                     | Avaliação      |   |   |   |   |
|-------------------------------------|----------------|---|---|---|---|
| Existência de páginas indisponíveis | Localizado     | X | X | X | X |
|                                     | Não localizado |   |   |   |   |
|                                     | Parcialmente   |   |   |   |   |

Fonte: Pesquisa de campo realizada em 10/02, 25/02, 01/03 e 15/03.

Por conseguinte foi atribuído notas aos indicadores conforme quadro 3 da pontuação dos conceitos, em seguida calculou-se a média das 4 (quatro) análises afim de demonstrar sucintamente as pontuações obtidas em cada indicador.

#### 4.2 Pontuações obtidas e descrições das evidências encontradas

Nesta seção os indicadores serão apresentados em tabelas separadas por dimensão, demonstrando as pontuações obtidas, e também as descrições das evidências encontradas.

**Tabela 3** - Dimensão A – Comunicação com o público

| Indicador                                                                                                              | Pontuação |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1. Uso da linguagem de fácil compreensão                                                                               | 10        |
| 2. Existência de respostas a perguntas mais frequentes da sociedade                                                    | 0         |
| 3. Descrição de endereços e telefones das respectivas unidades e horários de atendimento ao público                    | 5         |
| 4. Descrição de local e instruções que permitam ao interessado comunicar-se com o órgão ou entidade detentora do sítio | 10        |
| 5. Existência de mecanismo de solicitação de informação pelo site e de acompanhamento da solicitação.                  | 3,75      |

Fonte: Pesquisa elaborada pela autora

Na dimensão A, comunicação com o público, objetiva-se analisar como o município estrutura e fomenta a comunicação com o cidadão.

Em relação ao indicador uso da linguagem de fácil compreensão, o portal alcançou pontuação máxima. Nesse indicador destacou-se a simplicidade e a forma escrita comum, uma linguagem clara que permite o leitor entender facilmente o que está escrito.

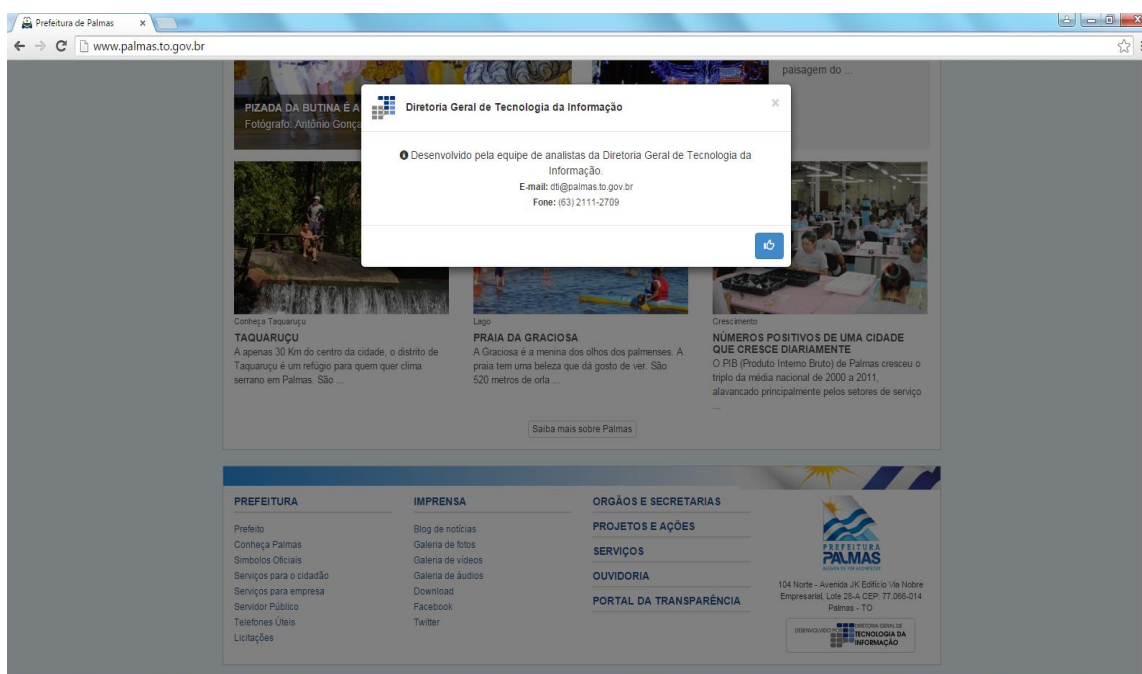
Ao avaliar o indicador existência de respostas a perguntas mais frequentes da sociedade, a pesquisa não localizou no portal campo específico para esclarecimento de dúvidas mais frequentes da sociedade e nem funcionalidade ou previsão de atendimento no portal. Cabe registrar que o portal apresenta apenas um link para a ouvidoria, órgão que atua no processo de interlocução entre cidadão e a

administração, para defesa dos direitos e interesses da população quanto à atuação do poder público. Por esse motivo o indicador 2 obteve zero como pontuação.

No indicador descrição de endereços e telefones das respectivas unidades e horários de atendimento ao público, o portal alcançou 5 pontos, pois o site apresenta na página principal os endereços físicos e telefones de todas as unidades de atendimento, facilitando a procura, porém constatou-se a ausência dos horários de atendimento ao público. Isso retrata o descumprindo da Lei Federal 12.527/2011 que determina no seu artigo 8, § 1º, inciso I, que o horário de atendimento é informação de presença obrigatória nos *sítios* dos órgãos e entidades públicas.

Quanto à descrição de local e instruções que permitam ao interessado comunicar-se com o órgão ou entidade detentora do sítio, foi constatado que atualmente o portal encontra-se sob a gestão da equipe de analistas da Diretoria Geral de Tecnologia de Informação do município como mostra a figura 3 “órgão detentor do portal” o mesmo disponibiliza meios que permite a qualquer interessado comunicar-se diretamente por e-mail ou telefone. Resultando no alcance da pontuação máxima (10 pontos).

**Figura 3 - Órgão detentor do portal**

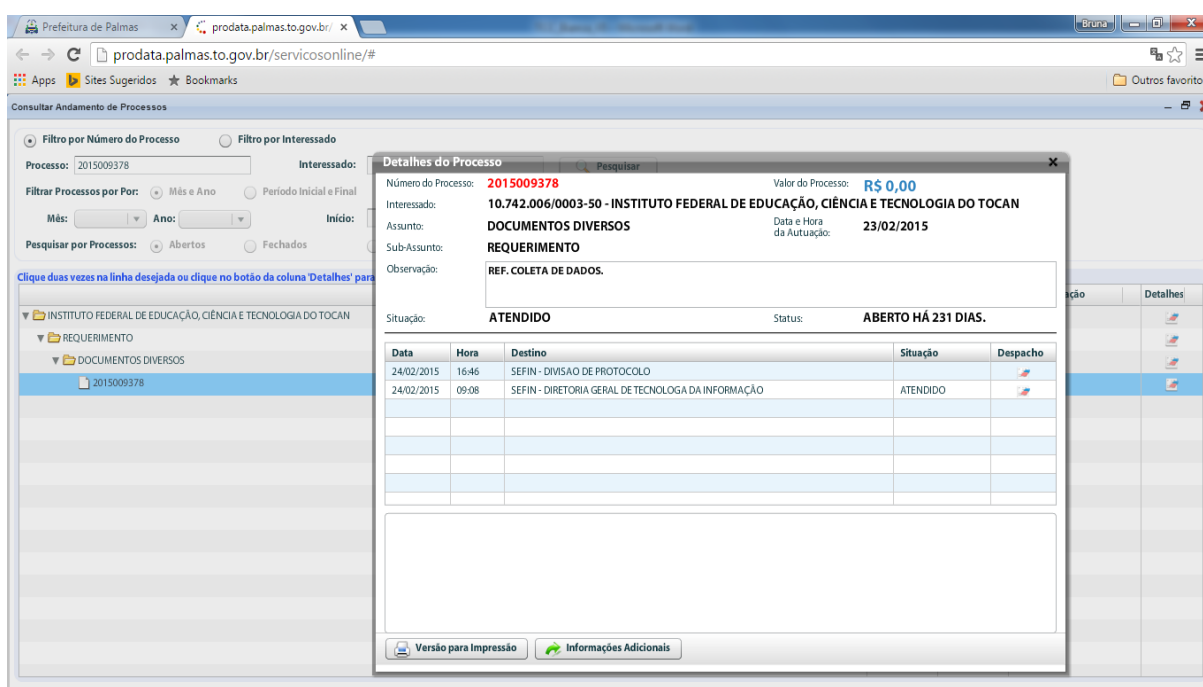


Fonte: portal eletrônico de Palmas ([www.palmas.to.gov.br](http://www.palmas.to.gov.br)).

Em relação ao indicador existência de mecanismo de solicitação de informação pelo site e de acompanhamento da solicitação, a princípio não foi encontrado nenhum meio que permitisse ao usuário solicitar e acompanhar os

pedidos de informação, sendo que apenas a partir da segunda análise é que foi encontrado apenas o mecanismo para o acompanhamento da solicitação conforme figura 4 “mecanismo para consultar andamento de processos”. O portal obteve nota 3,75 neste indicador.

**Figura 4 - Mecanismo para consultar andamento de processos**



Fonte: portal eletrônico de Palmas ([www.palmas.to.gov.br](http://www.palmas.to.gov.br))

Pode-se observar que apenas dois dos cinco indicadores obtiveram nota máxima, na comunicação com o usuário. Diante disso, percebe-se que o portal atende parcialmente às exigências legais, sobretudo no que dispõe o artigo 5º da Lei Federal 12.527/2011 que é dever do Estado garantir o direito de acesso à informação, que será franqueada, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão. Pinho (2008) relata que os portais, de uma maneira geral, têm recursos tecnológicos adequados, existem boas condições de navegação e busca de informações. No entanto, alguns portais poderiam ser melhorados em termos de comunicação e de disponibilização das informações, o que demandaria um esforço tecnológico, e que, no fundo, representaria um compromisso de respeito com a comunidade.

**Tabela 4** - Dimensão B – Usabilidade da informação

| Indicador                                    | Pontuação |
|----------------------------------------------|-----------|
| 6. Existência de ferramenta de pesquisa      | 10        |
| 7. Atualização das informações               | 5         |
| 8. Existência de autenticidade da informação | 10        |

Fonte: Pesquisa elaborada pela autora

Na dimensão B, Usabilidade da informação, reúne-se os aspectos relacionados ao uso geral das informações com foco na busca, das atualizações e no uso das informações.

No indicador existência de ferramenta de pesquisa, o portal alcançou nota máxima (10 pontos). Foi constatada a existência do mecanismo de pesquisa interna, com visibilidade favorável, sendo este localizado no menu principal da página facilitando a navegação do cidadão.

Em relação às atualizações das informações, as páginas principais de algumas secretarias e a página inicial do portal, são atualizadas com frequência, mas algumas páginas secundárias, que não são visualizadas nos primeiros cliques, não passam por atualizações frequentes, levando o portal a obter a pontuação 5 (cinco) .

Quanto ao indicador autenticidade da informação, o portal recebeu a pontuação máxima, uma vez que a prefeitura é responsável por toda a divulgação e domínio do portal.

Nessa dimensão apenas dois dos três indicadores alcançaram nota máxima, uma vez que a atualização das informações não é integral em todo o portal e apesar de se ter, encontrado a maioria dos indicadores da dimensão, considerou-se a usabilidade da informação razoável, tendo em vista, a atualização da informação, que é fundamental para a comunicação entre portal e usuário.

**Tabela 5** - Dimensão C – Informações e serviços institucionais

| Indicador                                                                    | Pontuação |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 9. Descrição dos cargos e responsáveis                                       | 0         |
| 10. Descrição da estrutura organizacional                                    | 0         |
| 11. Descrição dos procedimentos licitatórios (editais e resultados)          | 8,75      |
| 12. Uso de ferramentas automatizadas por sistemas externos                   | 10        |
| 13. Registro de quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros | 5         |
| 14. Registros das despesas                                                   | 5         |
| 15. Dados gerais para o acompanhamento de programas, ações,                  | 0         |

|                                         |  |
|-----------------------------------------|--|
| projetos e obras de órgãos e entidades. |  |
|-----------------------------------------|--|

Fonte: Pesquisa elaborada pela autora

Na dimensão C, das informações e serviços institucionais, foram reunidos aspectos relacionados com as informações gerais da instituição, bem como, dos serviços institucionais e procedimentos licitatórios.

Quanto à descrição dos cargos e responsáveis, o portal recebeu 0 (zero) como pontuação, pois foram encontradas apenas informações sobre as secretarias municipais de Palmas, tais como endereço, telefones e nome do seu representante, não foi encontrada nenhuma informação a respeito dos cargos e funcionários, uma vez que existe a obrigação de divulgação dos cargos e respectivos salários dos servidores que atuam no município.

Com relação à estrutura organizacional o portal também recebeu 0 (zero) como pontuação. Na busca da estrutura organizacional, não se encontrou nada, ou seja, não existe o organograma da organização.

Na análise realizada no dia 10/02/2015 do indicador descrição dos procedimentos licitatórios (editais e resultados), não foram encontrados resultados sobre licitações. Sendo localizada a partir da segunda análise a página específica, com divulgação de processos licitatórios em aberto, realizado e o resumo geral. Conforme o artigo 8, § 1º, inciso IV, da Lei Federal 12.527/2011 essas informações são consideradas suficientes para o cumprimento do referido artigo.

Em relação ao uso de ferramentas automatizadas por sistemas externos, o portal alcançou a nota máxima (10 pontos). O acesso por sistemas externos existe e é muito bom, funciona muito bem interligando os links, direcionando o usuário a página destinada, como exemplo verificou-se o serviço destinado à emissão de nota fiscal eletrônica, com link automatizado, que encaminha o usuário a página destinada para emissão da nota fiscal, demonstra figura 5 “página destinada para emissão de nota fiscal eletrônica”.

**Figura 5** - Página destinada para emissão de nota fiscal eletrônica



Fonte: portal eletrônico de Palmas ([www.palmas.to.gov.br](http://www.palmas.to.gov.br))

Quanto aos indicadores “registro de quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros”, e, “registros das despesas”, o portal recebeu 5 pontos pois ambos foram localizados, porém desatualizados contendo informações do ano de 2008, como demonstrado na figura 6.

**Figura 6** - Página desatualizada



Fonte: portal eletrônico de Palmas ([www.palmas.to.gov.br](http://www.palmas.to.gov.br))

Não foi encontrado em nenhuma das análises o indicador 15, registros dos dados gerais para o acompanhamento de programas, ações, projetos e obras de órgãos e entidades do município.

Nota-se que nesta dimensão apenas um dos sete indicadores alcançou nota máxima, diante desse resultado pode-se afirmar que o portal eletrônico da Prefeitura de Palmas não é eficaz quanto às informações e serviços institucionais, uma vez que a apresentação do organograma, os cargos e relação dos funcionários da organização, as publicações em tempo real dos relatórios financeiros sobre receitas despesas e execução orçamentária são um traço considerado essencial, para caracterizar a transparência no ambiente digital dos governos.

**Tabela 6** - Dimensão D – Acessibilidade

| Indicador                                                                           | Pontuação |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 16. Uso de sistema que permite o acesso de portadores de necessidades especiais     | 0         |
| 17. Existência de downloads de relatórios em diversos formatos (planilhas e textos) | 10        |
| 18. Descrição dos detalhes e formatos utilizados para estruturação da informação    | 0         |

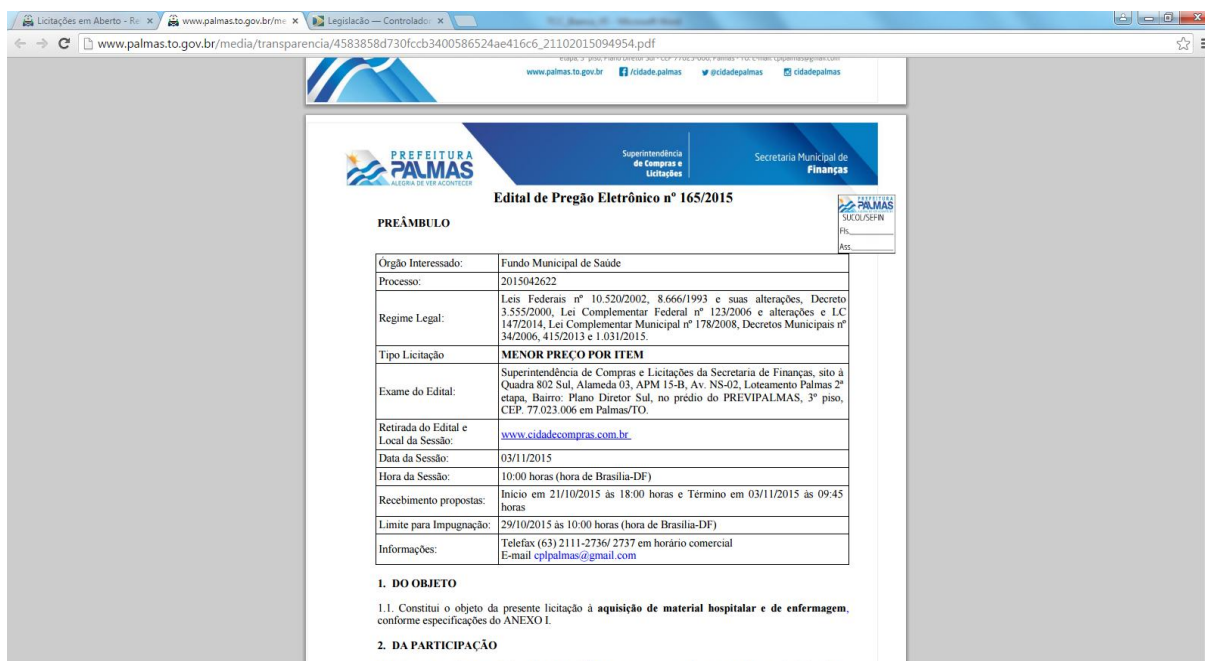
Fonte: Pesquisa elaborada pela autora

A dimensão D, da acessibilidade, reúne os aspectos relacionados com a acessibilidade de maneira geral, abrangendo os portadores de necessidades especiais, acesso aos arquivos disponibilizados para downloads e descrição dos formatos utilizados para a estrutura da informação.

Às ferramentas de acesso a portadores de necessidades especiais, no portal recebeu pontuação 0 (zero). Pois, não foi encontrada nenhuma funcionalidade que permitisse o manuseio de portadores de necessidade especiais, serviço esse indispensável, uma vez que todos os cidadãos têm o direito de ter acesso ao portal e a qualquer outro serviço disponibilizado pela prefeitura.

Quanto ao indicador, existência de downloads de relatórios em diversos formatos (planilhas e textos), o portal alcançou nota máxima (10 pontos). Foi constatado que o portal disponibiliza arquivos em diversos formatos, como exemplo, os editais, gerados e disponibilizados diretamente ao download, em arquivos pdf, de maneira dinâmica como mostra a figura 7 “disponibilização de arquivos para download”.

**Figura 7 - Disponibilização de arquivos para download**



Fonte: portal eletrônico de Palmas ([www.palmas.to.gov.br](http://www.palmas.to.gov.br))

No indicador, descrição dos detalhes e formatos utilizados para estruturação da informação, não foi encontrada nenhuma divulgação em detalhes dos formatos utilizados para estruturação da informação, ou seja, o site não disponibiliza as informações necessárias para que o cidadão compreenda o modo de funcionamento do mesmo.

Nessa dimensão apenas um dos três indicadores alcançaram nota máxima, nota-se com esse resultado, que a prefeitura de Palmas não é acessível a todos os cidadãos. Ser acessível é permitir o uso. Apesar da obviedade, muitas vezes ocorre à interpretação indevida de que estar visível e ser perceptível dá uma interface a condição de ser acessível, mas considerando as necessidades especiais de cada sujeito, atender a esse requisito não dá essa condição assertiva.

**Tabela 7 - Dimensão E – Inexistência de informação**

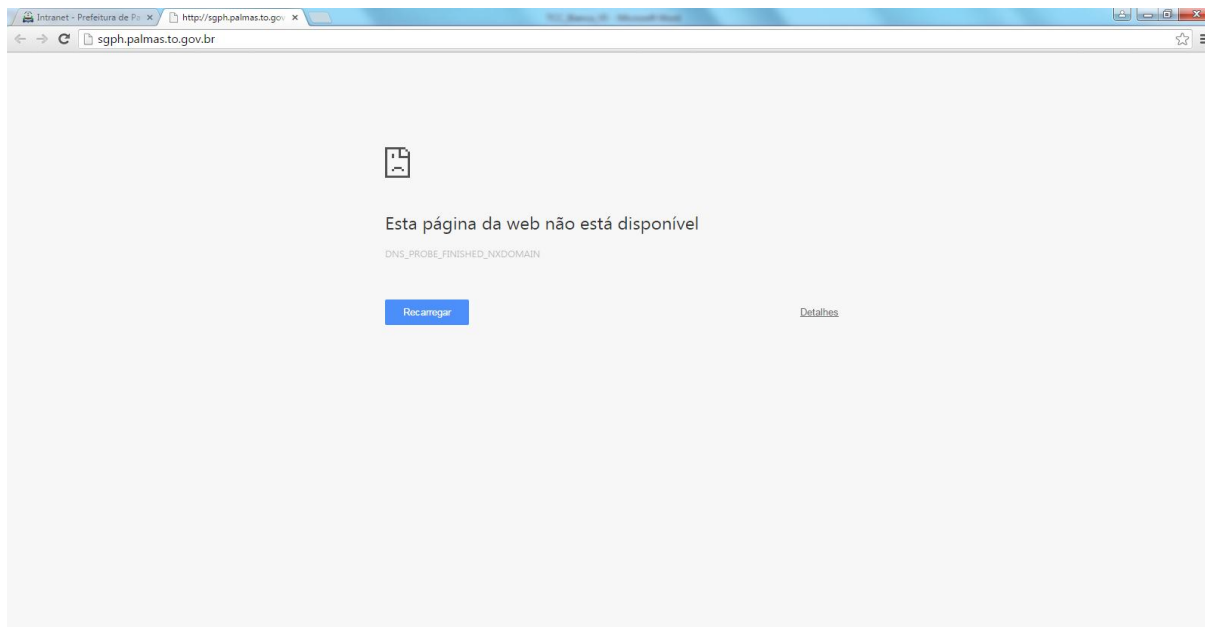
| Indicador                               | Pontuação |
|-----------------------------------------|-----------|
| 19. Existência de páginas indisponíveis | 0         |

Fonte: Pesquisa elaborada pela autora

Na dimensão E da inexistência de informação, encontra-se apenas um indicador, relacionando a existência de páginas inexistentes, ou seja, páginas de erro, referente à comunicação entre servidor e computador de acesso.

Nesse indicador, foi atribuído 0 (zero) como pontuação, pois em todas as navegações foram encontradas páginas indisponíveis, como ilustra a figura 8 “página indisponível”:

**Figura 8 - Página indisponível**



Fonte: portal eletrônico de Palmas ([www.palmas.to.gov.br](http://www.palmas.to.gov.br))

. De acordo com os Padrões Web em Governo Eletrônico e-PWG - Guia de administração de sítios do e-gov durante o funcionamento de um sítio, muitas coisas podem sair erradas. Sistemas podem ficar lentos e até indisponíveis; Erros não detectados no processo de desenvolvimento podem surgir e exigir correções imediatas. O cidadão pode não entender como proceder em determinado passo do serviço, cometer erros. Em qualquer caso, além da correção do erro, é importante dar o retorno devido ao cidadão, tanto aos erros cometidos por ele, quanto aos problemas momentâneos do sítio. Os avisos de indisponibilidade e mensagens de erro devem ser claros, e estarem escritos em linguagem simples e direta.

### 4.3 Comparação dos resultados

Nessa seção os resultados obtidos serão comparados com os resultados obtidos no estudo realizado por Rodrigues (2013), no qual permitirá responder o problema de pesquisa. Ressalta-se que serão levados em consideração apenas os indicadores analisados no estudo anterior.

**Tabela 8 – Comparação dos Resultados**

| <b>Comparação dos Resultados</b>                                                                                    |                         |                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------|
| Site: <a href="http://www.palmas.to.gov.br/">http://www.palmas.to.gov.br/</a>                                       |                         |                        |
| <b>Dimensão A – Comunicação com o público</b>                                                                       |                         |                        |
|                                                                                                                     | <b>Rodrigues (2013)</b> | <b>Monteiro (2015)</b> |
| Uso da linguagem de fácil compreensão                                                                               | 10                      | 10                     |
| Existência de respostas a perguntas mais frequentes da sociedade                                                    | 0                       | 0                      |
| Descrição de endereços e telefones das respectivas unidades e horários de atendimento ao público                    | 10                      | 5                      |
| Descrição de local e instruções que permitam ao interessado comunicar-se com o órgão ou entidade detentora do sítio | 0                       | 10                     |
| Existência de mecanismo de solicitação de informação pelo site e de acompanhamento da solicitação <sup>2</sup>      | -                       | 3,75                   |
| <b>Dimensão B – Usabilidade da informação</b>                                                                       |                         |                        |
| Existência de ferramenta de pesquisa                                                                                | 10                      | 10                     |
| Atualização das informações                                                                                         | 0                       | 5                      |
| Existência de autenticidade da informação                                                                           | 10                      | 10                     |
| <b>Dimensão C – Informações e serviços institucionais</b>                                                           |                         |                        |
| Descrição dos cargos e responsáveis                                                                                 | 0                       | 0                      |
| Descrição da estrutura organizacional                                                                               | 0                       | 0                      |
| Descrição dos procedimentos licitatórios (editais e resultados)                                                     | 10                      | 8,75                   |
| Uso de ferramentas automatizadas por sistemas externos                                                              | 10                      | 10                     |
| Registro de quaisquer repasses ou transferências <sup>3</sup> de recursos financeiros                               | -                       | 5                      |
| Registros das despesas <sup>4</sup>                                                                                 | -                       | 5                      |
| Dados gerais para o acompanhamento de programas, ações, projetos e obras de órgãos e entidades <sup>5</sup>         | -                       | 0                      |
| <b>Dimensão D – Acessibilidade</b>                                                                                  |                         |                        |
| Uso de sistema que permite o acesso de portadores de necessidades especiais                                         | 0                       | 0                      |
| Existência de downloads de relatórios em diversos formatos (planilhas e textos)                                     | 10                      | 10                     |
| Descrição dos detalhes e formatos utilizados para estruturação da informação                                        | 0                       | 0                      |

<sup>2</sup> Indicador elaborado pela autora, com base nas diretrizes da Lei de acesso à informação.

<sup>3</sup> Indicador elaborado pela autora, com base nas diretrizes da Lei de acesso à informação.

<sup>4</sup> Indicador elaborado pela autora, com base nas diretrizes da Lei de acesso à informação.

<sup>5</sup> Indicador elaborado pela autora, com base nas diretrizes da Lei de acesso à informação.

| <b>Dimensão E – Inexistência de informação</b> |    |       |
|------------------------------------------------|----|-------|
| Existência de páginas indisponíveis            | 10 | 0     |
| <b>TOTAL</b>                                   | 80 | 78,75 |

Fonte: Pesquisa elaborada pela autora

Ao se comparar os resultados verificou-se que do ano de 2013 ao ano de 2015 o portal eletrônico da Prefeitura Municipal de Palmas passou por moderada evolução, em relação aos indicadores: descrição de local e instruções que permitam ao interessado comunicar-se com o órgão ou entidade detentora do sítio e atualização das informações.

. Diante do exposto, podemos afirmar, que o município conforme tabela 2 cumpre parcialmente as exigências da Lei de acesso à informação, em face da pontuação alcançada (78,75).

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho objetivou analisar os avanços do portal eletrônico da Prefeitura Municipal de Palmas no que diz respeito às exigências da Lei nº 12.527/11 – Lei de acesso a informação. Considerou como pano de fundo o contexto de que todas as pessoas têm o direito de acesso às informações públicas, e que o acesso é a regra e o sigilo a exceção. Teve como foco realizar uma análise comparativa, a partir de um estudo já realizado no ano de 2013, no qual buscou verificar se o município de Palmas cumpre as exigências da Lei de acesso à informação por meio do seu portal eletrônico.

Para atingir este fim, a primeira providência foi aperfeiçoar metodologia de avaliação desenvolvida por Rodrigues (2013) visando compatibilizar com as literaturas e legislações atuais, a segunda foi aplicar critérios de avaliação adaptados a partir de Rodrigues (2013) no portal eletrônico e a terceira foi verificar informações e funcionalidades contidas no portal que visam atender às exigências da lei de acesso a informação a fim de poder constatar se houve avanços no portal eletrônico da prefeitura Municipal de Palmas.

O estudo foi realizado entre o período de fevereiro a março de 2015 e compreendeu 4 coletas por meio da navegação orientada no portal (dias 10/02/2015; 25/02/2015; 01/03/2015 e 15/03/2015). Após a análise dos resultados pode-se perceber que o município de Palmas cumpre parcialmente as exigências da Lei de acesso à informação, pela pontuação alcançada (78,75).

A questão/problema que guiou esse estudo tinha como finalidade verificar avanços no portal eletrônico da prefeitura Municipal de Palmas no que diz respeito às exigências da lei de acesso a informação nos últimos 2 anos, diante dos resultados alcançados pode se constatar moderados avanços, em relação aos indicadores descrição do local e instruções que permitam ao interessado comunicar-se com o órgão ou entidade detentora do sítio, mecanismo esse de grande importância, pois permite a qualquer usuário comunicar-se de forma rápida e eficiente com os responsáveis pelo portal. O mecanismo de acompanhamento da solicitação pelo site também foi uma evolução, proporcionando ao usuário que necessite deste serviço uma maior segurança e praticidade.

Por outro lado, alguns aspectos importantes não foram localizados (estes baseados na Lei), como o de acesso as pessoas portadoras de necessidades especiais. Este mostrou ser um ponto que poderia ser aperfeiçoado no portal, por tratar-se de um princípio básico de acessibilidade, bem como para favorecer a busca das informações pelos cidadãos. Outro aspecto observado foi a necessidade de ter no portal respostas às perguntas mais frequentes da sociedade, ferramenta esta, que possibilita uma comunicação mais próxima com o cidadão, relacionando o portal com o usuário. Percebeu-se, também, falta de informações financeiro-orçamentárias, melhor organizada, clara, aberta, atualizada e em formatos compatíveis para o reuso da informação, a descrição da estrutura organizacional, também não foi localizado uma ferramenta muito importante para a efetividade da gestão da informação e do conhecimento, pois é a partir dela, que os fluxos informacionais se desenvolvem.

Era de pressupor que, em se tratando de um município um ente federativo e, portanto, uma instância de poder mais próxima dos cidadãos, haveria uma maior preocupação por parte dos gestores municipais em cumprir as exigências legais por meio dos portais, procurando cada vez mais adequar-se com as necessidades do cidadão. Além disso, era de pressupor também que em municípios maiores, com a existência de uma sociedade mais complexa e plural, a busca por maior informação a cerca dos gastos públicos municipais, por parte da sociedade civil, seria bem maior. Contudo, essas questões não foram confirmadas, notou-se, ao se comparar os resultados que o portal eletrônico da prefeitura municipal de Palmas durante o período de 2013 a 2015 não apresentou, em sua maioria, conformidade plena com aquilo que é estipulado pela Lei de Acesso à Informação. E ainda permitiu perceber que as deficiências encontradas na implantação do portal, na forma de não conformidades, acabam criando zonas de opacidade informacional em um ambiente que deveria ser de transparência máxima.

Uma sugestão para trabalhos futuros seria o aprofundamento dessa análise pelos próprios governos, no sentido de que os resultados obtidos nas análises pudessem ser usados como substrato para avaliação dos próprios serviços prestados pelos órgãos públicos. Aliados à pesquisa de satisfação, por exemplo, os dados obtidos através da avaliação dos Portais eletrônicos poderiam nortear as políticas dos órgãos públicos, no sentido de aprimorar cada vez mais a sua eficácia e contribuir para a construção de uma cultura de transparência brasileira cada vez mais forte.

## REFERÊNCIAS

AMORIM, Paula Karini Dias Ferreira **Democracia e internet: a transparência de gestão nos portais eletrônicos das capitais brasileiras**. 2012. 336f. Tese (Doutorado) – Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2012.

BALBE, Ronald da Silva. **Uso de tecnologias de informação e comunicação na gestão pública: exemplos no governo federal**. Revista do Serviço Público, Brasília, v. 61, n. 2, 2010.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal, 1988.

BRASIL. **Lei Complementar n. 131, de 27 de maio de 2009**. Brasília, 2009. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/LCP/Lcp131.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/LCP/Lcp131.htm)>. Acesso em: 27 out. 2015.

BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm) > Acesso em: 11 set. 2015.

BRASIL. **Manual de Integridade Pública e Fortalecimento da Gestão: Orientações para o gestor municipal em início de mandato / Presidência da República, Controladoria-Geral da União**. — Brasília: CGU, 2008.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. **Padrões Web em Governo Eletrônico: Guia de Administração**. Brasília: MP, SLTI, 2009.

CANELA, Guilherme; NASCIMENTO, Solano. **Acesso à informação e controle social das políticas públicas**. Brasília, DF: ANDI, 2009.

CEPIK, Marco. **Direito à informação: situação legal e desafios**. Informática Pública, v. 2, n. 2, 2000.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. **Manual de Integridade Pública e Fortalecimento da Gestão: Orientações para o Gestor Municipal**. 2 ed. Brasília: CGU, 2010.

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO. **Acesso à informação pública: Uma introdução à lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**, Brasília: Imprensa Nacional, 2011.

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO. **Relatório sobre a Implementação da Lei Nº 12.527/2011: Lei de acesso à informação**, 2. ed Brasília: Imprensa Nacional, 2013.

CULAU, Ariosto Antunes; FORTIS, Martin Francisco. **Transparência e controle social na administração pública brasileira: avaliação das principais inovações introduzidas pela Lei de Responsabilidade Fiscal.** In: *Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública*, 11. Cidade da Guatemala, 2006.

DENHARDT, Robert B. **Teorias da administração pública.** São Paulo: Cengage Learning, 2012.

FERREIRA, Sérgio G. e ARAUJO, Erika A. **Modernização da gestão: E-governo o que ensina a experiência internacional.** 2000. Informe SF (Secretaria para Assuntos Fiscais do BNDES), n. 17. Rio de Janeiro.

GIL, Antônio C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 1996.

GOES, Hélio Santos de O. e DAMASCENO, José Carlos dos S. **Governo eletrônico: uma proposta de cidadania, democracia e inclusão na “era digital”.** Adcontar, Belém, v.5, 2004.

GOLDENBERG, Mirian. **A arte de pesquisar.** 10. ed. Rio de Janeiro: RECORD, 2007.

IGOV, Instituto de Governo Eletrônico. **O Governo Eletrônico no Brasil e no mundo.** 2009. Artigo [on-line] disponível em: <[http://www.igov.com.br/mailling/2009/ti\\_gov/artigos/art\\_02\\_05\\_09.html](http://www.igov.com.br/mailling/2009/ti_gov/artigos/art_02_05_09.html)>. Acesso em: 26 maio 2015.

LOPES, Cristiano Alencar. **Acesso à informação pública para a melhoria da qualidade dos gastos públicos: literatura, evidências empíricas e o caso brasileiro.** Caderno de Finanças Públicas, Brasília, n. 8, dez. 2007.

LOPES, Cristiano Aguiar; DOS DEPUTADOS, Consultoria Legislativa–Câmara. **O uso das Tecnologias da Informação e Comunicações nas políticas de acesso à informação pública na América Latina.** In: congresso da associação brasileira de pesquisadores em comunicação e política. 2009.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada; tradução Laura Bocco.** 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

MANUAL DOS DADOS ABERTOS: **governo.** Traduzido e adaptado de [opendatamanual.org](http://opendatamanual.org) por Transparência Hacker, 2011. Disponível em: <[www.w3c.br/pub/Materiais/.../Manual\\_Dados\\_Abertos\\_WEB.pdf](http://www.w3c.br/pub/Materiais/.../Manual_Dados_Abertos_WEB.pdf)>. Acesso em: 14 abril. 2015.

PEREIRA, Danilo Moura; SILVA, Gislane Santos. **As tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) como aliadas para o desenvolvimento.** Cadernos de Ciências Sociais aplicadas, Vitória da Conquista – BA, no. 10, 2010.

PEREIRA, Luiz Carlos Bresser. **Da administração pública burocrática à gerencial.** Revista do Serviço Público, v. 47, n. 1, 1996.

PEREIRA, Luiz Carlos Bresser; SPINK, Peter Kevin. **Reforma do Estado e administração pública gerencial**. 7 ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

PINHO, José Antonio Gomes de. **Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil**: muita tecnologia, pouca democracia. Revista de administração pública, maio/junho. 2008.

PINHO, José Antonio Gomes de. **Accountability em portais estaduais e municipais no Brasil**: realidades distantes das promessas. Encontro de administração pública e governança, 2, 2006.

PINHO, José Antonio Gomes de; SACRAMENTO, Ana Rita Silva. **Accountability**: já podemos traduzi-la para o português?. Revista de Administração Pública, v. 43, n. 6, 2009.

RICHARDSON, Roberto J. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. São Paulo: Atlas, 1999.

RODRIGUES, Patrick dos Santos Castro. **A Lei de acesso à informação no portal eletrônico da Prefeitura de Palmas**. 2013. 66 f. Trabalho de Conclusão de curso (Graduação Tecnológica em Gestão Pública). Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins – Campus Palmas, 2013.

SECCHI, Leonardo. **Modelos organizacionais e reformas da administração pública**. Revista de Administração Pública, Rio de Janeiro, v. 43, n. 2, 2009.

SILVA, Antônio C. R. da. **Metodologia da pesquisa aplicada à contabilidade**. São Paulo: Atlas, 2003.

SILVA, Adival do Carmo. **Evolução da administração pública no Brasil e tendências de novos modelos organizacionais**. Pós – graduando em gestão pública com ênfase em licitações e contratos – ICE; Cuiabá, 2013.

SILVA, Claudia Regina de Sousa e. **Controle Social e Transparência: uma análise do funcionamento da Lei de Acesso à Informação no Poder Executivo do Estado do Tocantins**. 2014. 110 f. Trabalho de Conclusão de curso (Graduação Tecnológica em Gestão Pública). Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins – Campus Palmas, 2014.

SILVA, H. P. e LIMA, J. B. **Governo. Eletrônico e Informação Utilitária**: uma relação necessária para uma efetiva inclusão digital. Disponível em [reposcom.portcom.intercom.org.br/bitstream/1904/16892/1/R2091-1.pdf](http://reposcom.portcom.intercom.org.br/bitstream/1904/16892/1/R2091-1.pdf) Acesso em 14 out. 2014.

SILVA, Terezinha Elisabeth da et al. **Acesso à informação**: ações e estratégias da Câmara dos Deputados para atender à Lei 12.527/2011. Brasília: Câmara dos Deputados, 2012 Disponível em: <http://www2.camara.leg.br/responsabilidadesocial/edulegislativa/educacao-legislativa-1/posgraduacao/grupo-de-pesquisa-eextensao->

gpe/projetos/projetosgpesempdf/gpe\_06.12\_terezinha\_acesso\_informacao>. Acesso em: 25 out. 2014.

SILVA FILHO, Antonio Mendes Da. **Governo Eletrônico no Brasil**. In: Revista Espaço Acadêmico, no 37, junho/2004.

SOUZA, Regina Luna Santos de. **Acesso à informação e organizações públicas abertas**: o próximo passo na construção da gestão democrática. In *XVII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública*, Cartagena, Colombia, 30 oct. - 2 Nov. 2012

STRAUSS, A.; CORBIN, J. **Pesquisa Qualitativa**: técnicas e procedimentos para o desenvolvimento de teoria fundamentada; tradução: Luciane de Oliveira da Rocha. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2008.

## APÊNDICE A - ROTEIRO DE AVALIAÇÃO DE INDICADORES

| Formulário de avaliação de indicadores                                                                              |                       |           |             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------|-------------|
| Site: <a href="http://www.palmas.to.gov.br/">http://www.palmas.to.gov.br/</a>                                       |                       |           |             |
| Data da avaliação:                                                                                                  |                       | Duração:  |             |
| Dimensão A – Comunicação com o público                                                                              |                       |           |             |
| Indicador                                                                                                           | Critério de Avaliação | Resultado | Observações |
| Uso da linguagem de fácil compreensão                                                                               | Existe                |           |             |
|                                                                                                                     | Não existe            |           |             |
|                                                                                                                     | Parcialmente          |           |             |
| Existência de respostas a perguntas mais frequentes da sociedade                                                    | Localizado            |           |             |
|                                                                                                                     | Não localizado        |           |             |
|                                                                                                                     | Parcialmente          |           |             |
| Descrição de endereços e telefones das respectivas unidades e horários de atendimento ao público                    | Localizado            |           |             |
|                                                                                                                     | Não localizado        |           |             |
|                                                                                                                     | Parcialmente          |           |             |
| Descrição de local e instruções que permitam ao interessado comunicar-se com o órgão ou entidade detentora do sítio | Localizado            |           |             |
|                                                                                                                     | Não localizado        |           |             |
|                                                                                                                     | Parcialmente          |           |             |
| Existência de mecanismo de solicitação de informação pelo site e de acompanhamento da solicitação.                  | Existe                |           |             |
|                                                                                                                     | Não existe            |           |             |
|                                                                                                                     | Parcialmente          |           |             |
| Dimensão B – Usabilidade da informação                                                                              |                       |           |             |
| Indicador                                                                                                           | Critério de Avaliação | Resultado | Observações |
| Existência de ferramenta de pesquisa                                                                                | Existe                |           |             |
|                                                                                                                     | Não existe            |           |             |
|                                                                                                                     | Parcialmente          |           |             |
| Atualização das informações                                                                                         | Existe                |           |             |
|                                                                                                                     | Não existe            |           |             |
|                                                                                                                     | Parcialmente          |           |             |
| Existência de autenticidade da informação                                                                           | Existe                |           |             |

|                                                                                                 |                              |                  |                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------|--------------------|
|                                                                                                 | Não existe                   |                  |                    |
|                                                                                                 | Parcialmente                 |                  |                    |
| <b>Dimensão C – Informações e serviços institucionais</b>                                       |                              |                  |                    |
| <b>Indicador</b>                                                                                | <b>Critério de Avaliação</b> | <b>Resultado</b> | <b>Observações</b> |
| Descrição dos cargos e responsáveis                                                             | Localizado                   |                  |                    |
|                                                                                                 | Não localizado               |                  |                    |
|                                                                                                 | Parcialmente                 |                  |                    |
| Descrição da estrutura organizacional                                                           | Localizado                   |                  |                    |
|                                                                                                 | Não localizado               |                  |                    |
|                                                                                                 | Parcialmente                 |                  |                    |
| Descrição dos procedimentos licitatórios (editais e resultados)                                 | Localizado                   |                  |                    |
|                                                                                                 | Não localizado               |                  |                    |
|                                                                                                 | Parcialmente                 |                  |                    |
| Uso de ferramentas automatizadas por sistemas externos                                          | Existe                       |                  |                    |
|                                                                                                 | Não existe                   |                  |                    |
|                                                                                                 | Parcialmente                 |                  |                    |
| Registro de quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros                        | Localizado                   |                  |                    |
|                                                                                                 | Não Localizado               |                  |                    |
|                                                                                                 | Parcialmente                 |                  |                    |
| Registros das despesas                                                                          | Localizado                   |                  |                    |
|                                                                                                 | Não Localizado               |                  |                    |
|                                                                                                 | Parcialmente                 |                  |                    |
| Dados gerais para o acompanhamento de programas, ações, projetos e obras de órgãos e entidades. | Localizado                   |                  |                    |
|                                                                                                 | Não Localizado               |                  |                    |
|                                                                                                 | Parcialmente                 |                  |                    |
| <b>Dimensão D - Acessibilidade</b>                                                              |                              |                  |                    |
| <b>Indicador</b>                                                                                | <b>Critério de Avaliação</b> | <b>Resultado</b> | <b>Observações</b> |
| Uso de sistema que permite o acesso de                                                          | Existe                       |                  |                    |

|                                                                                 |                              |                  |                    |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------|--------------------|
|                                                                                 | Não existe                   |                  |                    |
|                                                                                 | Parcialmente                 |                  |                    |
| Existência de downloads de relatórios em diversos formatos (planilhas e textos) | Existe                       |                  |                    |
|                                                                                 | Não existe                   |                  |                    |
|                                                                                 | Parcialmente                 |                  |                    |
| Descrição dos detalhes e formatos utilizados para estruturação da informação    | Existe                       |                  |                    |
|                                                                                 | Não existe                   |                  |                    |
|                                                                                 | Parcialmente                 |                  |                    |
| <b>Dimensão E – Inexistência de informação</b>                                  |                              |                  |                    |
| <b>Indicador</b>                                                                | <b>Critério de Avaliação</b> | <b>Resultado</b> | <b>Observações</b> |
| Existência de páginas indisponíveis                                             | Localizado                   |                  |                    |
|                                                                                 | Não localizado               |                  |                    |
|                                                                                 | Parcialmente                 |                  |                    |