



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
CENTRO DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Angélica de Souza Coimbra Franco

**As dimensões da Competência em Informação nos portais da transparência dos estados do Ceará, Espírito Santo e Minas Gerais: fomentando a estruturação de indicadores de avaliação da qualidade**

Florianópolis (SC)

2023

Angélica de Souza Coimbra Franco

**As dimensões da Competência em Informação nos portais da transparência dos estados do Ceará, Espírito Santo e Minas Gerais: fomentando a estruturação de indicadores de avaliação da qualidade**

Tese de Doutorado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PGCIN), do Centro de Ciências da Educação, da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), como requisito parcial para obtenção do título de Doutor em Ciência da Informação, área de concentração: Gestão da Informação. Linha de pesquisa: Informação, Comunicação Científica e Competência.

Orientadora: Profa. Dra. Elizete Vieira Vitorino.

Florianópolis (SC)

2023

Franco, Angélica de Souza Coimbra

As dimensões da Competência em Informação nos portais da transparência dos estados do Ceará, Espírito Santo e Minas Gerais: :fomentando a estruturação de indicadores de avaliação da qualidade /Angélica de Souza Coimbra Franco ; orientadora, Elizete Vieira Vitorino, 2023.

215 p.

Tese (doutorado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Filosofia e Ciências Humanas, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Florianópolis, 2023.

Inclui referências.

1. Ciência da Informação. 2. Competência em Informação. 3. Portal da Transparência. 4. Dimensões técnica, estética, ética e política. 5. Indicadores de avaliação. I. Vitorino, Elizete Vieira. II. Universidade Federal de Santa Catarina. Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. III. Título.

Angélica de Souza Coimbra Franco

**As dimensões da Competência em Informação nos portais da transparência dos estados do Ceará, Espírito Santo e Minas Gerais: fomentando a estruturação de indicadores de avaliação da qualidade**

O presente trabalho em nível de Doutorado foi avaliado e aprovado, em 7 de março de 2023, pela banca examinadora composta pelos seguintes membros:

Profa. Marta Leandro da Mata, Dra.  
Universidade Federal do Espírito Santo

Prof. Rodrigo Sales, Dr.  
Universidade Federal de Santa Catarina

Prof. Wilian Toneli da Silva, Dr.  
Universidade Estadual de Montes Claros

Certificamos que esta é a versão original e final do trabalho de conclusão que foi julgado adequado para obtenção do título de Doutora em Ciência da Informação.

Prof. Edgar Bisset Alvarez, Dr.  
Coordenador do Programa de Pós-Graduação

Profa. Elizete Vieira Vitorino, Dra.  
Orientadora

Florianópolis, 2023

Com amor e admiração dedico essa obra à minha mãe (*in memoriam*), meus irmãos Ageu, Angelma, André e aos meus filhos João Victor e Maria Clara.

## **AGRADECIMENTOS**

A vida é construção coletiva. Nossas conquistas são permeadas por inúmeras pessoas que estão conosco em diversos momentos, com diversas finalidades, dimensões e sensações.

Agradeço, com imenso respeito e estima, todas as pessoas que estão na minha vida e participaram deste processo de desenvolvimento e conhecimento. Essa conquista é nossa!

Negar o dever da transparência é escancarar as portas para a prática das mais gravosas condutas de corrupção. Na Administração Pública, o que não pode ser visto, via de grega, não pode ser praticado (ISMAR VIANA)

## RESUMO

Esta pesquisa tem, por objetivo, compreender as dimensões da Competência em Informação – técnica, estética, ética e política - nos Portais da Transparência dos estados brasileiros do Ceará, Espírito Santo e Minas Gerais para a estruturação de indicadores de avaliação da qualidade destes. Os objetivos específicos consistiram em: caracterizar, segundo a literatura, Ciência da Informação, Competência em Informação e Transparência Pública como fenômenos; identificar as dimensões técnica, estética, ética e política da Competência em Informação nos Portais da Transparência dos estados brasileiros do Ceará, Espírito Santo e Minas Gerais; analisar as dimensões da Competência em Informação nos Portais dos três Estados; e d) estruturar indicadores de avaliação da qualidade dos portais da transparência na perspectiva das dimensões técnica, estética, ética e política da Competência em Informação. Para alcançar os objetivos propostos foi realizada uma revisão literatura e entrevistas com usuários e gestores dos portais da transparência, além da realização de observações realizadas pela pesquisadora nos referidos portais. A partir da identificação realizada pela pesquisadora e análise das informações dos usuários e gestores observou-se que os Portais da Transparência dos Estados do Ceará, Espírito Santo e Minas Gerais atendem, na sua maioria, a dimensão técnica, ética e estética da Competência da Informação. Já a dimensão política foi fragilmente encontrada. Os aspectos não observados nos portais da transparência, inspiraram a proposição de indicadores de avaliação de qualidade para instrumentalizar a medição desses aspectos. Os grupos de indicadores sugeridos, na dimensão estética, envolvem: de facilidade de uso, compreensão da informação e uso da informação. Na dimensão política propõe-se os indicadores de eficiência e transformação social. O “olhar” nos portais da transparência, a partir da Competência em Informação possibilitou a abertura da discussão e reflexão sobre aspectos, necessários e imprescindíveis na construção cidadã e de uma boa governança pública. Na pesquisa realizada foi identificado que os gestores dos portais dos estados do Ceará, Espírito Santo e Minas Gerais não possuem conhecimento sobre a Competência em Informação, o que evidencia uma oportunidade de capacitação e desenvolvimento da Competência em Informação nesse grupo de profissionais e essencialmente, o desenvolvimento da Competência em Informação nas pessoas que mais precisam: as pessoas mais simples, que necessitam, com competência, fiscalizar e acompanhar as ações dos seus governos, para que assim, todos, possam construir uma sociedade mais justa, transparente, ética, eficiente e próspera.

Palavras chaves: Competência em informação; Dimensões Técnica, Estética, Ética e Política; Portal da Transparência; Indicadores de Avaliação.

## ABSTRACT

This research aims to understand the dimensions of Information Literacy – technical, aesthetic, ethical and political – in the Transparency Portals of the Brazilian states of Ceará, Espírito Santo and Minas Gerais for the structuring of indicators to assess their quality. The specific objectives consisted of: characterizing, according to the literature, Information Science, Information Literacy and Public Transparency as phenomena; identify the technical, aesthetic, ethical and political dimensions of Information Literacy in the Transparency Portals of the Brazilian states of Ceará, Espírito Santo and Minas Gerais; analyze the dimensions of Information Literacy in the Portals of the three States; and d) structure indicators for assessing the quality of transparency portals from the perspective of the technical, aesthetic, ethical and political dimensions of Information Literacy. To achieve the proposed objectives, a literature review and interviews with users and managers of the transparency portals were carried out, in addition to observations made by the researcher in the remade portals. Based on the identification carried out by the researcher and the analysis of information from users and managers, it was observed that the Transparency Portals in the states of Ceará, Espírito Santo and Minas Gerais meet, for the most part, the technical, ethical and aesthetic dimension of Information Competence. The political dimension was weakly found. The aspects not observed in the transparency portals inspired the proposition of quality assessment indicators to instrumentalize the measurement of these aspects. The groups of suggested indicators, in the aesthetic dimension, involve: ease of use, understanding of information and use of information. In the political dimension, indicators of efficiency and social transformation are proposed. The “look” at the transparency portals, based on Information Competence, enabled the opening of discussion and reflection on aspects, necessary and essential in the construction of citizenship and good public governance. In the research carried out, it was identified that the managers of the portals in the states of Ceará, Espírito Santo and Minas Gerais do not have knowledge about Information Literacy, which highlights an opportunity for training and development of Information Literacy in this group of professionals and essentially, the development of Information Literacy in the people who most need it: the simplest people, who need to competently supervise and monitor the actions of their governments, so that everyone can build a fairer, more transparent, ethical, efficient and prosperous.

Keywords: Information literacy; Technical, Aesthetic, Ethical and Political Dimensions; Transparency Portal; Evaluation Indicators.

## RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo comprender las dimensiones de la Alfabetización Informacional – técnica, estética, ética y política – en los Portales de Transparencia de los estados brasileños de Ceará, Espírito Santo y Minas Gerais para la estructuración de indicadores para evaluar su calidad. Los objetivos específicos consisten en: caracterizar, según la literatura, las Ciencias de la Información, la Alfabetización Informacional y la Transparencia Pública como fenómenos; identificar las dimensiones técnicas, estéticas, éticas y políticas de la Alfabetización Informacional en los Portales de Transparencia de los estados brasileños de Ceará, Espírito Santo y Minas Gerais; analizar las dimensiones de la Alfabetización Informacional en los Portales de los tres Estados; yd) estructurar indicadores para evaluar la calidad de los portales de transparencia desde la perspectiva de las dimensiones técnicas, estéticas, éticas y políticas de la Alfabetización Informacional. Para lograr los objetivos propuestos se realizó una revisión bibliográfica y entrevistas a usuarios y gestores de los portales de transparencia, además de observaciones realizadas por la investigadora en los portales reelaborados. Con base en la identificación realizada por la investigadora y el análisis de informaciones de usuarios y gestores, se observó que los Portales de Transparencia en los estados de Ceará, Espírito Santo y Minas Gerais cumplen, en su mayoría, con los requisitos técnicos, éticos y estéticos dimensión de la Competencia Informacional. La dimensión política se encontró débilmente. Los aspectos no observados en los portales de transparencia inspiraron la propuesta de indicadores de evaluación de la calidad para instrumentalizar la medición de estos aspectos. Los grupos de indicadores sugeridos, en la dimensión estética, involucran: facilidad de uso, comprensión de la información y uso de la información. En la dimensión política se proponen indicadores de eficiencia y transformación social. La “mirada” a los portales de transparencia, basada en la Competencia Informacional, posibilitó la apertura de la discusión y reflexión sobre aspectos, necesarios e imprescindibles en la construcción de ciudadanía y buen gobierno público. En la investigación realizada, se identificó que los gestores de los portales de los estados de Ceará, Espírito Santo y Minas Gerais no tienen conocimientos sobre Alfabetización Informacional, lo que destaca una oportunidad de formación y desarrollo de la Alfabetización Informacional en este grupo de profesionales y fundamentalmente, el desarrollo de la Alfabetización Informacional en las personas que más lo necesitan: las personas más sencillas, que necesitan supervisar y monitorear competentemente las acciones de sus gobiernos, para que todos puedan construir una sociedad más justa, transparente, ética, eficiente y próspera.

Palabras clave: Alfabetización informacional; Dimensiones técnicas, estéticas, éticas y políticas; Portal de la Transparencia; Indicadores de Evaluación.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Sistematização Epistemológica da Ciência da Informação .....	28
Figura 2 - Esquema de Interdisciplinaridade .....	30
Figura 3 - Nuvem de Palavras dos Conceitos de Competência em Informação.....	34
Figura 4 - Elementos Característicos da Competência em Informação.....	36
Figura 5 - Habilidades em Informação .....	36
Figura 6 - Elementos da dimensão ética da Competência em Informação.....	40
Figura 7 - Critérios de Avaliação da Transparência Ativa do EBT.....	69
Figura 8 - Critérios de Avaliação da Transparência Ativa do EBT - Continuação .....	70
Figura 9 - Critérios de Avaliação da Transparência Passiva do EBT .....	72
Figura 10 - Estado do Ceará destacado no mapa do Brasil e Região Nordeste.....	79
Figura 11 - Página Principal do Portal da Transparência do Estado do Espírito Santo .....	80
Figura 12 - Estado do Espírito Santo destacado no mapa do Brasil e Região Sudeste .....	81
Figura 13 - Página Principal do Portal da Transparência do Estado do Espírito Santo .....	82
Figura 14 - Estado de Minas Gerais destacado no mapa do Brasil .....	83
Figura 15 - Página Principal do Portal da Transparência do Estado de Minas Gerais .....	85
Figura 16 - Perspectivas da Dimensão Técnica.....	89
Figura 17 - Assuntos mais acessados no Portal da Transparência do Espírito Santo.....	94
Figura 18 - Perspectivas da Dimensão Estética.....	103
Figura 19 - Perspectivas da Dimensão Ética .....	114
Figura 20 - Perspectivas da Dimensão Política .....	121
Figura 21 - Sugestões de Melhorias para os Portais da Transparência .....	133
Figura 22 - Indicadores de Avaliação de Qualidade – Dimensão Estética.....	140
Figura 23 - Indicadores de Avaliação de Qualidade – Dimensão Política .....	140

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1- Conceitos da Competência em Informação definidos por pesquisadores da temática no Brasil .....	32
Quadro 2 - Resumo das características das dimensões da Competência em Informação .....	41
Quadro 3 - Correlação de Vitorino e Piantola (2011) e Bruce (2003) .....	42
Quadro 4 - Evolução da Legislação referente à disponibilização de Informações e Serviços ao Cidadão.....	50
Quadro 5 - Conceitos de Governo Eletrônico .....	52
Quadro 6 - Agenda para Políticas Públicas .....	57
Quadro 7 - Proposições ao Governo Brasileiro .....	59
Quadro 8 - Requisitos Obrigatórios e Recomendados aos Portais da Transparência.....	61
Quadro 9 - Conteúdos Obrigatórios aos Portais da Transparência - Referente Detalhamento das Despesas.....	63
Quadro 10 - Conteúdos Obrigatórios aos Portais da Transparência - Referente Detalhamento das Receitas .....	64
Quadro 11 - Conteúdos Obrigatório aos Portais da Transparência - Referente Informações Financeiras.....	64
Quadro 12 - Conteúdos Obrigatórios aos Portais da Transparência - Referente aos Procedimentos Licitatórios .....	65
Quadro 13 - Procedimentos técnicos por objetivos específicos .....	74
Quadro 14 - Escala Brasil Transparente 360°.....	76
Quadro 15 - Perfil dos Gestores e Usuários Entrevistados.....	87
Quadro 16 - Identificação de Aspectos da Dimensão Técnica no Portal da Transparência do Ceará – Realizada pela Pesquisadora .....	91
Quadro 17 - Identificação de Aspectos da Dimensão Técnica no Portal da Transparência do Espírito Santo - Realizada pela Pesquisadora.....	96
Quadro 18 - Identificação de Aspectos da Dimensão Técnica no Portal da Transparência de Minas Gerais - Realizada pela Pesquisadora .....	101
Quadro 19 - Dimensão Técnica dos Portais da Transparência do Ceará, Espírito Santo e Minas Gerais, na perspectiva dos usuários.....	102
Quadro 20 - Dimensão Estética dos Portais da Transparência do Ceará, Espírito Santo e Minas Gerais, na perspectiva dos usuários.....	113

Quadro 21 - Dimensão Ética dos Portais da Transparência do Ceará, Espírito Santo e Minas Gerais, na perspectiva dos usuários .....	120
Quadro 22 - Dimensão Política dos Portais da Transparência do Ceará, Espírito Santo e Minas Gerais, na perspectiva dos usuários .....	129

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ALA	<i>American Library Association</i>
ATRICON	Associação dos Membros dos Tribunais de Contas
CEPSH	Comitê de Ética e Pesquisa com Seres Humanos da Universidade Federal de Santa Catarina
CGU	Controladoria-Geral da União
CNMP	Conselho Nacional do Ministério Público
DHI	Desenvolvimento de Habilidades em Informação
EBT	Escala Brasil Transparente
E-GOV	Governo Eletrônico
ENCCLA	Estratégia Nacional de Combate à Corrupção e à Lavagem de Dinheiro
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia Estatística
IDEB	Índice de Desenvolvimento da Educação Básica
IFLA	Federação Internacional das Associações e Instituições Bibliotecárias
LAI	Lei de Acesso à Informação
MPF	Ministério Público Federal
PIB	Produto Interno Bruto
SIC	Solicitações de informação pelos cidadãos
STN	Secretaria do Tesouro Nacional
TCL	Termos de Consentimento Livre e Esclarecido
TCU	Tribunal de Contas da União
TIC	Tecnologias da Informação e Comunicação

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>18</b>
<b>2 PRESSUPOSTOS TEÓRICO-CONCEITUAIS.....</b>	<b>31</b>
2.1 COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO: ASPECTOS CONCEITUAIS .....	31
2.2 GOVERNANÇA, TRANSPARÊNCIA PÚBLICA E DIREITO À INFORMAÇÃO .....	42
<b>2.2.1 Boa Governança e Transparência Pública.....</b>	<b>42</b>
<b>2.2.2 Direito à Informação e Arcabouço Legal .....</b>	<b>48</b>
2.3 GOVERNO ELETRÔNICO, PORTAL DA TRANSPARÊNCIA E INDICADORES.....	52
<b>2.3.1 Bases Conceituais do Governo Eletrônico.....</b>	<b>52</b>
<b>2.3.2 Portal da Transparência .....</b>	<b>60</b>
<b>2.3.3 Indicadores de Avaliação .....</b>	<b>66</b>
<b>3 ASPECTOS TEÓRICO-METODOLÓGICOS.....</b>	<b>74</b>
3.1 COLETA DE DADOS, PRÉ-TESTE E ANÁLISE DOS DADOS .....	75
3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA .....	76
3.3 CARACTERIZAÇÃO DA CENÁRIO DA PESQUISA .....	78
<b>3.3.1 Estado do Ceará.....</b>	<b>78</b>
<b>3.3.2 Estado do Espírito Santo.....</b>	<b>81</b>
<b>3.3.3 Estado de Minas Gerais .....</b>	<b>83</b>
<b>4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS</b> <b>.....</b>	<b>87</b>
4.1 OS PORTAIS DA TRANSPARÊNCIA SOB O PRISMA DA DIMENSÃO TÉCNICA .	88
<b>4.1.2 Dimensão Técnica do Portal da Transparência do Espírito Santo.....</b>	<b>92</b>
<b>4.1.3 Dimensão Técnica do Portal da Transparência de Minas Gerais.....</b>	<b>97</b>
4.2 OS PORTAIS DA TRANSPARÊNCIA SOB O ENFOQUE DA DIMENSÃO ESTÉTICA .....	102
<b>4.2.1 Dimensão Estética do Portal da Transparência do Ceará.....</b>	<b>103</b>
<b>4.2.2 Dimensão Estética do Portal da Transparência do Espírito Santo.....</b>	<b>105</b>
<b>4.2.3 Dimensão Estética do Portal da Transparência de Minas Gerais.....</b>	<b>109</b>
4.3 OS PORTAIS DA TRANSPARÊNCIA À LUZ DA ÉTICA .....	113

<b>4.3.1 Dimensão Ética do Portal da Transparência do Ceará.....</b>	<b>114</b>
<b>4.3.2 Dimensão Ética do Portal da Transparência do Espírito Santo .....</b>	<b>117</b>
<b>4.3.3 Dimensão Ética do Portal da Transparência de Minas Gerais .....</b>	<b>118</b>
<b>4.4 A PERSPECTIVA POLÍTICA DOS PORTAIS DA TRANSPARÊNCIA .....</b>	<b>120</b>
<b>4.4.1 Dimensão Política do Portal da Transparência do Ceará.....</b>	<b>121</b>
<b>4.4.2 Dimensão Política do Portal da Transparência do Espírito Santo .....</b>	<b>123</b>
<b>4.4.3 Dimensão Política do Portal da Transparência de Minas Gerais .....</b>	<b>126</b>
<b>4.5 INDICADORES, APRENDIZAGEM E SUGESTÕES PARA MELHORIA DOS PORTAIS DA TRANSPARÊNCIA.....</b>	<b>129</b>
<b>4.5.1 Sugestões para melhoria do Portal da Transparência do Ceará.....</b>	<b>130</b>
<b>4.5.2 Sugestões para melhoria do Portal da Transparência do Espírito Santo .....</b>	<b>130</b>
<b>4.5.3 Sugestões para melhoria do Portal da Transparência de Minas Gerais .....</b>	<b>132</b>
<b>5 PROPOSIÇÕES DE INDICADORES DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS PORTAIS DA TRANSPARÊNCIA .....</b>	<b>135</b>
<b>6 CONCLUSÃO.....</b>	<b>142</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>145</b>
<b>APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE) .....</b>	<b>155</b>
<b>APÊNDICE B – ROTEIRO DA ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA COM OS GESTORES DOS PORTAIS DA TRANSPARÊNCIA .....</b>	<b>158</b>
<b>APÊNDICE C – ROTEIRO DA ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA COM OS USUÁRIOS DOS PORTAIS DA TRANSPARÊNCIA .....</b>	<b>160</b>
<b>APÊNDICE D – ROTEIRO DA ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA COM OS GESTORES DOS PORTAIS DA TRANSPARÊNCIA .....</b>	<b>161</b>
<b>APÊNDICE E – ROTEIRO DA ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA COM OS USUÁRIOS DOS PORTAIS DA TRANSPARÊNCIA .....</b>	<b>162</b>

<b>APÊNDICE F – ROTEIRO PARA OBSERVAÇÃO DOS PORTAIS DA TRANSPARÊNCIA DOS ESTADOS BRASILEIROS DO CEARÁ, ESPÍRITO SANTOS E MINAS GERAIS - REALIZADA PELA PESQUISADORA.....</b>	<b>163</b>
<b>APÊNDICE G –TRANSCRIÇÃO DAS ENTREVISTA COM OS GESTORES DO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DE MINAS GERAIS.....</b>	<b>164</b>
<b>APÊNDICE H - TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA COM O USUÁRIO 1 DO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DE MINAS GERAIS.....</b>	<b>168</b>
<b>APÊNDICE I - TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA COM O USUÁRIO 2 DO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DE MINAS GERAIS.....</b>	<b>170</b>
<b>APÊNDICE J - TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA COM O USUÁRIO 3 DO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DE MINAS GERAIS.....</b>	<b>172</b>
<b>APÊNDICE K - TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA COM O USUÁRIO 4 DO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DE MINAS GERAIS.....</b>	<b>174</b>
<b>APÊNDICE L - TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA COM OS GESTORES DO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DO ESPÍRITO SANTO .....</b>	<b>175</b>
<b>APÊNDICE M - TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA COM O USUÁRIO 1 DO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DO ESPÍRITO SANTO .....</b>	<b>180</b>
<b>APÊNDICE N - TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA COM O USUÁRIO 2 DO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DO ESPÍRITO SANTO .....</b>	<b>182</b>
<b>APÊNDICE O - TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA COM O USUÁRIO 3 DO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DO ESPÍRITO SANTO .....</b>	<b>184</b>
<b>APÊNDICE P - TRANSCRIÇÃO DAS ENTREVISTA COM O USUÁRIO 4 DO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DO ESPÍRITO SANTO .....</b>	<b>186</b>
<b>APÊNDICE Q - TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA COM O USUÁRIO 1 DO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DO CEARÁ.....</b>	<b>193</b>
<b>APÊNDICE R - TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA COM O USUÁRIO 2 DO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DO CEARÁ.....</b>	<b>195</b>

<b>APÊNDICE S - TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA COM O USUÁRIO 3 DO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DO CEARÁ.....</b>	<b>197</b>
<b>APÊNDICE T - TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA COM O USUÁRIO 4 DO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DO CEARÁ.....</b>	<b>200</b>
<b>ANEXO A - DECLARAÇÃO DE PARTICIPAÇÃO E CONHECIMENTO DA SUBSECRETARIA DE TRANSPARÊNCIA DA SECRETARIA DE CONTROLE E TRANSPARÊNCIA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO .....</b>	<b>202</b>
<b>ANEXO B - DECLARAÇÃO DE PARTICIPAÇÃO E CONHECIMENTO DA SUBCONTROLADORIA DE TRANSPARÊNCIA E INTEGRIDADE DA CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS.....</b>	<b>203</b>
<b>ANEXO C – PARECER DO COMITÊ DE ÉTICA.....</b>	<b>205</b>
<b>ANEXO D – LEI Nº18.246, de 01 de dezembro de 2022 - INSTITUI A POLÍTICA ESTADUAL DE LINGUAGEM SIMPLES NOS ÓRGÃOS E NAS ENTIDADES DA ADMINISTRAÇÃO DIRETA E INDIRETA DO ESTADO DO CEARÁ. ....</b>	<b>209</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O desenvolvimento das inovações tecnológicas gerou avanços significativos e concretos na economia mundial. As organizações privadas e públicas inseridas no cenário tecnológico absorveram e exploraram as soluções disponíveis para maximizar seus objetivos, tanto econômico como social e político. Assim, percebe-se a apropriação da tecnologia no cenário produtivo, no entanto, o questionamento mais recente apresentado na Ciência da Informação é quanto à apropriação dos conteúdos pela via dos recursos tecnológicos e seus significados para o cidadão.

Os governos, por meio de políticas de inovação tecnológica, modernização e melhoria dos serviços públicos, universalização dos recursos e cultura digital, entre outras, utilizam e impulsionam na sociedade o uso crescente de tecnologias de informação e comunicação (TIC). Por sua vez, as pessoas, usuárias destes recursos tecnológicos, disponibilizados pelos governos, precisam possuir competência para utilizá-los. Para que ocorra o pleno uso das TIC, no acesso aos dados disponibilizados pelos governos, principalmente por meio dos Portais da Transparência, Garcia (2006) afirma que é necessário fomentar o aparecimento de populações competentes em informação para uma cidadania ativa, eficiente e responsável pois, as desigualdades no acesso e uso da informação, inibem as pessoas de ‘funcionarem’ como pessoas. Dias (2020) argumenta que nem todas as pessoas possuem o mesmo conhecimento para o uso de serviços online, pois mesmo que sejam disponibilizados informativos e manuais sobre o modo de acessar os serviços, isto não implica que as pessoas sejam competentes para a realização efetiva de determinada tarefa. De acordo com a autora “cabe lembrar três elementos básicos que integram a competência: o saber, o saber como fazer e o fazer” (DIAS, 2020, p. 117).

Nesse sentido, Garcia (2006) argumenta que existe a urgência em ampliar as pesquisas sobre os fatores que têm impacto no desenvolvimento da Competência em Informação, sobretudo no campo da Ciência da Informação. É necessário também aprofundar os meios de avaliar a Competência em Informação, reconhecendo que o problema não se encontra somente entre os que ‘possuem’ e os que ‘não possuem’ informação, mas que envolve aspectos mais amplos de desenvolvimento humano, de comportamentos, habilidades e atitudes em informação e de reconhecimento e atendimento das necessidades de informação das pessoas.

E, ao provocar o desenvolvimento pessoal, a Competência em Informação desenvolve, também, um papel social. As pessoas com habilidades e Competência em

Informação modificam sua atuação na sociedade. Assim, a Competência em Informação representa um importante papel na construção coletiva. Como destacam Vitorino e De Lucca (2020), os pesquisadores estão desenvolvendo uma consciência coletiva em relação à amplitude dos estudos da Competência em Informação, que sugere o papel desta como essencial na construção e manutenção de uma sociedade livre, democrática, com indivíduos conscientes e capazes. Assim, os estudos apontam para uma dimensão dinâmica, focada na ação, que é mais coletiva do que individual (VITORINO, 2020, p. 29).

Para que ocorra a construção individual e sobretudo coletiva, é imperativo que os agentes públicos atuem nas instituições para assegurar às pessoas o acesso público à informação e, também, para promover a transparência. Nessa perspectiva, que é universal, destaca-se um dos objetivos que compõem a Agenda 2030, referendada pelos países integrantes da Organização das Nações Unidas (ONU), que consiste em “promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis” (ONU, 2015). Este objetivo faz parte do conjunto dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda. Segundo a ONU (2015) para que os governos concretizem o objetivo citado é necessário o desenvolvimento de um conjunto de ações, entre elas, a atuação dos governos para assegurar o acesso público à informação e a busca pelo desenvolvimento de instituições eficazes, responsáveis e transparentes.

De acordo com o Tribunal de Contas da União (2022) a transparência das ações governamentais e a participação social ativa são importantes ferramentas para a promoção da eficiência da gestão pública e do combate à corrupção. O TCU destaca que a transparência pública, possui um papel importante no combate à corrupção, e viabiliza condições para que o Estado se torne cada vez mais eficiente e efetivo. A transparência pública, também fomenta o desenvolvimento de uma cultura de integridade na gestão dos negócios públicos e incentiva a elaboração de políticas, projetos e programas públicos (BRASIL, 2022).

Em relação à transparência pública, Tavares e Romão (2021) afirmam que é necessário um elevado nível de responsabilidade dos gestores públicos para a correta gestão dos recursos públicos. Segundo os autores, é fundamental a construção de um ambiente favorável nas instituições públicas para a interação social e que seja voltado para promover debates, valores e comportamentos que estimulem a transparência. Os autores destacam que a disponibilização das informações junto à sociedade depende também da compreensão da sociedade com relação à importância educativa, informativa e de conhecimento das mesmas, com o objetivo de melhorar e elevar o nível da transparência no

processo de tomada das decisões, promover a governança pública e, solidificar a capacidade de resposta dos governos (TAVARES; ROMÃO, 2021).

Quando a sociedade civil requisita a prática de transparência pública, esta contribui para a administração pública, uma vez que a transparência está associada às práticas de integridade, de responsabilidade, de confiança e de disseminação das informações. As informações governamentais são de domínio público e, por isso, o governo tem a obrigação de colocá-las para a consulta da sociedade, respeitando os aspectos legais, sobretudo quanto à proteção de dados e de sigilo (TAVARES; ROMÃO, 2021).

Portanto, na perspectiva do direito e acesso à informação, transparência pública e especificamente no propósito de ampliar os estudos da Competência em Informação se insere esta pesquisa. O estudo contempla os Portais da Transparência dos estados brasileiros, do Ceará, Espírito Santo e Minas Gerais. Os estados foram escolhidos de forma intencional, tendo em vista que estes ocuparam a primeira posição na Escala Brasil Transparente - Avaliação 360º obtida por meio de pesquisa realizada pela Controladoria-Geral da União (CGU), no período 01/04/2020 a 31/12/2020. A CGU, entre suas ações, tem o objetivo de monitorar a transparência pública e acompanhar as ações implementadas por estados e municípios na promoção do acesso à informação. De acordo com a Escala, os estados que têm nota 10 e estão na primeira posição são os estados do Ceará, Espírito Santo e Minas Gerais, uma vez que foram considerados completos do ponto de vista da transparência passiva e ativa pela CGU.

A Lei de Acesso à Informação (LAI), Lei Federal nº 12.527 de 2011, que entrou em vigor a partir do dia 16 de maio de 2012, regulamenta o direito constitucional de acesso das pessoas às informações públicas, sendo aplicável aos três Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios (BRASIL, 2011). A LAI visa assegurar uma gestão transparente da informação, a proteção da informação, garantindo-se sua disponibilidade, autenticidade e integridade; e a proteção da informação sigilosa e da informação pessoal. No terceiro artigo da LAI consta que os procedimentos previstos na mesma visam a assegurar o direito fundamental de acesso à informação e devem ser executados em conformidade com os princípios básicos da administração pública, que tem as diretrizes da publicidade, desenvolvimento do controle social, desenvolvimento da cultura da transparência pública, utilização das tecnologias da informação e divulgação espontânea das informações de interesse público (BRASIL, 2011).

Para cumprir a legislação, especificamente a LAI, os portais da transparência dos três poderes, precisaram garantir às pessoas, os direitos de obter: orientação sobre os

procedimentos para a consecução de acesso, bem como sobre o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação almejada; informação contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados por seus órgãos ou entidades, recolhidos ou não a arquivos públicos; informação produzida ou custodiada por pessoa física ou entidade privada decorrente de qualquer vínculo com seus órgãos ou entidades, mesmo que esse vínculo já tenha cessado; informação primária, íntegra, autêntica e atualizada; informação sobre atividades exercidas pelos órgãos e entidades, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços; informação pertinente à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação, contratos administrativos; informações relativas à implementação, acompanhamento e resultados dos programas, projetos e ações dos órgãos e entidades públicas, bem como metas e indicadores propostos; e também informações sobre o resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas pelos órgãos de controle interno e externo, incluindo prestações de contas relativas a exercícios anteriores (BRASIL, 2011).

Além da LAI, que foi determinante para a implementação de Portais da Transparência nas três esferas de governo, o Brasil avança na implementação de políticas públicas de acesso à informação e desenvolvimento de um governo cada vez mais digital, transparente e próximo das pessoas. No âmbito federal, o Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020 institui a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022 (BRASIL, 2020). A estratégia está organizada em princípios, objetivos e iniciativas que buscam a transformação do governo por meio do uso de tecnologias digitais, com a promoção da efetividade das políticas e da qualidade dos serviços públicos e com o propósito de reconquistar a confiança dos brasileiros (BRASIL, 2020).

A Estratégia do Governo Digital instituída no decreto estabelece dezoito objetivos macros que são: 1) Oferta de serviços públicos digitais; 2) Avaliação de satisfação nos serviços digitais; 3) Canais e serviços digitais simples e intuitivos; 4) Acesso digital único aos serviços públicos; 5) Plataformas e ferramentas compartilhadas; 6) Serviços públicos integrados; 7) Políticas públicas baseadas em dados e evidências; 8) Serviços públicos do futuro e tecnologias emergentes; 9) Serviços preditivos e personalizados ao cidadão; 10) Implementação da Lei Geral de Proteção de Dados no âmbito do Governo Federal; 11) Garantia da segurança das plataformas de governo digital e de missão crítica; 12) Identidade digital ao cidadão; 13) Reformulação dos canais de transparência e dados abertos; 14) Participação do cidadão na elaboração de políticas públicas; 15) Governo como plataforma para novos negócios, 16) Otimização das infraestruturas de tecnologia da informação, 17) O

digital como fonte de recursos para políticas públicas essenciais; e 18) Equipes de governo com competências digitais. Todos estes objetivos, segundo o governo brasileiro, buscam criar um governo centrado no cidadão, que adequa às expectativas dos mesmos e ofereça serviços de alta qualidade. (BRASIL, 2020).

No arcabouço legal brasileiro percebe-se que ao poder público cabe a obrigação de disponibilizar e assegurar o acesso às informações, e às pessoas cabe o exercício da cidadania ao se apropriar das informações e acompanhar e fiscalizar os agentes públicos no exercício das suas funções. Nessa relação, a Competência em Informação das pessoas e gestores públicos responsáveis pelos portais se torna fundamental, tendo em vista que, eles precisam dominar o processo de identificar, localizar e utilizar as informações nas perspectivas individuais e coletivas e, também, em diversos aspectos como sociais, econômicos e políticos. A avaliação dos portais também é uma estratégia necessária, pois além de cumprir os requisitos legais, os agentes públicos precisam identificar se os objetivos propostos na política de acesso à informação estão sendo alcançados.

Assim, o problema desta pesquisa, a partir da perspectiva do paradigma social da Ciência da informação, se concentra na investigação dos Portais da Transparência dos estados brasileiros do Ceará, Espírito Santo e Minas Gerais e na presença das dimensões técnica, estética, política e ética da Competência em Informação nestes, sob a perspectiva dos usuários e dos gestores dos portais. Nesta perspectiva, formulou-se a seguinte questão de pesquisa: “Como se apresentam as dimensões da Competência e Informação - técnica, estética, política e ética - nos Portais da Transparência dos estados brasileiros do Ceará, Espírito Santo e Minas Gerais para a estruturação de indicadores de avaliação da qualidade dos Portais da Transparência?”. A partir da questão de pesquisa, foram formulados o objetivo geral e os específicos.

O objetivo geral da presente pesquisa consiste em compreender as dimensões da Competência em Informação – técnica, estética, ética e política - nos Portais da Transparência dos estados brasileiros do Ceará, Espírito Santo e Minas Gerais para a estruturação de indicadores de avaliação da qualidade destes.

Por sua vez, os objetivos específicos compreendem: 1) caracterizar, segundo a literatura, Ciência da Informação, Competência em Informação e Transparência Pública como fenômenos; 2) identificar as dimensões técnica, estética, ética e política da Competência em Informação nos Portais da Transparência dos estados brasileiros do Ceará, Espírito Santo e Minas Gerais; 3) analisar as dimensões da Competência em Informação nos Portais da Transparência dos estados brasileiros do Ceará, Espírito Santo e Minas Gerais, na perspectiva

dos gestores e dos usuários destes portais; e 4) estruturar indicadores de avaliação da qualidade dos portais da transparência na perspectiva das dimensões técnica, estética, ética e política da Competência em Informação.

Para justificar esta pesquisa, na perspectiva científica, realizou-se uma pesquisa quantitativa das publicações científicas relacionadas aos estudos da Competência em Informação, Governo Eletrônico, Portal da Transparência. As buscas referentes aos termos da Competência em Informação, Governo Eletrônico, Portal da Transparência e a relação entre os mesmos termos, foram realizadas nas bases nacionais de Ciência em Informação, sendo os periódicos BRAPCI, Informação & Sociedade, Encontros Bibli e Perspectivas em Ciência da Informação. Também foi utilizado o Portal de periódicos Capes devido ao aumento da capilaridade da pesquisa. Em todas as bases as expressões foram pesquisadas, em língua portuguesa, no período dos últimos 10 anos, sendo de 2012 a 2021. As pesquisas nas bases ocorreram no período de 05 a 07 de fevereiro de 2022.

A Tabela 1 consta as relações quantitativas das publicações relacionadas às principais expressões da Competência em Informação, Governo Eletrônico, Portal da Transparência e a relação entre elas. Nos periódicos pesquisados, específicos da Ciência da Informação no Brasil, existem um maior número de publicações relacionadas aos termo Competência Informação, foram 441 artigos publicados nas quatro bases, na última década.

**Tabela 1– Número de Artigos Públicos nos Periódicos BRAPCI, Informação & Sociedade, Encontros Bibli e Perspectivas em Ciência da Informação no período de 2012 a 2021**

Termos	BRAPCI	Informação & Sociedade	Encontros Bibli	Perspectivas em Ciência da Informação
“Competência em Informação”	392	24	17	8
“Governo Eletrônico”	38	3	0	4
“Portal da Transparência”	15	2	0	0
“Competência em Informação” and “Governo Eletrônico”	0	1	0	0
“Competência em Informação” and “Portal da Transparência”	0	0	0	0
“Competência em Informação” and “Governo Eletrônico” and “Portal da Transparência”	0	0	0	0

**Fonte:** Dados da Pesquisa (2022).

Referente ao Governo Eletrônico (Tabela 1), também nas quatro bases, foram encontrados 45 artigos. Sobre o Portal da Transparência, localizou-se nas quatro bases 17 artigos publicados. Sobre a interseção dos termos da Competência Informação, Governo

Eletrônico e Portal da Transparência foi encontrado 1 artigo no periódico Informação & Sociedade.

Para ampliar o universo da busca como evidenciado na Tabela 2, as expressões foram pesquisadas no Portal de Periódicos da Capes. Para refinar a busca, os termos - em português - foram pesquisados entre aspas, para serem exatamente dentro da temática, evitando retornos de artigos que contenham as palavras e não somente a expressão. O resultado da busca apontou 419 artigos que contém a expressão “Competência em Informação”. Também foram identificados 538 artigos com a expressão “Governo Eletrônico” e 327 artigos com a expressão “Portal da Transparência”. A busca utilizando a interseção dos termos, retornou 1 artigo que contém as expressões “Competência em Informação” e “Governo Eletrônico”.

**Tabela 2 – Quantidade de Artigos Publicados no Portal Capes, período de 2012 a 2021**

Termos	Qtde Artigos
“Competência em Informação”	419
“Governo Eletrônico”	538
“Portal da Transparência”	327
“Competência em Informação” and “Governo Eletrônico”	1
“Competência em Informação” and “Portal da Transparência”	0
“Competência em Informação” and “Governo Eletrônico” and “Portal da Transparência”	0

**Fonte:** Dados da Pesquisa (2022).

Os resultados das buscas apontam, de forma coerente, a concentração de artigos publicados nos periódicos da CI referente ao termo Competência em Informação e indicam a carência e inexistência de relação/transdisciplinaridade entre as áreas de conhecimento, representadas pelas expressões pesquisadas. Assim a inexistência de artigos publicados, em língua portuguesa, com os termos da “Competência em Informação”, “Governo Eletrônico” e “Portal da Transparência” sinaliza caminhos de pesquisas promissoras, e de relevância científica.

Esta pesquisa, propõe a interdisciplinaridade entre as áreas de conhecimento da Ciência da Informação, Gestão Pública e Tecnologia da Informação que são as áreas onde estão localizados os estudos dos termos pesquisados, respectivamente, “Competência em Informação”, “Portal da Transparência” e “Governo Eletrônico”, buscando assim, uma contribuição científica que expanda alguns limites preestabelecidos.

Também a realização desta pesquisa busca contribuir para produção científica da linha de Pesquisa “Informação, Comunicação Científica e Competência” do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação. Os estudos desta linha são relacionados ao acesso, à disseminação, à publicação à medição, à desinformação e à preservação da informação. Dessa forma, ao alcançar o objetivo geral proposto: compreender as dimensões da Competência em Informação – técnica, estética, ética e política - nos Portais da Transparência dos estados brasileiros do Ceará, Espírito Santo e Minas Gerais para a estruturação de indicadores de avaliação da qualidade, tem-se uma pesquisa que contribui na consolidação dos aspectos teóricos, conceituais e metodológicos da linha de pesquisa e do programa.

Os estudos da Competência em Informação, iniciados no Brasil, há cerca de duas décadas, são relevantes ao buscar identificar e desenvolver as habilidades, comportamentos e atitudes das pessoas para buscar e usar a informação para solucionar problemas e tomar decisões. Os estudos sobre o campo da Competência em Informação estão centrados na Ciência da Informação, especificamente na área de Biblioteconomia e mostram-se importantes em todas as áreas do conhecimento, uma vez que, não basta existirem atores produzindo quantidades exponenciais de dados, mas sim, é relevante e necessário investigar se estes dados estão sendo utilizados e interpretados pelas pessoas e produzindo, de fato, informação.

Dessa forma, esta pesquisa, se justifica ao unir os estudos da Competência em Informação às áreas da gestão pública e tecnologia da informação, ao investigar os portais da transparência. Os portais são instrumentos de prestação de contas dos governos, e tem o objetivo de combater a corrupção e proporcionar fiscalização, principalmente pela sociedade. Os portais da transparência são relevantes instrumentos de controle político, social e econômico, por isso, se mostram importantes para serem estudados a partir do farol da Competência em Informação, especificamente ao analisar as dimensões técnica, estética, política e ética dos mesmos e a possibilidade de uso destas mesmas dimensões à estruturação de indicadores possíveis de serem utilizados para a avaliação da qualidade destes portais.

Inspira-se aqui, ao utilizar o termo farol da Competência em Informação nos estudos dos Portais da Transparência, na Declaração de Alexandria (2005), que compreende a Competência em Informação e o aprendizado ao longo da vida como os faróis da Sociedade da Informação, iluminando os caminhos para o desenvolvimento, a prosperidade e a liberdade (INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS, 2008).

Na perspectiva pessoal, essa pesquisa me motiva por sua intrínseca conexão com minhas áreas de estudo e trabalho. Sou servidora pública há 28 anos. Neste período exerci trabalhos na área de tecnologia da informação e atualmente trabalho como administradora pública. Também sou professora universitária há 22 anos. Nesses anos de exercício em cargos públicos consolidei a real missão de servir à sociedade e para servir além de atuarmos no desenvolvimento regional, missão da nossa Universidade Pública, também temos o compromisso de zelar e cumprir os requisitos de uma gestão pública eficiente e transparente. A transparência pública é o eixo cervical de um administrador público, assim, além de utilizar frequentemente os portais da transparência e muitas vezes ter dificuldade em localizar as informações, tenho a inquietude de entender a utilização e apropriação das informações deles, pelas pessoas.

Outra questão que me impulsiona, é entender que hoje trabalhamos e temos à disposição grandes bancos de dados e nem sempre se percebe ações transformadoras nas instituições diretamente proporcionais ao volume de dados que elas possuem. Assim, o estudo da Competência em Informação me apresentou a possibilidade de ir além dos dados e conjuntos de dados e me direcionou à compreensão dos processos de uso e principalmente do desenvolvimento humano, que ocorre ao longo da vida das pessoas, ao almejar a Competência em Informação. Dessa forma surge o interesse em associar a transparência pública, por meio das suas ferramentas, que são os Portais da Transparência, com a Competência em Informação.

O escopo da presente tese refere-se ao campo da Competência em Informação que está inserido na Ciência da Informação. No contexto do campo da Competência em Informação o objeto central de estudos serão as dimensões técnica, estética, política e ética da Competência em Informação e o uso destas para estruturação pela via de indicadores de avaliação.

Assim, na diligência de localizar o presente problema de pesquisa na Ciência da Informação, tem-se primeiro a preocupação em localizar a Ciência da Informação na ciência. Assim, com o intuito genealógico, inicia-se o esforço do entendimento da ciência.

Em seu trabalho *Máscaras da Ciência*, Japiassu (1977, p. 13) resume que o sentido “aparente da ciência encontra-se nas intenções subjetivas dos próprios cientistas, cuja preocupação fundamental seria a busca do conhecimento, e nas intenções dos que elaboram a política científica, tendo em vista o aumento da produção de bens como decorrência da produção de conhecimentos”. Japiassu, nesse artigo fala da crise da ciência e questiona os efeitos diretos e indiretos da ciência na vida das pessoas, além de argumentar sobre as intenções inocentes ou não dos produtores de ciência, uma vez que elas são geradoras de

saber e poder. De forma direta e mais objetiva, negando em princípio as intenções subjetivas do cientista e os efeitos nefastos ou enriquecedores da produção científica, apropria-se neste estudo da afirmação que a preocupação fundamental da ciência consiste na busca do conhecimento.

Chalmers (1993) em seu livro “O que é ciência afinal?”, sugere que a própria pergunta do título da sua obra é enganosa e arrogante, pois, segundo ele, não se poderia estabelecer ou defender uma caracterização tão geral da ciência. Ainda segundo Chalmers, os filósofos não têm recursos que os habilitem a legislar a respeito dos critérios que precisam ser satisfeitos para que uma área do conhecimento seja considerada aceitável ou “científica”. Cada área do conhecimento precisaria ser estudada por aquilo que é. Desse ponto de vista não precisamos de uma categoria geral “ciência”, em relação à qual alguma área do conhecimento pode ser aclamada como ciência ou difamada como não sendo ciência (CHALMERS, 1993).

Assim, partindo do pressuposto do relativismo, e da afirmativa de Chalmers (1993) de que cada área do conhecimento deve ser julgada pelos próprios méritos, pela investigação de seus objetivos, e, em que extensão é capaz de alcançá-los, entende-se o enquadramento da Ciência da Informação como Ciência.

De forma objetiva e clara Borko (1968, p. 3) afirma que Ciência da Informação "é a disciplina que investiga as propriedades e o comportamento informacional, as forças que governam os fluxos de informação, e os significados do processamento da informação, visando à acessibilidade e a usabilidade ótima". Ainda, segundo Borko (1968) a Ciência da Informação está inquieta com o corpo de conhecimentos relacionados à origem, coleção, organização, armazenamento, recuperação, interpretação, transmissão, transformação, e utilização da informação. Isto inclui a pesquisa sobre a representação da informação em ambos os sistemas, tanto naturais quanto artificiais, o uso de códigos para a transmissão eficiente da mensagem, bem como o estudo do processamento e de técnicas aplicadas aos computadores e seus sistemas de programação. Sob outra perspectiva, recentemente, Rabello (2012, p. 3) afirma que CI estuda os “fenômenos concernentes ao seu difuso objeto - informação - tendo sua origem, como ramo do saber, relacionada à geração de produtos documentais e à serviços de informação, com vistas à organização da informação, somada à utilização de tecnologias de recuperação da informação para a sua disponibilização e acesso, visando ao uso”.

Visto que os conceitos da CI são centralizados no seu objeto de estudo, que é a informação, tem-se nesse momento a intenção de definir informação. Araújo (2014) relaciona, em seu trabalho, as diferentes contribuições de autores referentes ao conceito da informação.

Segundo ele, o primeiro conceito de informação na CI é mais restrito e está vinculado à dimensão material, física: trata-se do fenômeno estudado a partir de uma perspectiva quantitativa e positivista. Nos anos seguintes, tomou corpo um conceito um pouco mais amplo voltado para a dimensão cognitiva: a informação vista como algo associado à interação entre dados e conhecimento, e seu estudo relacionado à identificação de significados e interpretações. Por fim, as tendências contemporâneas implicam um grau maior de complexidade e abstração, com a inserção da informação no escopo da ação humana e no âmbito de contextos socioculturais concretos.

Rodrigo Rabello (2012) de forma panorâmica e concisa em seu artigo “A Ciência da Informação como objeto: epistemologias como lugares de encontro” faz um resgate histórico da origem da CI e apresenta uma sistematização epistemológica dos principais autores da área, conforme Figura 1.

A partir da estruturação geral de Rabello (2012), e entre os sete estudos epistemológicos relacionados na Figura 1, o problema de pesquisa deste trabalho, se localiza, pela sua natureza e propósito na Estrutura Paradigmática de Capurro (2003).

Segundo Rabello (2012), Capurro orientou-se por um referencial global ao apresentar as correntes epistemológicas do século XX para defender, no âmbito particular, a estrutura paradigmática da CI, que é composta pelos paradigmas - físico, cognitivo e social. Nessa categorização, o paradigma social é onde esta tese se localiza. O paradigma físico é caracterizado, segundo Capurro (2003) por um objeto físico, que um emissor transmite a um receptor. O paradigma cognitivo parte da premissa de que a busca de informação tem sua origem na necessidade que surge quando existe o mencionado estado cognitivo anômalo, no qual o conhecimento ao alcance do usuário, para resolver o problema, não é suficiente.

O paradigma social é compreendido como uma forma de entender as pessoas como atores ativos no processo de construção do conhecimento. Ao estar inseridas na sociedade, entende-se que as pessoas influenciam seu meio e sofrem influência deste meio. Assim não existe uma dissociação das pessoas, pois elas são integradas à sociedade, interagindo constantemente com a mesma (CAPURRO, 2003).

**Figura 1 - Sistematização Epistemológica da Ciência da Informação**

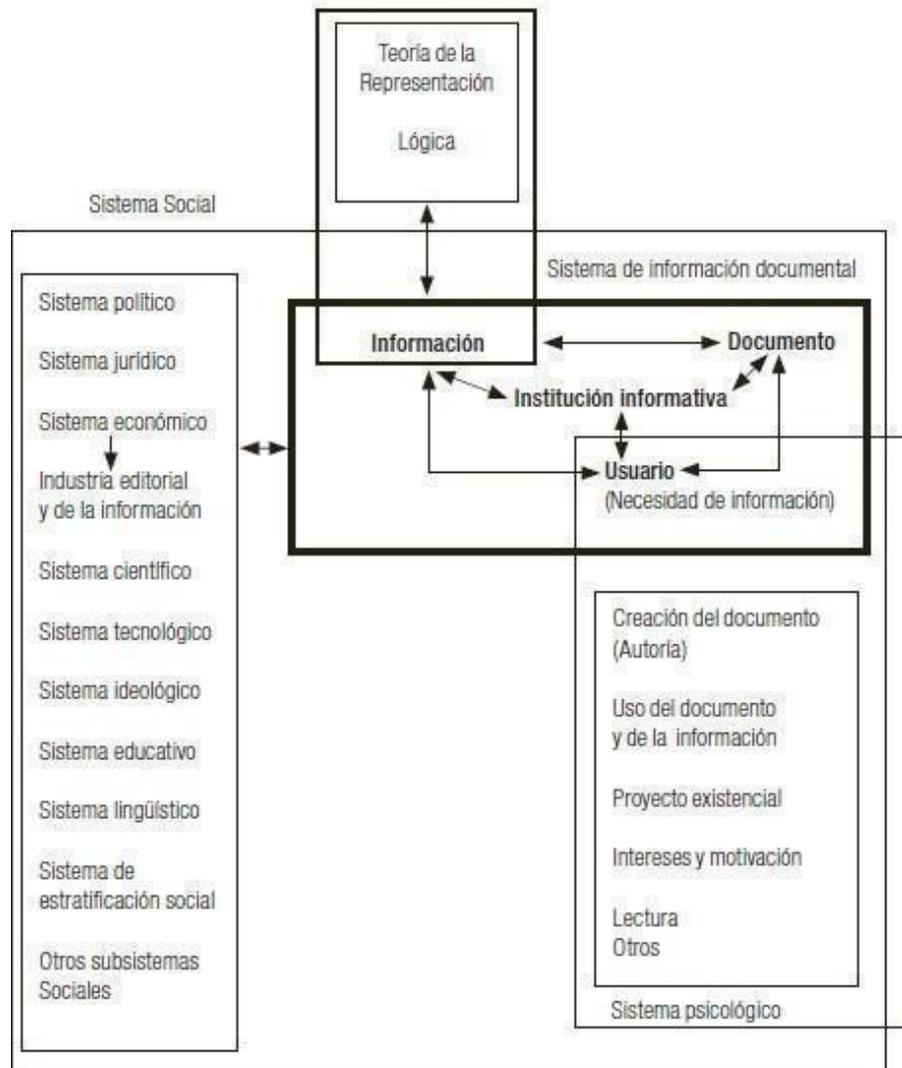
Sentido da argumentação (argumento principal/vetor em <i>italico</i> )					
		Enfoques	Epistemologia Específica	Epistemologia Particular	Epistemologia Global
A u t o r - d a t a	Argumentos				
	López Yepes (1995)	→	<i>Integração disciplinar da CI</i>	-	Enfoques históricos, interdisciplinares e teórico-práticos da CI
	Capurro (2003)	→	-	<i>Estrutura paradigmática da CI</i>	Enfoques teórico-epistemológicos
	Rendón Rojas (2005)	→	-	<i>Estrutura do programa de investigação da CI</i>	Enfoques teórico-epistemológicos
	Araújo (2010)	→	-	<i>Epistemologia orientadora</i>	Enfoques teórico-práticos e interdisciplinaridade
	Capurro e Hjørland (2007)	→	Enfoques teórico-práticos e interdisciplinaridade	Epistemologias orientadoras	<i>Quadro da dimensão interdisciplinar da informação na CI</i>
	Rabello (2009)	→	Enfoques teórico-práticos e interdisciplinaridade	Epistemologias orientadoras e natureza do conceito científico	<i>Quadro da dimensão categórica do documento na CI</i>
	Saldanha (2010)	→	-	<i>Estudos de organização dos saberes como constituidores do campo</i>	Quadro das macro-tradições epistemológicas dos estudos de organização dos saberes
	González de Gómez (2002)	→	-	Epistemologias orientadoras	<i>Modelos sócio-técnicos da informação</i>
	Tálamo e Smit (2007)	→	<i>Enfoques teórico-práticos e integração disciplinar da CI</i>	-	Enfoques teórico-epistemológicos da dimensão pós-moderna da ciência

Fonte: Rabello (2012, p. 25).

O paradigma social, definido por Capurro (2003) extrapola os limites dos estudos da informação, do sistema tecnológico, da interpretação de um indivíduo. Nesse paradigma ele afirma que, só existe sentido, quando se fala em um conhecimento como informativo em relação a um pressuposto conhecido e compartilhado com outros, com respeito ao qual a informação pode ter o caráter de ser nova e relevante para um grupo ou para um indivíduo.

De forma condensada, apresenta-se o esquema de Rendón Rojas (2008) para demonstrar o inter-relacionamento do sistema de informação documental com os diversos sistemas sociais (ver Figura 2).

**Figura 2 - Esquema de Interdisciplinaridade**



Fonte: Rendón Rojas (2008, p. 74).

Assim, por meio das perspectivas de Rendón Rojas (2008) e Capurro (2003) percebe-se que a CI não é uma ciência isolada e centrada somente no seu objeto de estudo - a informação. A CI é uma ciência dinâmica, que interage com todos os sistemas sociais e por isso mesmo, transdisciplinar. O aspecto social, que demonstra a evolução dos estudos da CI, é necessário para a compreensão de como a informação é interpretada e apropriada por uma sociedade. E é neste aspecto que se caracteriza a relação da CI com esta tese, que está estruturada, a partir da introdução, no desenvolvimento dos pressupostos teórico-conceituais; na definição dos aspectos teórico-metodológicos; na apresentação e análise dos dados e discussão dos resultados; e nas considerações finais.

## 2 PRESSUPOSTOS TEÓRICO-CONCEITUAIS

No desenvolvimento dos pressupostos teórico-conceituais são apresentadas seções dos conceitos sobre Competência em Informação e suas dimensões; Governança, transparência pública e direito à informação; governo eletrônico, Portal da Transparência e indicadores.

Os pressupostos teórico-conceituais desta pesquisa alcançam o objetivo específico 1 da mesma que propõe “caracterizar, segundo a literatura, a Ciência da Informação, a Competência em Informação e a Transparência Pública como fenômenos.” Portanto, na perspectiva da visão conceitual como fenômeno, como realidade, excetuando as subjetividades, esta fundamentação conceitual localiza-se na perspectiva de “uma ciência de fenômenos” (HUSSERL, 2006, p. 25).

Fenomenologia (*Phenomenon* + *Logos*) é denotada como o discurso sobre aquilo como é. Ela busca realidades, não como individualidades singulares, mas na “essência” (HUSSERL, 2006). Ou seja, procura entender os discursos sobre o que e como se mostra em todos os aspectos: históricos, sociais, políticos, sentimentais e da vivência do homem.

Preconizado por Husserl (2006), o método fenomenológico não é dedutivo nem indutivo. Preocupa-se com a descrição direta da experiência tal como ela é. A realidade é construída socialmente e entendida como o compreendido, o interpretado, o comunicado. Então, a realidade não é única: existem tantas quantas forem as suas interpretações e comunicações

Segundo Husserl (2006) a experiência tem dois aspectos contidos na significação usual da mesma: ela é uma ciência de fatos e uma ciência de realidades. Acrescenta-se ainda, que “os “fenômenos” de que ela trata enquanto “fenomenologia” psicológica são eventos reais, os quais, como tais, possuem existência efetiva, inserindo junto com os sujeitos reais a que pertencem” (HUSSERL, 2006, p. 28). De acordo com Husserl (2006), essa redução leva o fenômeno psicológico à sua essência, onde nada é explicado sobre o fenômeno, apenas o descreve.

### 2.1 COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO: ASPECTOS CONCEITUAIS

A *American Library Association* (ALA) em 1989 definiu que as pessoas consideradas competentes em informação seriam aquelas capazes de reconhecer quando a informação é necessária e ter a habilidade para localizar, avaliar e usar efetivamente a informação. Segundo

a ALA, essas pessoas teriam a habilidade de aprender a aprender (ALA, 1989). O foco da Competência em Informação nesta definição concentra-se no aprendizado ao longo da vida e na habilidade de localização, avaliação e uso da informação. Em 2016 a mesma instituição atualizou este conceito, ao afirmar que a Competência em Informação é um o conjunto de habilidades integradas que englobam a descoberta reflexiva de informação, a compreensão de como a informação é produzida e valorizada e o uso da informação na criação de novos conhecimentos e na participação ética nas comunidades de aprendizagem (ALA, 2016).

No Brasil, Dudziak (2001), uma das precursoras dos estudos no país, explica que o uso inicial do termo Competência em Informação foi apresentado na perspectiva gerencial e de negócios, contudo foi apropriada pelos bibliotecários como uma necessidade de valorização da profissão e atitude para ampliar a atuação destes.

Em 2005, adotando o termo Competência em Informação, tem-se a contribuição de Belluzzo que apresenta no conceito a definição da Competência como processo que é um entendimento que prevalece ao longo dos anos e encontra-se nos trabalhos atuais de Vitorino e Piantola (2019; 2020). No ano de 2007, adotando o termo Competência Informacional Miranda aborda a competência na perspectiva do profissional da informação.

No ano de 2009, Mata analisa o conceito de Competência Informacional utilizando um conjunto de questionamentos. As respostas aos questionamentos são centradas na perspectiva do processo de ensino-aprendizagem. Em 2012, Pereira e Casarin utilizaram o termo Competência em Informação na perspectiva da Cultura Escolar no contexto do processo de ensino-aprendizagem. Em 2013, utilizando o termo Letramento Informacional, Gasque também apresenta, no cerne do seu conceito, a perspectiva de ensino-aprendizagem.

No Quadro 1 apresenta-se, de forma sistematizada, as contribuições teóricas referente ao conceito de Competência em Informação, de alguns autores brasileiros.

**Quadro 1- Conceitos da Competência em Informação definidos por pesquisadores da temática no Brasil**

Pesquisador (primeiro autor)	Terminologia	Conceito
Elisabeth Adriana DUDZIAK	<i>Information Literacy</i>	<i>Information Literacy</i> é o processo contínuo de internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades necessários à compreensão e interação permanente com o universo informacional e sua dinâmica, de modo a proporcionar um aprendizado ao longo da vida (DUDZIAK, 2001, p. 143)
Regina Célia Baptista	Competência em	A Competência em Informação constitui-se em processo contínuo de interação e internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades

BELLUZZO	Informação	específicas como referenciais à compreensão da informação e de sua abrangência, em busca da fluência e das capacidades necessárias à geração do conhecimento novo e sua aplicabilidade ao cotidiano das pessoas e das comunidades ao longo da vida (BELLUZZO, 2005, p. 38)
Silvânia Vieira MIRANDA	Competência Informacional	A Competência Informacional pode ser expressa pela expertise em lidar com o ciclo informacional, com as tecnologias da informação e com os contextos informacionais. Ela pode ter como referência competências de profissionais especializados em trabalhar com a informação: os profissionais de informação. Mas essa competência, mobilizada em situações de trabalho, pode ser vista como um dos requisitos do perfil profissional necessário para trabalhar com a informação, não importando o tipo de profissional ou de atividades (MIRANDA, 2007, p. 112)
Marta Leandro da MATA	Competência Informacional	a) O que é? Um processo de ensino-aprendizagem visando à construção de competências digitais, comunicacionais e informacionais; b) Por quê? Para alcançar e compartilhar novos conhecimentos, ter as bases para o aprendizado ao longo da vida visando ao benefício pessoal, organizacional, comunitário e social conforme as demandas da sociedade da informação; c) Onde? Em uma instituição educacional ou em bibliotecas; d) Quando? Durante os ciclos de ensino; e) Como? Trabalhando com diversas fontes de informação em diferentes meios, recursos físicos, eletrônicos ou digitais, por meio de ambientes de aprendizagem presenciais e/ou portais de educação à distância, com vistas a empregar estratégias didáticas diversificadas; f) Quem? Indivíduos e/ou coletivos (MATA, 2009).
Helen de CASTRO JÚNIOR Silva CASARIN	Competência em Informação	Competência em Informação, articulada à Cultura Escolar, pode contribuir significativamente para educação de indivíduos capazes de identificar, acessar, selecionar, avaliar e utilizar a informação, necessária, para a vida pessoal, social e profissional. Levando em consideração a relevância da Competência em Informação para o processo de ensino-aprendizagem e seu papel significativo na formação de cada indivíduo, necessário se faz estabelecê-la como parte da proposta educacional da escola, fazendo com que esta permeie todos os momentos da prática de ensino e aprendizagem (PEREIRA;CASARIN, 2012)
Kelley Cristine Goncalves Dias GASQUE	Letramento Informacional	[...] processo de aprendizagem voltado para o desenvolvimento de competências para buscar e usar a informação na resolução de problemas ou tomada de decisões. O letramento informacional é um processo investigativo, que propicia o aprendizado ativo, independente e contextualizado; o pensamento reflexivo e o aprender a aprender ao longo da vida. Pessoas letradas têm capacidade de tomar melhores decisões por saberem selecionar e avaliar as informações e transformá-las em conhecimento aplicável (GASQUE, 2013, p. 5).
Elizete Vieira VITORINO e Daniela PIANTOLA	Competência em Informação	A Competência em Informação – no que se refere a profissionais da informação – consiste em um processo e, como tal, depende de conhecimentos, habilidades, valores e atitudes necessários à compreensão do universo informacional. É por meio do desenvolvimento das dimensões técnica, estética, ética e política dessa competência – em equilíbrio – e da formação inicial e continuada que esse processo se concretiza (VITORINO; PIANTOLA, 2020, p. 208)
Elizete Vieira VITORINO	Competência em Informação	A noção de competência em informação é marcada pela identificação e exploração de uma variedade de paradigmas, os quais a vinculam aos estudos cognitivos, construtivistas e pelo interesse por estudos baseados na esfera do trabalho. Numa perspectiva crítica, a competência em informação deve ser mais amplamente entendida como uma “arte” que vai desde saber como usar os computadores e acessar a informação até a reflexão crítica sobre a natureza da informação em si, sua infraestrutura técnica, e o seu contexto e impacto social, cultural e mesmo filosófico, o que permitiria uma percepção mais abrangente de



**Tabela 3 – Relação Quantitativa das Principais Palavras dos Conceitos de Competência em Informação**

<b>Palavras</b>	<b>Quantidade de palavras</b>
Informação	20
Competência	13
Processo	10
Vida	7
Informacional	5
Longo	5
Aprendizagem	5
Necessário	4
Conhecimento	4
Ensino	4
Meio	4

**Fonte:** Dados da Pesquisa (2021).

Os conceitos apontados possuem em seu cerne a valorização dos aspectos sociais e educacionais. Assim, pode-se entender que os aspectos de tecnologia da informação, presente nos estudos mais recentes, devem ser vistos como um instrumento de buscas e tratamento da informação, uma vez que as energias de trabalho e direcionamento de resultados devem focar o processo de desenvolvimento humano para o uso e compartilhamento de conteúdo informacionais.

Sob este mesmo olhar e, segundo Righetto, Vitorino e Muriel-Torrado (2018) a concepção da Competência em Informação está associada à premissa da educação para a informação, e esse processo de educação, do aprender a aprender, deve ser um processo contínuo, para assegurar que a Competência em Informação se desenvolva de maneira satisfatória e progressiva nas pessoas.

Na Figura 4, destaca-se os elementos que caracterizam a Competência em Informação:

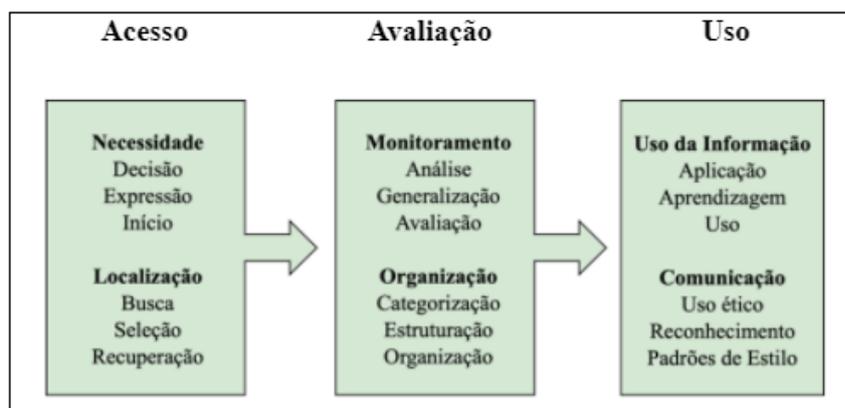
**Figura 4 - Elementos Característicos da Competência em Informação**



Fonte: Righetto, Vitorino e Muriel-Torrado (2018, p. 85).

Ampliado às características evidenciadas na Figura 4, a Federação Internacional das Associações e Instituições Bibliotecárias (IFLA) definem três componentes básicos necessários ao Desenvolvimento de Habilidades em Informação (DHI) de uma pessoa, que compreendem: o acesso, a avaliação e o uso da informação (LAU, 2008), conforme demonstrado na Figura 5.

**Figura 5 - Habilidades em Informação**



Fonte: Lau (2008, p. 17).

De acordo com Lau (2008) o acesso à informação ocorre quando o usuário identifica a necessidade da informação e em seguida inicia o processo de localização dela através da busca, seleção e recuperação da informação. A avaliação da informação é realizada pelo

usuário de maneira crítica e competente assim como sua organização, e por último o usuário utiliza e comunica a informação de forma precisa, criativa e ética.

Ainda sobre o desenvolvimento da Competência em Informação é essencial destacar que esta competência é essencial para a sobrevivência na era da informação. As pessoas competentes em informação sabem como encontrar, avaliar e usar a informação de forma eficaz para resolver um problema específico ou tomar uma decisão. Existe um distanciamento entre o ensino predominante e as necessidades acadêmicas para a era da informação. O passo importante para reduzir essa lacuna é garantir que a questão da Competência em Informação seja parte integrante dos esforços atuais de alfabetização cultural, desenvolvimento de habilidades de pensamento crítico e reestruturação escolar. A educação precisa de um novo modelo de aprendizagem-aprendizagem que se baseie nos recursos de informação do mundo real e uma aprendizagem ativa e integrada, não passiva e fragmentada. A reestruturação do processo de aprendizagem não só melhorará as habilidades de pensamento crítico dos alunos, mas também os capacitará para a aprendizagem ao longo da vida e o desempenho efetivo das responsabilidades profissionais e cívicas (ALA, 1989). Ainda segundo a ALA, todos devemos reconsiderar as formas como organizamos a informação institucionalmente, estruturamos o acesso à informação e definimos o papel da informação em nossas vidas em casa, na comunidade e no local de trabalho. As recomendações da Associação quanto ao desenvolvimento de habilidades em Competência em Informação compreendem:

Comunicar o poder do conhecimento; desenvolver em cada cidadão o sentido da sua responsabilidade de adquirir conhecimentos e aprofundar conhecimentos através de uma melhor utilização da informação e tecnologias conexas; inculcar o amor pelo aprendizado, a emoção na busca e a alegria na descoberta; e ensinar jovens e velhos como saber quando eles têm uma necessidade de informação e como coletar, sintetizar, analisar, interpretar e avaliar as informações ao seu redor. Todas essas habilidades são igualmente importantes para o aprimoramento das experiências de vida e para os negócios (ALA, 1989, tradução livre).

A Competência da Informação, além dos seus conceitos e caracterizações, é entendida por suas faces e dimensões. Bruce (2003) definiu sete faces da Competência em Informação, Vitorino e Piantola (2011) definiram quatro dimensões e Castro Júnior (2018) correlacionou as sete faces e as quatro dimensões.

As sete categorias de concepções de Competência em Informação definidas por Bruce (2003) consistem em:

- **Categoria 1: o conceito baseado nas tecnologias da informação** - a alfabetização informacional é representada pelo uso das tecnologias da informação para recuperação e comunicação da informação.

- **Categoria 2: o conceito baseado nas fontes de informação** - o conhecimento da informação consiste em encontrar as informações localizadas nas fontes. Aqui, a alfabetização informacional é experiente em termos de conhecimento das fontes de informação e da capacidade de acessá-las independentemente ou por meio de um intermediário.
- **Categoria 3: a concepção baseada na informação como processo** - a alfabetização informacional é vista como a execução de um processo. Nesta categoria, o foco são os processos de informação.
- **Categoria 4: o conceito baseado no controle da informação** - nesta experiência, o centro das atenções é o controle das informações.
- **Categoria 5: o conceito baseado na construção do conhecimento** - a alfabetização informacional é vista aqui como a construção de uma base de conhecimento pessoal em uma nova área de interesse.
- **Categoria 6: o conceito baseado na extensão do conhecimento** - a alfabetização informacional é vista como um trabalho com conhecimentos e perspectivas pessoais adotados de forma a obter novos pontos de vista. A característica distintiva dessa experiência é o uso da informação, mas envolve uma capacidade de intuição e introspecção criativa.
- **Categoria 7: o conceito baseado no conhecimento** - a alfabetização informacional é vista como o uso sábio da informação em benefício de outras pessoas. A característica distintiva dessa concepção é o uso sábio da informação.

As dimensões definidas por Vitorino e Piantola (2011) correspondem às dimensões técnica, estética, ética e política. Segundo Vitorino e De Lucca (2020), a dimensão técnica envolve habilidades necessárias no processo de busca da informação para a resolução de um problema e/ou necessidade informacional. Ainda segundo as autoras, a técnica:

traz uma aproximação entre “o agir” e “o fazer”: a dimensão prática do ser humano. Na primeira concepção, “o agir”, está a elevação da consciência (reflexão) do ser humano para a ação. A segunda, “o fazer”, indica um processo de manifestação e aplicação do conhecimento para atingir um objetivo de produção (como fazer algo), também mediante uma ação (OLIVEIRA; VITORINO, 2020, p. 72).

Por sua vez, a dimensão estética compreende o equilíbrio necessário entre o domínio das habilidades para o uso dos recursos informacionais, a ética no uso das informações, o

entendimento político e social da informação e a sensibilidade, a criatividade e a solidariedade no uso das informações e na geração de novos saberes (VITORINO; DE LUCCA, 2020).

A Dimensão Estética da competência em informação está relacionada à construção de novos conhecimentos, por meio da sensibilidade, da criatividade e das percepções do mundo em que vivemos, e considera ainda as experiências vividas pelo indivíduo. Podemos reafirmar que a competência em informação traz em seu conceito, mesmo que subentendidas, as características estéticas. Essas características resgatadas da filosofia evidenciam que a competência em informação, ao buscar amparo na estética, visa à formação de indivíduos preocupados, acima de tudo, com os aspectos humanos e sociais (ORELO; VITORINO, 2020, p. 144).

Outrossim, ainda segundo Vitorino e De Lucca (2020) a dimensão ética concebe o uso da informação de forma responsável e visa a realização do bem comum.

A ética diz respeito à experiência cotidiana dos indivíduos, levando a uma reflexão sobre os valores adotados, os atos praticados, as decisões tomadas e as responsabilidades assumidas.

A Competência em Informação e sua dimensão ética é uma necessidade à vida acadêmica, profissional e pessoal dos indivíduos. A quantidade de dados gerados, manipulados, armazenados e distribuídos pelas tecnologias evidenciam problemáticas que exigem o uso adequado desses dados para que se convertam em informação. Essas problemáticas referem-se a questões de plágio, de direito autoral, de liberdade de expressão, de acesso livre ao conhecimento, de censura, dentre outras. Não saber lidar com a informação pode trazer implicações legais às pessoas, além de causar outro fenômeno chamado desinformação (PELLEGRINI; VITORINO, 2020, p. 150).

Na Figura 6, demonstra-se os principais elementos da dimensão ética e sua interligação:

**Figura 6 - Elementos da dimensão ética da Competência em Informação**



**Fonte:** Pellegrini e Vitorino (2020, p. 196).

A dimensão política, por sua vez, representa o uso das informações no exercício da cidadania, proporcionando participação nas decisões coletivas e nas transformações sociais.

Sabemos que, dentre as dimensões da competência em informação – técnica, estética, ética e política – esta última é aquela que compreende o ser humano em sociedade. A Filosofia Política, dessa forma, é a disciplina que investiga o caráter social do ser humano, e todas as facetas que envolvem essa relação. Entendemos que a política compreende o ser humano como ser social, um ser que participa de um ambiente onde constrói as relações num processo dinâmico de interações. Esse aspecto político identificado no indivíduo pode ser visto como uma das disciplinas da filosofia, investigado sob o signo da Filosofia Política, que se ocupa de construir significados sobre as questões que envolvem a vida em sociedade (DE LUCCA; VITORINO, 2020, p. 204).

A dimensão política da Competência em Informação, segundo Vitorino e De Lucca (2020) reflete sobre a capacidade de a Competência em Informação promover cidadania, ao possibilitar compreensão dos direitos e deveres, e estimular o comportamento reflexivo para que as pessoas possam desenvolver uma consciência crítica que será útil para questionar o que está posto.

Sob o foco da liberdade, da cidadania e das relações sociais, e em perspectiva política, é possível traçar um conjunto de capacidades que

se espera de um indivíduo competente em informação. Dessa forma, entendemos que o sujeito competente em informação é capaz de: • Reconhecer a importância da informação para orientação de conduta na trajetória de vida; • Reconhecer necessidades de informação em situações práticas do dia-a-dia; • Procurar a interação social com pessoas da rede de convívio para solucionar as necessidades informacionais; • Conquistar a liberdade e autonomia por meio de decisões baseadas na informação adquirida; • Compartilhar informações e experiências com pessoas da rede de convívio, além de ajudar o próximo em diferentes contextos e, assim, enriquecer sua bagagem de conhecimentos e incorporar novas experiências de vida; • Utilizar a informação para sensibilizar-se de seus deveres e direitos na sociedade e lutar pela construção da cidadania em conjunto, no momento em que participa da esfera social (DE LUCCA; VITORINO, 2020, p. 231).

De forma consolidada, no Quadro 2, apresenta-se as principais características das quatro dimensões:

**Quadro 2 - Resumo das características das dimensões da Competência em Informação**

<b>Dimensão Técnica</b>	<b>Dimensão Estética</b>	<b>Dimensão Ética</b>	<b>Dimensão Política</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Meio de ação no contexto da informação.</li> <li>- Consiste nas habilidades adquiridas para encontrar, avaliar e usar a informação de que precisamos.</li> <li>- Ligada à ideia de que o indivíduo competente em informação é aquele capaz de acessar com sucesso e dominar as novas tecnologias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Criatividade sensível.</li> <li>- Capacidade de compreender, relacionar, ordenar, configurar e ressignificar a informação.</li> <li>- Experiência anterior, individual e única do sujeito ao lidar com os conteúdos de informação e sua maneira de expressá-la e agir sobre ela no âmbito coletivo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uso responsável da informação.</li> <li>- Visa à realização do bem comum.</li> <li>- Relaciona-se a questões de apropriação, tais como propriedade intelectual, direitos autorais, acesso à informação e preservação da memória do mundo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exercício da cidadania.</li> <li>- Participação dos indivíduos nas decisões e nas transformações referentes à vida social.</li> <li>- Capacidade de ver além da superfície do discurso.</li> <li>- Considera que a informação é produzida a partir de (e em) um contexto específico.</li> </ul>

**Fonte:** Vitorino e Piantola (2011; 2020).

Ainda sobre o processo da Competência em Informação, no Quadro 3, Castro Júnior (2018) correlaciona a cada dimensão de Vitorino e Piantola (2011) as categorias de Bruce (2003).

**Quadro 3 - Correlação de Vitorino e Piantola (2011) e Bruce (2003)**

Concepções da Competência em Informação - Bruce (2003)	Dimensões da Competência em Informação - Vitorino e Piantola (2011)			
	Técnica	Estética	Ética	Política
1 - Tecnologia da informação	X			
2 - Fontes de informação	X			
3 - Informação como um processo	X			
4 - Controle da informação	X			
5 - Construção do conhecimento		X		X
6 - Extensão do conhecimento		X		
7- Sabedoria			X	X

**Fonte:** Castro Júnior (2018, p. 88).

Essa correlação evidencia que a dimensão técnica, está fortemente centrada nas tecnologias da informação, fontes de informação e controle da informação, e por sua vez as dimensões estética, ética e política estão relacionadas com a construção e extensão do conhecimento e, também, com a sabedoria.

Para os propósitos desta pesquisa, o campo da Competência em Informação, na perspectiva do desenvolvimento humano, será tratado como processo que ocorre por meio de fases e nas dimensões técnica, estética, ética e política, em equilíbrio.

## 2.2 GOVERNANÇA, TRANSPARÊNCIA PÚBLICA E DIREITO À INFORMAÇÃO

Nesta seção são apresentadas a concepção da boa governança pública, a transparência no contexto da governança e o direito à informação, assim como o arcabouço legal brasileiro que garante os direitos ao acesso e uso das informações públicas.

### 2.2.1 Boa Governança e Transparência Pública

Governança no setor público pode ser definida como a capacidade que uma determinada instituição tem para formular e implementar suas políticas proporcionando o bem-estar da sociedade e atendendo aos preceitos éticos e legais (COSTA *et al.*, 2016).

Tavares e Mourão (2021) entendem que a governança está relacionada às mudanças e aos desafios originados tanto dos processos de globalização econômica e financeira quanto das novas necessidades e demandas da sociedade, sendo impulsionadas, pelas novas tecnologias de comunicação e de informação. Assim, segundo os autores, é um desafio para os governos resolver e atender as demandas da coletividade.

Para Marini e Martins (2004) a governança está centrada na questão administrativa do Estado e em sua capacidade de ação para o alcance de resultados de desenvolvimento, a partir da capacidade das organizações de desempenhar suas tarefas de maneira eficaz, eficiente e sustentável. Tal capacidade técnica, financeira e gerencial deve ter os seguintes elementos estruturais: transparência, gestão, legalidade e responsabilidade.

A governança, segundo Kissler e Hidermann (2006) constitui uma nova geração de reformas administrativas e de Estado, que tem como objeto a ação conjunta, levada a efeito de forma eficaz, transparente e compartilhada pelo Estado, pelas empresas e pela sociedade civil, visando uma solução inovadora dos problemas sociais, criando possibilidades e chances de um desenvolvimento futuro sustentável para todos os participantes. Outra definição é a de Paines, Aguiar e Pinto (2018) que entende a governança como mecanismos estabelecidos para o desenvolvimento de uma cultura gerencial, guiada pelos seguintes valores: eficiência, qualidade, transparência e prestação de contas ao cidadão-usuário.

A Governança Pública está atrelada ao uso eficiente, eficaz e efetivo dos recursos públicos. A Administração Pública passa a ser visualizada pelos resultados apresentados, sendo o sucesso do governo avaliado pelo cidadão (COSTA *et al.*, 2016). Entende-se:

que a governança se assenta na interação plural com a sociedade civil, arraigada no pensamento sistêmico e cooperativo, onde os problemas fundamentais da coletividade passam a demandar não só uma atuação mais desafiadora dos governos, das instituições e dos agentes formais e informais, mas também que contribua para o aprofundamento das dimensões intraorganizacional e interpessoal (TAVARES e MOURÃO, 2021).

Johnston (2012, tradução livre) afirma que a boa governança envolve muito mais do que o poder do estado ou a força da lei, de acordo com o autor o estado de direito, a transparência e responsabilidade não são questões puramente técnicas e administrativas das organismo público, portanto devem ser resultados da democratização dos processos impulsionados não apenas por liderança comprometida, mas também pela participação de, e contenção entre grupos e interesses na sociedade - processos que são mais eficazes quando sustentado e restringido por instituições legítimas e eficazes. Neste contexto, é importante destacar os principais conceitos da boa governança pública:

**Boa governança:** formas legítimas, responsáveis e eficazes do poder público usar recursos para alcançar os objetivos sociais amplamente aceitos. **Estado de Direito:** o exercício do poder estatal guiado por publicações escritas padronizadas, que incorporam valores sociais amplamente suportados, evitando assim particularismo e conquistando o amplo apoio público. **Transparência:** negócios oficiais conduzidos de forma substantiva e informações de procedimentos estão disponíveis para, e amplamente compreensíveis por, pessoas e grupos na sociedade, sujeito a limites razoáveis de proteção de segurança e privacidade **Accountability:** envolve os procedimentos que exigem aos funcionários e agentes influenciadores para que sigam as regras estabelecidas, definindo processos e resultados aceitáveis, e para demonstrar/evidenciar que seguiram esses procedimentos. (JOHNSTON, 2012, p. 2, tradução livre).

Nos países onde o Estado de Direito é forte, as pessoas os defendem não por medo ou opressão, mas por interesse e eficácia. Qualquer país pode elaborar e decretar leis, mas os países que têm um Estado de Direito genuíno, têm uma concreta cooperação do governo e da sociedade. A real existência de um Estado de Direito obtém-se por meio dos resultados eficientes dos processos burocráticos e processos sociais profundamente enraizados. Nesse cenário, no país que realmente possui um Estado de Direito, os infratores enfrentam não apenas penalidades legais, mas também sanções sociais, como críticas na mídia e desaprovação popular, ou seja, a própria sociedade julga e condena as ações de corruptos e infratores. O país que pune exclusivamente pelo sistema judiciário tem sustentação temporal, mas não se sustenta permanentemente sem a criação de leis e uma política de valores sociais, que são necessários para a real manutenção do sistema (JOHNSTON, 2012, tradução livre).

Nos países que existem uma boa governança também existe um governo transparente que deixa claro o que está sendo feito, como e por que as ações ocorrem, quem está envolvido e por quais padrões as decisões são tomadas. A transparência requer recursos significativos para evidenciar os procedimentos da administração, mas oferece vantagens para os interesses governamentais bem-organizados. É importante ressaltar que a transparência tem seus limites necessários, no que se refere às questões legítimas de segurança e privacidade dos direitos das pessoas, bem como segurança e proteção nacional (JOHNSTON, 2012, tradução livre). O equilíbrio entre a ampla transparência e o sigilo de informações privadas e governamentais é conquistado por meio de um eficiente arcabouço legal e por instituições eficientes que o operam. É importante destacar no contexto da transparência pública que ela depende de uma parceria: os funcionários devem fazer informações disponíveis, e deve haver pessoas e grupos com razões e oportunidades de colocar a informação em uso. O principal deles é um judiciário independente e uma imprensa livre, mas é necessário também uma sociedade civil ativa e crítica (JOHNSTON, 2012, tradução livre).

Assim, a governança do setor público é medida por meio das melhores práticas que envolvem a transparência e a *accountability* (prestação de contas) de suas atividades para a sociedade, tendo em vista que o cidadão é o principal interessado em saber como está a propagação de suas ações e se estão alcançando bons resultados (COSTA *et al.*, 2016). Nos debates sobre a transparência, na busca por resultados que satisfaçam a população, entra em destaque o termo *accountability*, cujo significado pode ser entendido como responsabilidade objetiva ou obrigação de responder por algo ou ainda prestação de contas (COSTA *et al.*, 2016).

A boa governança está voltada para a prestação de contas, que por sua vez está associada ao fato de que a população estaria mais próxima do governo e cobrando ações e demonstrativos dos projetos que realmente devem ser feitos na administração pública. Além disso, é importante observar que a transparência deve ser seguida pela publicidade, uma vez que a publicidade consiste em tornar a informação disponível publicamente, observando plenamente a clareza, confiabilidade, objetividade e voluntariedade que configuram a transparência. (COSTA *et al.*, 2016). É de suma importância reafirmar que no contexto da boa governança, Estado de Direito, transparência e prestação de contas, não é suficiente que a informação esteja disponível, e sim, imprescindível que esteja pública, detalhada, precisa e clara, posto que do contrário, não atende ao princípio da transparência (COSTA *et al.*, 2016).

A responsabilidade, *accountability* ou prestação de contas faz parte do desenho institucional: verificações e equilíbrios formais podem e devem ser incluídos em qualquer arquitetura constitucional. A prestação de contas exige energia política: pessoas, grupos de interesse, sociedade civil, tribunais, imprensa e partidos da oposição devem insistir que aqueles que governam sigam mandatos legítimos e expliquem suas ações (JOHNSTON, 2012, tradução livre).

Segundo o Tribunal de Contas da União (2014), para alcançar boa governança em órgãos e entidades da administração pública é importante, as diretrizes são:

- a) focar o propósito da organização em resultados para cidadãos e usuários dos serviços;
- b) realizar, efetivamente, as funções e os papéis definidos;
- c) tomar decisões embasadas em informações de qualidade;
- d) gerenciar riscos;
- e) desenvolver a capacidade e a eficácia do corpo diretivo das organizações;
- f) prestar contas e envolver efetivamente as partes interessadas;

- g) ter clareza acerca do propósito da organização, bem como dos resultados esperados para cidadãos e usuários dos serviços;
- h) certificar-se de que os usuários recebem um serviço de alta qualidade;
- i) certificar-se de que os contribuintes recebem algo de valor em troca dos aportes financeiros providos;
- j) definir claramente as funções das organizações e as responsabilidades da alta administração e dos gestores, certificando-se de seu cumprimento;
- k) ser claro sobre as relações entre os membros da alta administração e a sociedade;
- l) ser rigoroso e transparente sobre a forma como as decisões são tomadas;
- m) ter, e usar, estruturas de aconselhamento, apoio e informação de boa qualidade;
- n) certificar-se de que um sistema eficaz de gestão de risco esteja em operação;
- o) certificar-se de que os agentes (comissionados ou eleitos) tenham as habilidades, o conhecimento e a experiência necessários para um bom desempenho;
- p) desenvolver a capacidade de pessoas com responsabilidades de governo e avaliar o seu desempenho, como indivíduos e como grupo;
- q) equilibrar, na composição do corpo diretivo, continuidade e renovação;
- r) compreender as relações formais e informais de prestação de contas;
- s) tomar ações ativas e planejadas para dialogar com e prestar contas à sociedade, bem como engajar, efetivamente, organizações parceiras e partes interessadas.

O TCU (2014) estabelece três mecanismos para que as funções de governança (avaliar, direcionar e monitorar) sejam executadas de forma satisfatória, alguns mecanismos devem ser adotados: a liderança, a estratégia e o controle.

A liderança refere-se ao conjunto de práticas, de natureza humana ou comportamental, que assegura a existência das condições mínimas para o exercício da boa governança, quais sejam: pessoas íntegras, capacitadas, competentes, responsáveis e motivadas ocupando os principais cargos das organizações e liderando os processos de trabalho (TCU, 2014).

Esses líderes são responsáveis por conduzir o processo de estabelecimento da estratégia necessária à boa governança, envolvendo aspectos como: escuta ativa de demandas, necessidades e expectativas das partes interessadas; avaliação do ambiente interno e externo da organização; avaliação e prospecção de cenários; definição e alcance da estratégia; definição e monitoramento de objetivos de curto, médio e longo prazo; alinhamento de estratégias e operações das unidades de negócio e organizações envolvidas ou afetadas (TCU, 2014).

Entretanto, para que esses processos sejam executados, existem riscos, os quais devem ser avaliados e tratados. Para isso, é conveniente o estabelecimento de controles e sua avaliação, transparência e *accountability*, que envolve, entre outras coisas, a prestação de contas das ações e a responsabilização pelos atos praticados (TCU, 2014).

De acordo com as diretrizes do TCU (2014) os três mecanismos propostos (liderança, estratégia e controle) podem ser aplicados a qualquer uma das quatro perspectivas de observação (sociedade e Estado; entes federativos, esferas de poder e políticas públicas; órgãos e entidades; e atividades intraorganizacionais), devendo, no entanto, estarem alinhados de forma a garantir que direcionamentos de altos níveis se reflitam em ações práticas pelos níveis subalternos.

O Tribunal de Contas da União (2014) também atribuiu um conjunto de componentes a cada mecanismo. Esses componentes contribuem direta, ou indiretamente, para o alcance dos objetivos das instituições públicas. Ao mecanismo da liderança, os componentes compreendem: pessoas e competências; princípios e comportamentos; liderança organizacional e sistema de governança. Ao mecanismo da estratégia os componentes são: relacionamento com partes interessadas; estratégia organizacional e alinhamento transorganizacional. Os componentes definidos no mecanismo de controle são: gestão de riscos e controle interno; auditoria interna; *accountability* e transparência. A seguir detalha-se os componentes de *accountability* e transparência, que são os relacionados ao objeto desta tese:

- a) dar transparência da organização às partes interessadas, admitindo-se o sigilo, como exceção, nos termos da lei. Envolve identificar as exigências normativas e jurisprudenciais de publicidade e as demandas por informação pelas partes interessadas. Relaciona-se, ainda, com a definição, pela alta administração, de diretrizes para abertura de dados, divulgação de informações relacionadas à área de atuação da organização e comunicação com as diferentes partes interessadas;
- b) prestar contas da implementação e dos resultados dos sistemas de governança e de gestão, de acordo com a legislação vigente e com o princípio de *accountability*. Consiste em publicar, de acordo com exigências normativas e jurisprudenciais, relatórios organizacionais e informações produzidas por instâncias externas de governança acerca da implementação e resultados dos sistemas de governança e de gestão, de modo que as partes interessadas reconheçam a prestação de contas como satisfatória;

- c) avaliar a imagem da organização e a satisfação das partes interessadas com seus serviços e produtos. Implica monitorar e avaliar a imagem da organização perante as partes interessadas, bem como a satisfação destas com serviços e produtos sob responsabilidade da organização, cuidando que ações de melhoria sejam implementadas sempre que necessário;
- d) garantir que sejam apurados, de ofício, indícios de irregularidades, promovendo a responsabilização em caso de comprovação. Pressupõe apurar indícios de irregularidade e aplicar sanções nos casos comprovados, sempre em conformidade com diretrizes previamente definidas. Garante, ainda, que casos comprovados de irregularidade resultem em encaminhamento tempestivo para os órgãos de controle competentes.

A partir das concepções da boa governança pública tratada nesta seção, das diretrizes, mecanismos e componentes detalhados pelo TCU (2014) e da compreensão da transparência pública como eixo central da governança, a seguir apresenta-se, o embasamento legal brasileiro que garantem às pessoas o direito à informação, assim como, as obrigações das instituições públicas em disponibilizar e publicizar as mesmas.

### **2.2.2 Direito à Informação e Arcabouço Legal**

Segundo Mendel (2009) o direito à informação, especificamente, o direito de acesso à informação em posse de órgãos públicos constitui um direito humano fundamental, garantido pelo direito internacional como um aspecto do direito à liberdade de expressão. Mendel (2009) descreve em sua obra ‘Liberdade de Informação: um estudo de direito comparado’ nove princípios que devem nortear os países na construção do seu arcabouço legislativo e seus processos de garantir o direito à informação. O primeiro princípio é o da divulgação máxima. De acordo com Mendel (2009), a legislação sobre liberdade de informação deve ser guiada pelo princípio da máxima divulgação que implica na abrangência, que deve ser ampla no tocante ao espectro de informações e órgãos envolvidos, bem como quanto às pessoas que poderão reivindicar este direito.

O segundo princípio é o da obrigação de publicar. Os órgãos públicos devem ter a obrigação de publicar informações importantes e essenciais. O acesso às informações para muitas pessoas depende de que os órgãos publiquem e divulguem, voluntariamente, de forma proativa, sem necessidade de requisição e pedido (MENDEL, 2009).

O princípio terceiro refere-se à promoção de um governo aberto. De acordo com Mendel (2009), as instituições públicas precisam promover ativamente a abertura do governo e para isso é preciso que os servidores públicos se mostrem abertos à cultura do direito à informação. Neste princípio o autor evidencia a necessidade de mudar a prática das instituições que, muitas vezes, têm a cultura arraigada do sigilo no âmbito do governo.

O quarto princípio rege sobre a limitação da abrangência das exceções, ou seja, segundo Mendel (2009) um sistema de exceções amplo em demasia pode prejudicar o sistema de direitos, por isso, é prudente que o direito ao sigilo seja devidamente analisado e legitimado, do contrário os órgãos públicos seriam licitamente obrigados a divulgar informações, mesmo que isso pudesse causar danos desproporcionais. Esse princípio é complexo devido a necessidade do equilíbrio entre a preservação do sigilo e a garantia do direito amplo à informação (MENDEL, 2009).

O quinto princípio versa sobre os procedimentos que facilitem o acesso às informações. Os pedidos de informação devem ser processados com rapidez e justiça, com a possibilidade de um exame independente em caso de recusa. Na prática, a garantia efetiva do direito à informação requer não apenas a divulgação proativa por parte dos órgãos públicos (a obrigação de publicação), mas também a solicitação e o recebimento por qualquer pessoa de quaisquer informações em poder dos órgãos públicos, sujeito às exceções (MENDEL, 2009).

Sobre os procedimentos do quinto princípio, um conjunto detalhado de processos são recomendados, como • os pedidos devem ser tratados por quaisquer órgãos públicos que detenham as informações, de forma igualitária e com o mínimo de formalidade; • os solicitantes não devem ter de justificar seus pedidos; • os pedidos devem ser atendidos prontamente e dentro de limites de tempo definidos; • deve-se oferecer assistência “na maior medida possível”; • quaisquer recusas de acesso devem ser justificadas; e • os solicitantes devem receber acesso na forma de sua preferência, seja pela consulta ao registro ou fornecimento de uma cópia (MENDEL, 2009).

Ainda, segundo Mendel (2009) o sexto princípio refere-se aos custos para se obter a informação. Segundo o autor, as pessoas não devem ser impedidas de fazer pedidos de informação em razão dos altos custos envolvidos. A melhor sugestão para a conquista deste princípio é que as informações sejam fornecidas gratuitamente e caso não seja possível as taxas devem cobrir somente os valores dos processos e precisam ser divulgadas, como tabelas, para amplo conhecimento das pessoas.

O sétimo princípio compreende a realização de reuniões abertas nos órgãos públicos. A lógica subjacente ao direito à informação aplica-se, por princípio, não apenas às

informações registradas, mas também às reuniões de órgãos públicos, ou seja, deveria fazer pouca diferença se as informações em questão são transmitidas por registro permanente ou oralmente durante uma reunião (MENDEL, 2009).

O último princípio, o oitavo, consiste na precedência da divulgação, ou seja, caso as leis não estejam de acordo com o princípio da máxima divulgação, estas devem ser revisadas ou revogadas (MENDEL, 2009).

A evolução da aplicação destes princípios de direito à informação em um país, é percebida no desenvolvimento e evolução da Legislação dele. No Brasil os direitos são assegurados em sua Constituição da República Federativa do Brasil (BRASIL, 1988) mas percebe-se a essa evolução de maior densidade, a partir do ano 2000 com a Lei da Responsabilidade Fiscal (BRASIL, 2000) que obriga a divulgação ampla das informações de planejamento fiscal e orçamentário das esferas do governo, conforme Quadro 4.

**Quadro 4 - Evolução da Legislação referente à disponibilização de Informações e Serviços ao Cidadão**

Ano	Documento	Descrição
1988	Constituição Federal	No Brasil, o direito de acesso à informação pública está previsto na Constituição Federal, que dispõe: “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”.
1991	Lei nº 8.159	Estabelece diretrizes da política nacional de arquivos públicos e privados. Assegura a todos o direito de acesso pleno a quaisquer documentos públicos, sem definir como se daria tal acesso. Essa Lei estabelece que o direito de acesso será pleno, com exceção de papéis de caráter sigiloso, “cuja divulgação ponha em risco a segurança da sociedade e do Estado” ou exponha indevidamente a intimidade, a vida privada ou a imagem das pessoas.
1995	Lei nº 9.051	Trata da expedição de certidões para a defesa de direitos ou esclarecimentos de situações, determinando que o prazo para a expedição desses documentos é de, no máximo, 15 dias nos órgãos da administração centralizada ou autárquica, empresas públicas, sociedades de economia mista e fundações públicas da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.
1997	Decreto nº 2.134	Criava as “Comissões Permanentes de Acesso”. Revogado pelo Decreto nº 4.553/2002, que regulamentou o art. 23 da Lei nº 8.159/1991, sobre a categoria dos documentos públicos sigilosos e o acesso a eles.
1997	Lei nº 9.507	Rito processual do habeas data: regulamentou o direito constitucional assegurado aos indivíduos, de conhecer dados relativos à sua pessoa, constantes de registros em entidades governamentais ou de caráter público, e de retificá-los se estiverem incorretos.
1998	Decreto nº 2.910	Estabelece normas para a salvaguarda de documentos, materiais, áreas de comunicações e sistemas de informação de natureza sigilosa, e dá outras providências. Esse decreto foi revogado pelo Decreto nº 4.553/2002.
1999	Decreto nº 2.942	Revogado pelo Decreto nº 4.073/2002, versava sobre a política nacional de

		arquivos públicos e privados.
2000	<b>Lei complementar n° 101</b>	Lei de Responsabilidade Fiscal, que define os instrumentos, que deverão ser divulgados amplamente, inclusive em meios eletrônicos de acesso público e de transparência: os planos, orçamentos e leis de diretrizes orçamentárias; as prestações de contas e o respectivo parecer prévio; o Relatório Resumido da Execução Orçamentária e o Relatório de Gestão Fiscal; e as versões simplificadas desses documentos.
2002	<b>Decreto n° 4.073</b>	Dispõe sobre o Conarq (Conselho Nacional de Arquivos) e o Sinar (Sistema Nacional de Arquivos). Determina a criação de Comissões Permanentes de Avaliação de Documentos em cada órgão e entidade da Administração Pública Federal. Regulamenta os arts. 7, 11 e 16 da Lei n° 8.159, de 8 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados
2002	<b>Decreto n° 4.553</b>	Revoga o Decreto n° 2.134/1997. Determinava a possibilidade não mais existente de sigilo eterno, pois permitia a renovação indefinida do prazo máximo de 50 anos para a não divulgação de determinados documentos. O Decreto se dedica a salvaguarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos de interesse da segurança da sociedade e do Estado, no âmbito da Administração Pública Federal, e dá outras providências.
2005	<b>Decreto n° 5.482</b>	Dispõe sobre a divulgação de dados e informações pelos órgãos e entidades da administração pública federal, por meio da Rede Mundial de Computadores - Internet.
2009	<b>Lei complementar n° 131</b>	Instrumento criado para aumentar a transparência dos gastos públicos por meio de determinação da disponibilização, em tempo real, de informações detalhadas da execução orçamentária e financeira de todas as esferas de governo.
2011	<b>Lei n° 12.527</b>	A referida lei regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas. Ela entrou em vigor em 16 de maio de 2012 e criou mecanismos que possibilitam, a qualquer pessoa, física ou jurídica, sem necessidade de apresentar motivo, o recebimento de informações públicas dos órgãos e entidades.
2012	<b>Decreto n° 7.724</b>	Este Decreto regulamenta, no âmbito do Poder Executivo federal, os procedimentos para a garantia do acesso à informação e para a classificação de informações quanto os graus e prazos de sigilo.
2012	<b>Decreto n° 7.845</b>	Este Decreto regulamenta procedimentos para o credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo no âmbito do Poder Executivo Federal.
2016	<b>Decreto 8.777/2016</b>	Institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo federal.
2018	<b>Lei 13.709/2018</b>	Lei Geral de Proteção de Dados
2020	<b>Decreto 10.332</b>	Institui a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022 no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.

**Fonte:** elaborado pela autora a partir de Brasil (1988, 1991, 1995, 1997, 1997b, 1998, 1999, 2000, 2002, 2005, 2009, 2011, 2012b, 2016, 2018 e 2020).

O incremento da Legislação, ao longo dos anos, referente a disponibilização de acesso a informações evidencia a preocupação do governo em aproximar as pessoas da gestão pública e tornar suas ações transparentes. Além da legislação, ações de desenvolvimento de portais governamentais são implementadas como mecanismo de transparência pública e meio de operacionalizar a legislação.

Por meio dos portais, as informações e serviços públicos são disponibilizados. O portal, além de sítio de informações e serviços é um mecanismo de transparência, pois representa a possibilidade de acompanhar as operações dos governantes. A seguir apresenta-se uma revisão sobre o governo eletrônico, o Portal da Transparência e indicadores de avaliação destes.

## 2.3 GOVERNO ELETRÔNICO, PORTAL DA TRANSPARÊNCIA E INDICADORES

Nesta seção são apresentadas as bases conceituais do governo eletrônico, o governo eletrônico no cenário brasileiro, o Portal da Transparência e os indicadores de avaliação deste portal.

### 2.3.1 Bases Conceituais do Governo Eletrônico

O termo “governo eletrônico” pode ser encontrado na literatura também sob as formas “governo digital”, “e-gov”, “e-governo” ou “*e-government*”. De acordo com Vaz (2003), a noção de governo eletrônico popularizou-se entre os anos finais do século XX e iniciais do século XXI, sem a necessária consolidação do conceito e sem uma clara definição de sua abrangência. Contudo, ao longo dos anos, conforme descrições no Quadro 5, os conceitos foram delimitados e centralizados na utilização de tecnologias de informação e comunicação pelos agentes públicos para melhorar a prestação dos serviços ao cidadão. No Quadro a seguir, são relacionais vários conceitos, a saber:

**Quadro 5 - Conceitos de Governo Eletrônico**

Conceito	Fonte
1. Governo eletrônico = X [Comércio Eletrônico; CustomerRelationship Management (CRM); SupplyChain Management (SCM) + Gestão do Conhecimento + Business Intelligence (BI) + Tecnologias Colaborativas].	Balutis (1999)
2. Otimização contínua da disponibilização de serviços governamentais, participação do cidadão e governança, a partir da transformação das relações internas e externas e utilizando-se a tecnologia, a Internet e as novas mídias.	GartnerGroup (2000) citado por Alves (2006)
3. Governo eletrônico é um conceito emergente que objetiva fornecer ou tornar disponível informações, serviços ou produtos, através de meio eletrônico, a partir ou através de órgãos públicos, a qualquer momento, local e cidadão, de modo a agregar valor a todos os stakeholders envolvidos com a esfera pública.	Zweers&Planqué (2001)
4. Utilização da Internet e da <i>web</i> para ofertar informações e serviços governamentais aos cidadãos.	ONU e ASPA (2002) citado por Alves (2006).
5. O termo governo eletrônico “tem foco no uso das novas tecnologias de informação e comunicação [...] aplicadas a um amplo arco das funções de governo e, em especial, deste para com a sociedade”.	Ruediger (2002) citado por Alves (2006).

6. Uso de novas tecnologias da informação e comunicação, especialmente a Internet, como uma ferramenta para melhorar o governo.	OECD (2003) citado por Alves (2006).
7. e-Gov não se restringe à incorporação de novas tecnologias para ampliar a capacidade de conexão entre governo e cidadão. As relações dentro do próprio governo também se reinventam. O governo, nas suas mais diferentes instâncias, passa a atuar em rede. Cada Poder, cada esfera, e seus respectivos desdobramentos, trabalham como extensões, atuando como nós desta rede de governo. O advento do e-governo é resultado da aproximação dos nós entre todos os atores: governo eletrônico, cidadãos, empresas, terceiro setor.	Pomar <i>et al.</i> (2003) citado por Alves (2006).
8. O governo eletrônico refere-se ao uso, por agências governamentais, de tecnologias de informação (como redes de longa distância, Internet e computação móvel) capazes de transformar as relações com cidadãos, empresas e outras unidades do governo. Essas tecnologias podem servir a diferentes fins: melhorar prestação de serviços aos cidadãos, interações mais eficazes com empresas e a indústria, empowerment do cidadão por meio do acesso a informações ou mais eficiência na administração governamental. Os benefícios resultantes podem ser a diminuição da corrupção, o aumento na transparência, maior conveniência para os cidadãos e redução de custos.	Banco Mundial (2005)
9. O desenvolvimento de programas de governo eletrônico tem como princípio a utilização das modernas tecnologias de informação e comunicação (TICs) para democratizar o acesso à informação, ampliar discussões e dinamizar a prestação de serviços públicos com foco na eficiência e efetividade das funções governamentais.	Portal de Governo Eletrônico do Brasil (www.governoeletronico.gov.br)
E-GOV pode ser entendido como uma das principais formas de modernização do estado e está fortemente apoiado no uso das novas tecnologias para a prestação de serviços públicos, mudando a maneira com que o governo interage com os cidadãos, empresas e outros governos. O conceito não se restringe a simples automação dos processos e disponibilização de serviços públicos através de serviços on-line na Internet, mas sim na transformação da maneira com que o governo, através da TIC, atinge os seus objetivos para o cumprimento do papel do estado.	Portal de Governo Eletrônico (www.governoeletronico.com.br)

**Fonte:** Franco (2006).

Ainda desenvolvendo a parte conceitual, percebe-se que o governo eletrônico também pode ser entendido, como expressa Six e Prins (2001), através das três seguintes direções, sendo: a) fornecimento de Serviços Eletrônicos: atualmente, a maior parte dos esforços, recursos e atenção política devotados a governo eletrônico concentra-se nessa área. Ela envolve o fornecimento de serviços de utilidade pública para o contribuinte, assim como o relacionamento Governo-Empresas, usando as tecnologias da informação e comunicação como propiciadoras para tal; b) Democracia Eletrônica (*e-democracy*): novas legislaturas, como as da Escócia e País de Gales, estão usando sistemas de votação eletrônica nos seus Parlamentos Locais, assim como há no mundo experiências piloto de consulta *on-line* aos cidadãos. O Brasil vem usando o voto eletrônico - não sem controvérsias acerca da segurança da votação - há algum tempo, o que o enquadraria nessa tipologia; e c) *E-governance*: Essa é a área menos estudada do governo eletrônico. Ela incluiria, entre outras atividades, todo o suporte digital para elaboração de políticas públicas; tomada de decisões; *public choicese workgroup* entre os vários gestores públicos de diferentes escalões.

Nesse contexto, Chahin *et al.* (2004) descrevem as principais funções do e-gov: prestação eletrônica de informações e serviços; regulamentação das redes de informação, envolvendo principalmente governança, certificação e tributação; prestação de contas públicas, transparência e monitoramento da execução orçamentária; ensino à distância, alfabetização digital e manutenção de bibliotecas virtuais; difusão cultural com ênfase nas identidades locais, fomento e preservação de culturas locais; *e-procurement*, isto é, aquisição de bens e serviços por meio da Internet, como licitações públicas eletrônicas, pregões eletrônicos, bolsas de compras públicas virtuais e outros tipos de mercados digitais para os bens adquiridos pelo governo; estímulo aos e-negócios, através da criação de ambientes de transações seguras, especialmente para pequenas e médias empresas.

No cumprimento destas funções, o governo eletrônico envolve três tipos de transações, segundo os autores Chahin *et al.* (2004):

- a) G2G (*Government to Government*) quando se trata de uma relação intra ou intergovernos [Gestão interna –sistemas internos (intranet)];
- b) G2B (*Government to Business*) caracterizado por transações entre governos e fornecedores [Integração com a cadeia de valor → Sistemas estruturadores (extranet)]; e
- c) G2C (*Government to Costumer*) envolvendo relações entre governos e cidadãos [interação com cidadão → Portal de atendimento (Internet)].

De acordo com Chahin *et al.* (2004), as transações descritas acima ocorrem não apenas por meio da Internet, mas também por meio de telefonia móvel, televisão digital, *call centers* e outros tipos de aplicações ligadas aos computadores.

A partir das transações, funções e perspectivas de e-gov, verifica-se que é no contexto em que a informação é essencial para a promoção da capacidade governativa que surge o governo eletrônico (CHAHIN *et al.*, 2004). Segundo esses autores, esse termo não deve ser confundido com governo informatizado, mas ser entendido como um governo democrático, moderno e ágil. Ele não deve priorizar as TICs, mas deve usá-las para ampliar a cidadania, aumentar a transparência da gestão e a participação das pessoas na fiscalização do poder público e democratizar o acesso aos meios eletrônicos.

Na perspectiva de ampliação da cidadania, Rozikin, Hesty e Sulikah(2020) afirmam que o governo eletrônico é um tipo de reforma burocrática que não apenas destaca as mudanças tecnológicas, mas também as mudanças no sistema de governo envolvendo as pessoas na tomada de decisões políticas. Segundo os autores, os recursos humanos, liderança e envolvimento da comunidade são fatores críticos de sucesso para a inovação no governo

eletrônico. Para eles, é necessário a alfabetização eletrônica (*e-literacy*), como uma estratégia de inovação do governo local, sendo a alfabetização um elemento essencial para aumentar o crescimento do governo eletrônico.

Ainda segundo Rozikin, Hesty e Sulikah(2020), a inovação que pode ser feita pelos governos locais é usar uma abordagem de conceito de colaboração e *e-literacy*. O conceito de colaboração é entendido como a colaboração entre atores, entre organizações, ou entre instituições para atingir objetivos que não podem ser alcançados ou realizados de forma independente. Este conceito está intimamente relacionado com a qualidade dos recursos humanos nos três atores que desempenham um papel no conceito de colaboração, a saber, governo, setor privado e sociedade. A abordagem dos autores acrescenta, aos conceitos anteriores do governo eletrônico, o processo de aprendizagem e colaboração das pessoas como elementos chaves no desenvolvimento das ações da temática.

Por fim, acrescenta-se nesta construção teórica, a definição objetiva de Bournaris (2020), que pode ser adotada a fim de combinar todas as abordagens mencionadas acima. Segundo o autor, pode-se definir governo eletrônico como a prestação de serviços públicos e informações online, durante 24 horas e 7 dias por semana.

A base conceitual apresentada neste tópico representa a delimitação dos estudos, propósitos, objetivos e finalidades do governo eletrônico. No próximo tópico é possível perceber o relacionamento conceitual com as ações desenvolvidas no governo eletrônico brasileiro.

### *2.3.1.1 Panorama do Governo Eletrônico no Brasil*

Sobre o panorama do Governo Eletrônico no Brasil, o Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.BR, 2018), o qual realiza pesquisas sobre o uso de Tecnologias de Informação e Comunicação no setor público brasileiro, aponta na terceira edição da pesquisa TIC Governo Eletrônico que existe uma presença crescente dos órgãos públicos brasileiros na Internet.

O objetivo geral da pesquisa TIC Governo Eletrônico é produzir indicadores e estatísticas que permitam compreender a incorporação das TIC nos órgãos públicos brasileiros e o seu uso para a oferta de serviços públicos. Além disso, o estudo investiga a existência de iniciativas de acesso à informação pública e participação da sociedade nas atividades das entidades públicas por meio das novas tecnologias. Entre os objetivos específicos da pesquisa estão o mapeamento de: 1) Infraestrutura de TIC existente nos órgãos públicos; 2) Utilização das TIC para gestão dos órgãos públicos; 3) Oferta de serviços públicos nos meios digitais; 4)

Uso das TIC para acesso à informação pública; 5) Uso das TIC para a participação (e-participação)

Os resultados da terceira edição da pesquisa, realizada em 2017, apontam:

- a) entre as prefeituras, aumentou a proporção daquelas que possuem website, passando de 88%, em 2015, para 93%, em 2017. Apesar desse crescimento, apenas três dos nove serviços medidos pela pesquisa foram disponibilizados no website pela maior parte das prefeituras: fazer download de documentos ou formulários (83%), preencher ou enviar formulários (55%) e emitir nota fiscal eletrônica (51%);
- b) nos órgãos públicos estaduais, ainda que a quase totalidade tenha afirmado possuir website (89%), apenas 25% ofereceram o serviço público mais procurado pelos cidadãos inteiramente pela Internet; entre os órgãos federais, a proporção foi de 44%. Os motivos mais citados pelos órgãos estaduais para não prestar o serviço público mais procurado integralmente pela rede foram a impossibilidade de realizar o serviço inteiramente pela Internet (59%) e restrições legais (39%);
- c) aproximadamente três em cada quatro órgãos públicos federais e estaduais (77%) e prefeituras (75%) do Brasil afirmaram possuir perfis próprios em redes sociais on-line;
- d) o uso de software livre é mais comum nos órgãos públicos federais (93%) do que nos estaduais (78%), sendo utilizado na esfera federal principalmente pelos funcionários do setor de tecnologia da informação (TI) (99%) e para o funcionamento dos servidores de dados e redes (96%);
- e) os serviços de computação em nuvem mais contratados pelos órgãos públicos federais e estaduais foram e-mail (25%) e armazenamento de arquivos ou banco de dados (20%), sendo que, nos órgãos estaduais, esses serviços foram fornecidos principalmente pelas organizações públicas de TI;
- f) 18% das prefeituras que estão entre o público-alvo da pesquisa afirmou ter algum plano ou projeto de cidades inteligentes. Essa proporção chega a 77% nas capitais e a 70% nos municípios com mais de 500 mil habitantes;
- g) sobre o uso de tecnologias na gestão urbana: ônibus municipais com dispositivo de GPS que envia informações de localização e velocidade dos veículos (14%); sistema de iluminação inteligente que permite a medição de consumo de energia ou alteração a distância da iluminação de áreas do município (7%); e semáforos inteligentes controlados remotamente (4%). Todas as iniciativas de uso das TIC na gestão urbana pesquisadas foram mais mencionadas entre as capitais, sendo as mais

comuns: bilhete eletrônico para transporte público (81%), semáforos inteligentes (69%), ônibus com GPS (58%) e sensores de monitoramento de áreas de risco (50%).

Os resultados descritos apontam o cenário atual com avanços significativos nas ações de Governo Eletrônico. Também no Quadro 6, segmentados pelos aspectos, relata-se, a partir dos resultados da Pesquisa do Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.BR, 2018), os desafios para fundamentar a criação de uma agenda de políticas públicas, sendo:

**Quadro 6 - Agenda para Políticas Públicas**

Aspectos	O que existe	O que precisa melhorar
Disponibilidade de Infraestrutura de TIC	Existem avanços no acesso a tipos de conexão via cabo e fibra ótica entre as prefeituras brasileiras, especialmente nos municípios de menor porte, com até 100 mil habitantes.	São necessários processos estruturados de gestão de TI. Entre as prefeituras, é possível concluir que ainda é preciso um maior desenvolvimento de estruturas voltadas para a gestão das TIC.
Planejamento Estratégico de TI	Na esfera federal, planos estratégicos de TI e segurança da informação são comuns, estando presentes na maioria dos órgãos. No entanto, menos da metade das organizações públicas estaduais contam com planos desse tipo	As práticas e processos de gestão de TI são estratégicos não só para garantir a disponibilidade e o funcionamento adequado das tecnologias nas atividades das organizações públicas, mas também para melhorar a oferta de serviços públicos, informações e canais de interação para a sociedade.
Novas Aplicações em TIC Relacionadas à Internet	A maior parte das organizações públicas ainda não contrata os serviços de computação em nuvem investigados pela pesquisa.	As novas aplicações em TIC relacionadas à Internet, como fontes de Big Data, Internet das Coisas, serviços de computação em nuvem, entre outras, que estão se destacando como tecnologias com alto potencial de transformação das relações sociais e econômicas, inclusive nas atividades do setor público.
Segurança das Informações	Houve crescimento apontado pela pesquisa na adoção de processos ligados à gestão de riscos e tratamento de incidentes no nível federal.	Ainda existe espaço para implantação dessas dinâmicas entre os órgãos públicos federais e estaduais – por exemplo, apenas um terço das organizações estaduais declarou ter processos de gestão de riscos
Compartilhamento de Software para outros Órgãos Públicos	50% das entidades federais e 32% das estaduais compartilharam ou cederam esses <i>softwares</i> para outras organizações pública	Os resultados demonstram o potencial de ampliação desse tipo de iniciativa no Brasil, que também pode auxiliar outras organizações e níveis de governo que tenham algum tipo de dificuldade – como falta de recursos financeiros – para desenvolver softwares que atendam às suas necessidades.
Uso das TIC com Foco na	A alta presença na Internet por meio de <i>websites</i> e redes sociais on-line é	Alguns conteúdos como documentos com planos e metas e seus resultados, e até mesmo

Sociedade	percebida em todos os públicos investigados pela pesquisa. Além disso, houve crescimento na proporção de prefeituras que possuem <i>website</i> e três em cada quatro prefeituras têm perfis ou conta próprios em alguma rede social on-line.	catálogo de serviços públicos são menos divulgados, o que pode se configurar como um obstáculo para que a sociedade acesse informações e acompanhe o andamento das políticas públicas e ações das organizações do setor público.
Universalização do Acesso à Internet	Existem obstáculos a serem enfrentados.	As prefeituras podem ter um papel estratégico, já que são as responsáveis pela implementação de políticas públicas que estão mais próximas do cotidiano dos cidadãos no âmbito local. Iniciativas importantes nesse sentido são a oferta de acesso gratuito à Internet em telecentros e por meio de conexão WiFi em locais públicos.
Serviços Públicos on-line	A pesquisa revela que ferramentas que permitem a realização de transações entre cidadãos e as organizações públicas ainda são menos frequentes no país.	Entre os órgãos públicos federais e estaduais, a maior parte deles não conta com websites que oferecem ferramentas transacionais aos cidadãos (como realizar inscrições ou matrículas ou fazer pagamentos de impostos). Entre as prefeituras, o cenário é semelhante.
Canais de Participação via Internet	São incipientes as iniciativas de utilização da Internet para disponibilizar formas de participação em todos os públicos investigados pela pesquisa.	Uma das dimensões associadas às políticas de governo digital é uma administração pública que adote medidas que considerem as demandas da sociedade nos momentos de definição e avaliação de suas políticas públicas (OCDE, 2018)
Gestão Urbana	Algumas prefeituras, sobretudo de capitais e municípios com mais de 500 mil habitantes, têm adotado mais iniciativas nessa direção, como o estabelecimento de planos de cidades inteligentes, a implantação de centros de monitoramento e o uso de tecnologias em setores como mobilidade urbana e iluminação pública	Existe há um grande espaço para o avanço da utilização das TIC para o monitoramento, o controle e a tomada de decisões a respeito dos problemas enfrentados pelas prefeituras brasileiras, inclusive nos municípios de menor porte. Tais municípios também podem se beneficiar das TIC para prestar serviços e informações mais eficientes aos cidadãos, tornando as cidades espaços melhores para se viver.

**Fonte:** elaborado pela autora a partir do Comitê Gestor da Internet no Brasil (2018).

Também no mesmo ano Musafir (2018b) publica os resultados da sua pesquisa, que apontam três desafios brasileiros para o desenvolvimento do governo eletrônico, que são a cultura organizacional, problemas de integração e problemas financeiros.

Segundo Musafir (2018b) existem problemas relacionados a cultura organizacional pois tamanho do governo federal; a fragmentação das nossas organizações; constante mudança política; o critério usado para a escolha dos executivos do governo privilegia a política ao invés da meritocracia;

Também segundo a autora existe o desafio da integração devido muitos órgãos trabalharem de forma independente, ao invés de atuarem conjuntamente para simplificar os seus processos.

Sobre os problemas financeiros, Musafir (2018b) afirma que os ministérios do governo estão tendo cortes nos seus orçamentos, o que afeta substancialmente os seus orçamentos de TI.

Para resolver os problemas, Musafir (2018b) direciona, a partir de três aspectos, as ações propositivas ao governo, conforme Quadro 7:

**Quadro 7 - Proposições ao Governo Brasileiro**

Aspectos	Ações necessárias ao governo
<b>Governança Corporativa</b>	Avançar em governança corporativa com o objetivo de tornar a gestão pública mais profissional, com menos influência política. Duas boas soluções para o problema da fragmentação das organizações são: a) o uso da "Rede de Conhecimento" do SISP e a alocação de técnicos pelo Ministério do Planejamento para as agências do SISP que estão comprometidas com o alcance das metas do EGD definidas entre eles; e b) Implementação de carreiras flexíveis onde as pessoas possam se movimentar mais dentro das suas organizações e compartilhar as inovações entre as áreas;
<b>Processos</b>	Simplificar os processos de forma que eles possam ser automatizados sem aumentar a burocracia. "Pensar Simples" - tratar a exceção como exceção, sem penalizar o cidadão que só quer consumir um serviço do Estado de forma simples;
<b>Financeiro</b>	Aumentar a receita de TI através de um novo modelo de negócios onde as organizações governamentais vendem os dados ou serviços para outras organizações públicas ou privadas que necessitam dessas informações para os seus negócios, reduzindo os seus custos. Esse já é um direcionamento estratégico do último planejamento estratégico do Serpro.

**Fonte:** elaborado pela autora a partir de Musafir (2018b).

É possível perceber em todos os aspectos que compreendem em: financeiros, disponibilidade de infraestrutura, planejamento estratégico, novas aplicações de TIC, segurança das informações, compartilhamento de software, uso das TIC com foco na sociedade, universalização do acesso à internet, serviços públicos on-line, canais de participação e gestão urbana; que existe, no Brasil, uma expressiva necessidade de implementação de ações governamentais que cumpram o objetivo primordial do governo eletrônico que é, por meio da modernização tecnológica, prestar serviços de qualidade ao cidadão.

### 2.3.2 Portal da Transparência

O Portal da Transparência surgiu em atendimento à Lei Complementar nº 131 de 27 de maio de 2009, com o objetivo de aumentar a transparência da gestão pública, permitindo que se acompanhe a execução financeira do município (BRASIL, 2009). Desta maneira, será possível não só acompanhar em que está sendo utilizado o dinheiro público, mas também ajudar a fiscalizar o mesmo.

A Lei Complementar nº 131 de 27 de maio de 2009 altera o art. 48 da Lei Complementar no 101, de 4 de maio de 2000:

A transparência será assegurada também mediante: I – incentivo à participação popular e realização de audiências públicas, durante os processos de elaboração e discussão dos planos, lei de diretrizes orçamentárias e orçamentos; II – liberação ao pleno conhecimento e acompanhamento da sociedade, em tempo real, de informações pormenorizadas sobre a execução orçamentária e financeira, em meios eletrônicos de acesso público; III – adoção de sistema integrado de administração financeira e controle, que atenda a padrão mínimo de qualidade estabelecido pelo Poder Executivo da União e ao disposto no art. 48-A (BRASIL, 2009).

O segundo artigo da Lei Complementar nº 131 de 27 de maio de 2009 acrescenta à Lei Complementar no 101, de 4 de maio de 2000, os artigos arts. 48-A, 73-A:

Art. 48-A. Para os fins a que se refere o inciso II do parágrafo único do art. 48, os entes da Federação disponibilizarão a qualquer pessoa física ou jurídica o acesso a informações referentes a: I – quanto à despesa: todos os atos praticados pelas unidades gestoras no decorrer da execução da despesa, no momento de sua realização, com a disponibilização mínima dos dados referentes ao número do correspondente processo, ao bem fornecido ou ao serviço prestado, à pessoa física ou jurídica beneficiária do pagamento e, quando for o caso, ao procedimento licitatório realizado; II – quanto à receita: o lançamento e o recebimento de toda a receita das unidades gestoras, inclusive referente a recursos extraordinários. Art. 73-A. Qualquer cidadão, partido político, associação ou sindicato é parte legítima para denunciar ao respectivo Tribunal de Contas e ao órgão competente do Ministério Público o descumprimento das prescrições estabelecidas nesta Lei Complementar (BRASIL, 2009).

Em 18 de novembro de 2011, foi sancionada a Lei Federal nº 12.527, Lei de Acesso à Informação que efetiva o direito previsto no artigo 5º, inciso XXXIII da Constituição Federal, de que todos têm a prerrogativa de receber dos órgãos públicos além de informações do seu interesse pessoal, também aquelas de interesse coletivo (BRASIL, 2011).

Nessa perspectiva, a Lei 12.527 vai além no atendimento a qualquer cidadão ou cidadã, estabelecendo, em seu Art. 5º, 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” (BRASIL, 2011, grifo nosso). Na esteira dessa determinação legal, aliado à ampliação no uso das novas ferramentas de Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) digitais, o Brasil tem apresentado avanço com a implantação de um governo eletrônico, possibilitando aos entes públicos formas de melhorar a relação de governo cidadão, entre elas, com destaque, a difusão para o uso de sítios na Internet contendo informações públicas os chamados Portais de Transparência.

A Lei Federal nº 12.527 trouxe inovações ao Portal da Transparência, através da regulamentação dos institutos da Transparência Ativa e Passiva. A Transparência Ativa é quando a Administração Pública divulga informações por iniciativa própria, de forma espontânea, independentemente de qualquer solicitação e a Transparência Passiva quando a Administração Pública divulga informações sob demanda em atendimento às solicitações da sociedade. No Portal da Transparência é possível acompanhar informações relativas às despesas, receitas, licitações e contratos, legislações e programação orçamentária.

De acordo com o Guia de Implantação do Portal da Transparência elaborado pela Controladoria-Geral da União (CGU, 2013) é necessário o ente público desenvolver, alterar e manter os Portais da Transparência de forma que atenta uma lista de requisitos obrigatórios e recomendações, para o atendimento da LC nº 131/2009 e normativos correlatos. Os Quadros 8, 9, 10, 11 e 12 apresentam estes requisitos:

#### **Quadro 8 - Requisitos Obrigatórios e Recomendados aos Portais da Transparência**

<b>Assunto</b>	<b>Orientação</b>	<b>Referência</b>	<b>Cumprimento</b>
Nome do domínio	O domínio deve seguir o padrão “município.uf.gov.br	Resolução CGI.br/ RES/2008/008/P	Obrigatório
Registro no www.contaspublicas.gov.br	Veja detalhes em www.contaspublicas.gov.br	Lei nº 9.755/98	Obrigatório
Ferramenta de busca	O sítio deve conter ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o acesso à informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão	Lei nº 12.527/2011 (Art. 8º, §3º, Inc. I)	Recomendável
Seção “Fale Conosco”	Recomenda-se informar e-mail e número de telefone para contatos.	Lei nº 12.527/2011 (Art. 8º, §3º, Inc. VII)	Recomendável
Seção “Perguntas mais frequentes	O sítio deve ter uma seção de “Perguntas mais frequentes”	Lei nº 12.527/2011 (Art. 8º, §1º, Inc. VI)	Recomendável
Acesso livre	Não pode haver exigências de	Decreto nº 7.185/2010	Recomendável

	cadastramento de usuários ou utilização de senhas para acesso. O acesso deve ser livre.	(Art. 2º, §2º, Inc. III)	
Acesso por outros sistemas	O sítio deve possibilitar o acesso automatizado por sistemas externos em formatos abertos, estruturados e legíveis por máquina.	Lei nº 12.527/2011 (Art. 8º, §3º, Inc. III)	Recomendável
Acessibilidade	O sítio deve adotar as medidas necessárias para garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência	- Lei nº 12.527/2011 (Art. 8º, §3º, Inc. VIII) - Lei nº 10.098/2000 (art. 17) - Art. 9º da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, aprovada pelo Decreto Legislativo nº 186, de 9 de julho de 2008.	Recomendável
Características da informação	O sítio deve garantir a autenticidade e a integridade das informações disponíveis para acesso	Lei nº 12.527/2011 (Art. 8º, §3º, Inc. V)	Recomendável
Gravação de relatório	O sítio deve possibilitar a gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, inclusive abertos e não proprietários.	Lei nº 12.527/2011 (Art. 8º, §3º, Inc. II)	Recomendável
Formatos utilizados para a estruturação das informações	Devem ser divulgados, em detalhes, os formatos utilizados para estruturação da informação.	Lei nº 12.527/2011 (Art. 8º, §3º, Inc. IV)	Recomendável
Nome do link estático para acesso ao Portal da Transparência do município	Recomenda-se que o link siga o padrão “Município. uf.gov.br/transparência”. Este link poderá redirecionar a um site externo ao site institucional da prefeitura.	Recomendação em linha com Art. 8º caput da Lei nº 12.527/2011	Recomendável
Adesão ao Portal da Transparência do Gov. Federal	Saiba mais em: <a href="http://ac.transparencia.gov.br/informacoes/orientacoes">http://ac.transparencia.gov.br/informacoes/orientacoes</a>	Portal da Transparência do Governo Federa	Recomendável
Adoção de boas práticas de usabilidade	Recomenda-se a adoção de boas práticas de aplicação de usabilidade nos sites de governo eletrônico	Padrões Web em Governo Eletrônico – Cartilha de Usabilidade. <a href="http://www.governoeletronico.gov.br/biblioteca/arquivos/padroe-sbrasil-e-gov-cartilha-de-usabilidade">http://www.governoeletronico.gov.br/biblioteca/arquivos/padroe-sbrasil-e-gov-cartilha-de-usabilidade</a>	Recomendável
Suporte ao e-MAG	Requisito para acessibilidade	Portaria MP/SLTI nº 3/2007; - Decreto nº 7.185/2010 (Art. 6º Inc II) - Lei nº 12.527/2011 (Art. 8º, §3º, Inc. VIII)	Recomendável
Utilização do e-Ping	Requisito de uso de padrões de interoperabilidade e formatos abertos	- Portaria MP/SLTI nº 5/2005 - Art. 8º §3º Incs. II e III Lei nº 12.527/2011	Recomendável

Nos Portais da Transparência os dados obrigatórios, de acordo com o Quadro 8, são o nome do domínio e o registro do mesmo, os demais dados são recomendáveis.

No quadro 9 tem-se as informações referentes ao detalhamento das despesas efetuadas pelos entes públicos, com o propósito de informar a população, a aplicação dos recursos públicos.

**Quadro 9 - Conteúdos Obrigatórios aos Portais da Transparência - Referente  
Detalhamento das Despesas**

<b>Assunto</b>	<b>Orientação</b>	<b>Referência</b>
Data da despesa	A informação deve possibilitar o acompanhamento da publicação das despesas em tempo real.	Decreto nº 7.185/2010 (Art. 2º §2º Inc. II)
Valor do empenho, liquidação e pagamento		Decreto nº 7.185/2010 (Art. 7º Inc. I alínea a)
Número de processos da execução	Quando houver a possibilidade, deve-se publicar essa informação.	Decreto nº 7.185/2010 (Art. 7º Inc. I alínea b)
Classificação orçamentária	A classificação orçamentária deve especificar a unidade orçamentária, função, subfunção, natureza da despesa e a fonte dos recursos que financiaram o gasto	Decreto nº 7.185/2010 (Art. 7º Inc. I alínea c)
Identificação da pessoa física ou jurídica beneficiária do pagamento	A identificação do beneficiário deve ocorrer inclusive nos desembolsos de operações, independentes da execução orçamentária. Recomenda-se, além do nome ou razão social, informar o CNPJ da pessoa jurídica integralmente e o CPF da pessoa física, ocultando os três primeiros dígitos e os dois últimos dígitos.	Decreto nº 7.185/2010 (Art. 7º Inc. I alínea d)
Procedimento licitatório realizado	Divulgação do procedimento licitatório, bem como, quando for o caso, a sua dispensa ou inexigibilidade com o número do correspondente processo.	Decreto nº 7.185/2010 (Art. 7º Inc. I alínea e)
Descrição do bem fornecido ou serviço prestado	Detalhamento do bem fornecido ou serviço prestado	Decreto nº 7.185/2010 (Art. 7º Inc. I alínea f)
Unidade gestora		Decreto nº 7.185/2010 (Art. 2º §2º Inc. IV)
Natureza da despesa		Decreto nº 7.185/2010 (Art. 7º Inc. II caput)
Valor da previsão		Decreto nº 7.185/2010 (Art. 7º Inc. II alínea a)

Fonte: CGU (2013, p. 12-13)

Assim como ocorre com as despesas (Quadro 9), as receitas também tem seus dados detalhados. No quadro 10 descrevem-se os dados referente as receitas recebidas e gerenciadas pelos entes públicos.

**Quadro 10 - Conteúdos Obrigatórios aos Portais da Transparência - Referente Detalhamento das Receitas**

<b>Assunto</b>	<b>Orientação</b>	<b>Referência</b>
Data da posição	Possibilita acompanhar a publicação das receitas em tempo real.	Decreto nº 7.185/2010 (Art. 2º §2º Inc. II)
Unidade Gestora		Decreto nº 7.185/2010 (Art. 7º Inc. II caput)
Natureza da Receita		Decreto nº 7.185/2010 (Art. 7º Inc. II caput)
Valor da previsão		Decreto nº 7.185/2010 (Art. 7º Inc. II alínea a)
Valor do lançamento	Quando houver a possibilidade, deve-se publicar essa informação.	Decreto nº 7.185/2010 (Art. 7º Inc. II alínea b)
Valor da arrecadação	Indica o valor da arrecadação, inclusive referente a recursos extraordinários.	Decreto nº 7.185/2010 (Art. 7º Inc. II alínea c)

Fonte: CGU (2013, p. 13-14)

Assim como ocorre com as despesas (Quadro 9), as receitas também têm seus dados detalhados. No quadro 10 descrevem-se os dados referente as receitas recebidas e gerenciadas pelos entes públicos.

**Quadro 11 - Conteúdos Obrigatório aos Portais da Transparência - Referente Informações Financeiras**

<b>Assunto</b>	<b>Orientação</b>	<b>Referência</b>
Plano Plurianual (PPA)	Publicar versão simplificada.	Art. 48 LRF
Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO)	Publicar versão simplificada	Art. 48 LRF
Prestação de Contas	A prestação de contas deve ser acompanhada do parecer prévio do Tribunal de Contas e de versões simplificadas	Art. 48 LRF
Relatório Resumido da Execução Orçamentária (RREO)	Publicar versão simplificada	Art. 48 LRF
Relatório de Gestão Fiscal (RGF)	Publicar versão simplificada	Art. 48 LRF
Balanco Anual do Exercício Anterior		Lei 9.755/98 (Art. 1º Inciso IV)

Fonte: CGU (2013, p. 13-14)

No quadro 11 estão relacionadas outras informações financeiras, que são obrigatórias a publicação nos Portais da Transparência. O propósito da publicação é disponibilizar aos cidadãos informações referentes ao planejamento e execução orçamentária, ou seja, o que o gestor público planejou realizar com os recursos públicos e as ações realmente realizadas com estes recursos.

No quadro 12 estão destacadas as informações relativas aos processos licitatórios que são informações relativas às compras realizadas pelo gestor público.

**Quadro 12 - Conteúdos Obrigatórios aos Portais da Transparência - Referente aos Procedimentos Licitatórios**

Assunto	Orientação	Referência
Informações concernentes a procedimentos licitatórios	Publicação que contenha todas as informações relativas a procedimentos licitatórios, incluindo os respectivos editais e resultados, bem como a todos os contratos celebrados.	Lei 12.527/2011 (Art. 8º §1º Inciso IV)
Resumo dos instrumentos de contrato ou de seus aditivos e as comunicações ratificadas pela autoridade superior		- Lei 9.755/98 (Art. 1º inciso V); (Art. 26 caput); (Art. 61 § único); (Art. 62 § 3º) - Lei nº 8.666/93 (Arts. 116, 117, 119 e 124)
Relações Mensais de todas as compras feitas pela Administração direta e indireta	Esta relação deve discriminar, obrigatoriamente: identificação do bem comprado, seu preço unitário, a quantidade adquirida, o nome do vendedor e o valor total da operação, podendo ser aglutinadas por itens as compras feitas com dispensa e inexigibilidade de licitação.	Lei 9.755/98 (Art. 1º Inciso VI) - Lei 8.666/93 (Art. 16)

**Fonte:** CGU (2013, p. 14)

Os requisitos para a criação e implementação de um adequado Portal da Transparência, na esfera federal, estadual e municipal, são previstos por lei e decretos, conforme os Quadros 8, 9, 10, 11 e 12 apresentados nesta seção. O objetivo é que os governos, por meio da disponibilização das referidas informações, prestem contas à sociedade sobre as transações do da sua gestão e possibilite, assim, que a sociedade acompanhe e fiscalize as ações governamentais. Diante desse pressuposto, os portais da transparência configuram um importante mecanismo de *accountability*, transparência e integridade da boa governança. A seguir relatar-se-á indicadores de avaliação dos portais, realizados pela Controladoria-Geral da União.

### 2.3.3 Indicadores de Avaliação

Ferreira, Cassiolato e Gonzalez (2009), conceituam indicador como uma medida qualitativa ou quantitativa, que possui um significado específico e é utilizado para organizar e captar informações importantes, ou seja, é um recurso metodológico que demonstra, empiricamente, a evolução dos elementos que formam o objeto observado. Por sua vez, Rodrigues (2006) conceitua os indicadores como instrumentos de base às decisões gerenciais, para que os gestores possam monitorar, com precisão, a eficiência do processo, de forma a alinhar e consolidar de acordo com os objetivos estratégicos da empresa, com o intuito de atender as expectativas do cliente. De acordo com Rua (2004), são diversos os conceitos de indicadores, mas segundo a autora, existe um consenso de que todo processo avaliativo e de monitoramento devem basear-se na verificação de indicadores. Ainda segundo Rua (204) os tipos de indicadores são os estratégicos, de processos e de projetos. Os indicadores de processos subdividem em indicadores de produtividade (eficiência), indicadores de qualidade (eficácia), indicadores de efetividade (impacto) e indicadores de capacidade.

Os indicadores de qualidade ou também denominados indicadores da satisfação do cliente visam contribuir para a melhoria contínua dos processos das organizações. Esses indicadores medem como o produto ou serviço é percebido pelo cliente e a capacidade do processo em atender os requisitos dos clientes. Podem ser aplicados para a organização como um todo, para um processo ou para uma área (RUA, 2004).

Takashina e Flores (1996) afirmam que indicadores são essenciais para o planejamento e controle dos processos das organizações, o que possibilita o estabelecimento de metas e o seu desdobramento devido aos resultados serem fundamentais para a análise crítica dos desempenhos, para a tomada de decisões e para o novo ciclo de planejamento.

No contexto das organizações públicas, pode-se afirmar que o principal objetivo dos indicadores, é o de assistir os gestores públicos. Os indicadores representam informações confiáveis, precisas e tempestivas, assim sendo, os gestores podem abdicar de decisões fundamentadas exclusivamente na intuição ou opiniões pessoais. Os indicadores permitem integrar subjetividade e objetividade a partir de evidências empíricas, viabilizam comparações e avaliações consistentes, e, principalmente, criam condições para esclarecer e fornecer suporte às decisões (BRASIL, 2012).

Segundo o guia “Indicadores – Orientações Básicas Aplicadas à Gestão” (BRASIL, 2012), os indicadores, não gestão pública, são instrumentos que contribuem para identificar e medir aspectos relacionados a um determinado fenômeno decorrente da ação ou da omissão

do Estado. De acordo com o guia, a finalidade de um indicador é traduzir, de forma mensurável, um aspecto da realidade dada ou construída), de forma a tornar operacional a sua observação e avaliação (BRASIL, 2012).

Em suma, indicadores são informações que permitem descrever, classificar, ordenar, comparar ou quantificar de maneira sistemática aspectos de uma realidade e que atendam às necessidades dos tomadores de decisões (BRASIL, 2012).

Nesta pesquisa, utiliza-se um indicador de avaliação de portais, proposto, implementado e divulgado pela Controladoria Geral da União (CGU). O instrumento de avaliação dos portais da transparência identificado e selecionado foi a Escala Brasil Transparentes - Avaliação 360°. Este indicador é descrito na próxima seção.

#### *2.3.3.1 Escala Brasil Transparente - Avaliação 360°*

A Controladoria-Geral da União (CGU) realizou e divulgou em 15 de março de 2021, o resultado da segunda edição da Escala Brasil Transparente (EBT) - Avaliação 360°. A avaliação denominada Escala Brasil Transparente, busca verificar o grau de cumprimento de dispositivos da Lei de Acesso à Informação (LAI) e de outros normativos sobre transparência pública em todos os estados brasileiros, no Distrito Federal e nos 665 municípios com mais de 50 mil habitantes, com base nas estimativas do IBGE em 2017 (CGU, 2019).

Na avaliação divulgada em 2021 e realizada em 2020, foram avaliados 691 entes federativos que correspondem a quase setenta por cento da população brasileira.

A metodologia da EBT - Avaliação 360° abrange critérios de transparência ativa e transparência passiva. Isto é, além de verificar a existência de canal (presencial e eletrônico) para solicitações de informação pelos cidadãos (SIC) e atendimento desses pedidos - mecanismos para operacionalizar a transparência passiva.

A CGU também mapeou como governos estaduais e municipais publicam, na internet, os dados sobre receitas e despesas, licitações e contratos, estrutura administrativa, obras públicas e servidores, entre outros - transparência ativa, onde os governos de forma ativa (e para cumprimento da legislação) divulga as informações para os cidadãos (CGU, 2019).

##### *2.3.3.1.1 Metodologia da Escala Brasil Transparente - Avaliação 360°*

Em relação à Transparência Ativa – que se refere à divulgação de informações públicas na internet de maneira espontânea (proativa) – a CGU verificou, primeiramente, a

existência de sites oficiais e de portais de transparência dos entes. Em caso positivo, os avaliadores buscaram dados previstos como sendo de divulgação obrigatória pela LAI e outras legislações.

A avaliação da Transparência Ativa da segunda edição do EBT foi realizada entre abril e agosto de 2020 e considerou, como referência para a verificação dos critérios, as informações publicadas nos sites oficiais e portais de transparência referentes ao período de agosto de 2019 a janeiro de 2020 (figura 7 e 8).

Os especialistas da CGU localizaram os sites dos entes federados e portais de transparência com o objetivo de verificar a existência das informações que foram selecionadas na metodologia da EBT – Avaliação 360°. Foram selecionadas informações que estão previstas como obrigatórias pela Lei de Acesso à Informação – LAI e outras legislações.

Os especialistas da CGU fizeram a busca das informações no site do ente federado e nos seus portais de transparência. A comprovação da existência ou não de determinada informação tinha que ser confirmada com capturas de tela. As avaliações foram revisadas por um especialista diferentes (CGU, 2019).

**Figura 7 - Critérios de Avaliação da Transparência Ativa do EBT**

Ordem	De- talha- mento	Temas/Parâmetros		Pontuação máxima	%
1	Estrutura orga- nizacional	Unidades admi- nistrativas	Estrutura organizacional	1,50	1,50%
2			Endereço	0,70	2,10%
			Telefone	0,70	
			Horário de atendimento	0,70	
3	Receitas	Dados das receitas	Previsão	1,00	4,00%
			Arrecadação	1,50	
			Classificação	1,50	
4	Despesas	Empenhos	Número	0,80	12,00%
			Valor	0,80	
			Data	0,80	
			Favorecido	0,80	
			Descrição	0,80	
5		Pagamentos	Valor	1,00	
			Data	1,00	
			Favorecido	1,00	
			Empenho de referência	1,00	
6			Possibilita a consulta de empenhos ou pagamentos por favo- recido	3,00	
7		Permite gerar relatório da consulta de empenhos ou de paga- mentos em formato aberto	1,00		
8	Licitações	Processos licitatórios	Número/Ano do Edital	0,75	9,00%
			Modalidade	0,75	
			Objeto	0,75	
			Situação/Status	0,75	
9		Disponibiliza o conteúdo integral dos editais	3,00		
10		Possibilita a consulta aos resultados das licitações ocorridas	3,00		

Fonte: CGU (2019, p. 5).

Figura 8 - Critérios de Avaliação da Transparência Ativa do EBT - Continuação

Ordem	Detalhamento	Temas/Parâmetros	Pontuação máxima	%	
11	Contratos	Dados dos contratos	Objeto	0,80	4,80%
			Valor	0,80	
			Favorecido	0,80	
			Número/Ano do contrato	0,80	
			Vigência	0,80	
			Licitação de origem	0,50	
12		Disponibiliza o conteúdo integral dos contratos	0,30		
13		Permite gerar relatório da consulta de licitações ou de contratos em formato aberto	1,00	1,00%	
14	Obras públicas	Dados para acompanhamento	Objeto	0,40	2,60%
			Valor total	0,40	
			Empresa contratada	0,40	
			Data de início	0,40	
			Data prevista para término ou prazo de execução	0,40	
			Valor total já pago ou percentual de execução financeira	0,30	
			Situação atual da obra	0,30	
15	Servidores Públicos	Nome	1,00	4,00%	
		Cargo/Função	1,00		
		Remuneração	2,00		
16	Despesas com diárias	Nome do beneficiário	0,80	4,00%	
		Valores recebidos	0,80		
		Período da viagem	0,80		
		Destino da viagem	0,80		
		Motivo da viagem	0,80		
17	Regulamentação da Lei de Acesso à Informação	Divulgação do normativo local que regulamenta a LAI em local de fácil acesso.	2,50	2,50%	
18	Relatório estatístico	Divulgação de relatório de atendimentos	Quantidade de pedidos recebidos	1,00	2,00%
			Quantidade e/ou percentual de pedidos atendidos	1,00	
			Quantidade e/ou percentual de pedidos indeferidos	x	
19	Bases de dados abertos	Publica na internet relação das bases de dados abertos do município ou do estado	0,50	0,50%	
<b>TRANSPARÊNCIA ATIVA</b>				<b>50,00%</b>	

Fonte: CGU (2019, p. 6).

De acordo com a CGU (2019) os critérios adotados para a avaliação foram ser divididos em dois blocos, o da transparência ativa e o da passiva. Cada bloco corresponde a 50% da nota da avaliação.

A avaliação da transparência passiva da segunda edição do EBT ocorreu no intervalo de junho a setembro de 2020. Foi verificada a existência de canais de atendimento ao cidadão (SIC ou similar) e de um sistema, formulário eletrônico ou e-mail para envio de pedidos de acesso a informações públicas.

Os especialistas da CGU realizaram 3 pedidos, por usuários diferentes, para cada ente. Ao fazer os pedidos, os especialistas não se identificaram como funcionários da CGU. Foram feitos os mesmos pedidos, sobre temas pré-definidos, para cada ente federado, sendo:

- a) pedido 1: Solicito informar o valor dos recursos federais transferidos ao município/estado por meio do Fundo de Participação dos Municípios/Estados no mês de março de 2018;
- b) pedido 2: Gostaria de receber a ata ou outro documento de registro da realização de audiência pública para a elaboração da lei orçamentária de 2018.
- c) pedido 3: Por favor, solicito cópia do ato de nomeação dos membros do conselho municipal/estadual de saúde.

Após a emissão dos pedidos, a CGU verificou se era possível acompanhar o andamento do pedido (data da solicitação e status) no site do ente. Ao analisar as respostas, foi verificado:

- a) a resposta foi entregue dentro do prazo?
- b) O ente respondeu ao que foi perguntado?
- c) Foi informada a possibilidade de recurso? (CGU, 2019).

A distribuição dos pontos por critérios da transparência passiva consta na figura 9:

**Figura 9 - Critérios de Avaliação da Transparência Passiva do EBT**

Ordem	De-talha-mento	Temas/Parâmetros		Pontuação máxima	%
1	Existência de SIC	Indica o funcionamento de um SIC físico, isto é, com a possibilidade de entrega de um pedido de informação de forma presencial?	Endereço	1,00	3,00%
			Telefone	1,00	
			Horário de atendimento	1,00	
		Existência de alternativa de envio de pedidos de acesso à informação de forma eletrônica	Sistema ou formulário	6,00	6,00%
			E-mail	4,00	
2	Funcionamento do SIC	Não são feitas exigências que dificultem ou impossibilitem o acesso à informação		4,00	4,00%
3		Permite o acompanhamento posterior da solicitação	Data de registro do pedido	2,00	4,00%
			Situação do pedido	2,00	
4		Responde aos pedidos de informação	Resposta ao Pedido 1	0,50	1,50%
			Resposta ao Pedido 2	0,50	
			Resposta ao Pedido 3	0,50	
5		Cumprir os prazos para resposta das solicitações	Resposta no prazo para o Pedido 1	3,00	9,00%
			Resposta no prazo para o Pedido 2	3,00	
			Resposta no prazo para o Pedido 3	3,00	
6		Atende aos pedidos, respondendo o que se perguntou	Resposta em conformidade para o Pedido 1	7,00	21,00%
	Resposta em conformidade para o Pedido 2		7,00		
	Resposta em conformidade para o Pedido 3		7,00		
7	Comunica sobre possibilidade de recurso	Comunicação existente na resposta ao Pedido 1	0,50	1,50%	
		Comunicação existente na resposta ao Pedido 2	0,50		
		Comunicação existente na resposta ao Pedido 3	0,50		
<b>TRANSPARÊNCIA PASSIVA</b>					<b>50,00%</b>
<b>TOTAL</b>				<b>100</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: CGU (2019, p. 7).

Referente a transparência passiva a CGU também avaliou a possibilidade de acompanhar o trâmite das demandas via LAI e a análise das respostas recebidas (prazo, conformidade e opção de recurso). Para isso, foram feitas três solicitações, por usuários diferentes (não identificados como funcionários da CGU). O objeto dos pedidos foi pré-definido e este foi direcionado a cada município e/ou estado (CGU, 2019).

### 2.3.3.1.2 Resultados da Escala Brasil Transparente - Avaliação 360°

Os Resultados da Escala Brasil Transparente – Avaliação 360° foram utilizados nesta pesquisa como critério para definir os estados estudados, dessa forma, os estados com 10 pontos na Escala, que compreendem os Estados do Ceará, Espírito Santo e Minas Gerais foram selecionados.

Segundo informações do Portal da Controladoria-Geral da União (2019) todas as localidades avaliadas receberam entre 0 e 10 pontos, o que permite a geração de rankings. Os Rankings podem ser filtrados no portal por localidade, região, estado, nota ou população (CGU, 2019).

Ainda segundo informações disponíveis no Portal da Controladoria-Geral da União a maioria dos estados e capitais evoluiu na transparência, comparado com a primeira versão da EBT: 20 estados e o Distrito Federal (77% das UF) tiveram nota acima de 8. Das capitais, 24 possuem nota maior do que 7, sendo que 14 (52%) estão com nota entre 9 e 10: João Pessoa (PB), Campo Grande (MS), Recife (PE), Fortaleza (CE), Maceió (AL), Brasília (DF), Porto Alegre (RS), Porto Velho (RO), Rio Branco (AC), São Luís (MA), Curitiba (PR), Vitória (ES), Teresina (PI) e Salvador (BA) (CGU, 2019).

No ranking geral, enquanto na EBT 360° – 1ª edição não houve nenhum ente avaliado com nota 10, na EBT 360° - 2ª edição, houve 11 avaliados com essa nota. Além disso, entre os 20 entes com as maiores notas, destacam-se: quatro estados; quatro capitais e cinco municípios com menos de 100 mil habitantes (CGU, 2019).

Os 20 entes (estados e municípios) com as maiores notas, são respectivamente Campo Grande (nota 10), Ceará (nota 10), Espírito Santo (nota 10), João Pessoa (nota 10), Linhares (nota 10), Londrina (nota 10), Mesquita (nota 10), Minas Gerais (nota 10), Recife (nota 10), São Pedro da Aldeia (nota 10), Sobral (nota 10), Paraná (nota 9,96), Oriximiná (nota 9,95), Campo Alegre (nota 9,95), Itaúna (nota 9,95), Juiz de Fora (nota 9,95), Criciúma (nota 9,95), Gaspar (nota 9,91), Niterói (nota 9,90) e Fortaleza (nota 9,90) (CGU, 2019).

Com relação aos municípios, no comparativo com a última avaliação, foi constatado um aumento significativo no número daqueles que obtiveram nota 9 ou superior (de 12% para 18% do total). As cidades com nota entre 0 e 4,99 caíram de 22% na EBT anterior para 16% na EBT 360° - 2ª edição. Entre outros avanços, destaca-se a quantidade de entes avaliados que tiraram nota máxima na avaliação de transparência passiva. Enquanto na EBT anterior esse número foi de 44 entes, na atual edição foram 76. Com relação à transparência ativa, o

aumento no número de localidades com nota máxima também pode ser notado. O número saltou de 2 para 18 entes (CGU, 2021).

A seguir detalha-se os aspectos teórico-metodológicos planejados para a execução da pesquisa.

### 3 ASPECTOS TEÓRICO-METODOLÓGICOS

Sobre os aspectos teórico-metodológicos, esta pesquisa - que propõe “compreender as dimensões da Competência em Informação – técnica, estética, ética e política - nos Portais da Transparência dos estados brasileiros do Ceará, Espírito Santo e Minas Gerais e as possibilidades de uso destas na estruturação de indicadores de avaliação da qualidade - é caracterizada como fenomenológica e de natureza qualitativa.

Quanto aos procedimentos técnicos deste estudo, eles são descritos no Quadro 13 de acordo com o respectivo objetivo específico:

**Quadro 13 - Procedimentos técnicos por objetivos específicos**

Objetivos Específicos	Procedimentos técnicos
1. Caracterizar, segundo a literatura, a Ciência da Informação, a Competência em Informação e a Transparência Pública como fenômenos.	Revisão Sistemática de Literatura
2. Identificar as dimensões da Competência em Informação nos Portais da Transparência.	Observação direta da pesquisadora nos portais da transparência, conforme critérios estabelecidos no apêndice D.
3. Analisar as dimensões da Competência em Informação nos Portais da Transparência, na perspectiva dos gestores e dos usuários destes portais.	Pesquisa de campo realizada por meio de entrevistas estruturadas. Os roteiros das entrevistas constam no apêndice B e C desta tese.
4. Estruturar indicadores de avaliação dos portais da transparência na perspectiva das dimensões da Competência em Informação.	Elaboração a partir da revisão sistemática da literatura e informações levantadas nos objetivos específicos de 2 e 3.

**Fonte:** elaborado pela autora a partir dos objetivos específicos da pesquisa e de Diehl e Tatim (2004).

O processo da revisão sistemática da literatura (RSL) consistiu na identificação e seleção dos estudos que responderiam à pergunta da pesquisa. Os temas dos estudos delimitados consistiram na Competência em Informação, transparência pública, governança, direito à informação, governo eletrônico, portal da transparência e indicadores. O conjunto dos materiais estudados compreenderam os livros, artigos, dissertações, teses e a legislação.

Referente aos procedimentos éticos, o projeto desta pesquisa, foi submetido e aprovado pelo Comitê de Ética e Pesquisa com Seres Humanos da Universidade Federal de Santa Catarina (CEPSH) que é um órgão deliberativo, criado para respaldar, defender e manter a integridade e dignidade dos participantes de pesquisa, dentro de padrões éticos. O projeto aprovado no dia 21/11/2022, por meio do parecer consubstanciado CAAE nº 59481122.2.0000.012, versão 2, parecer 5.768.470 (Anexo C).

Após a aprovação da pesquisa pelo CEPSH, iniciou-se a fase de coleta de dados. A coleta de dados ocorreu por meio de entrevistas estruturadas (em alguns casos questionários respondidos por e-mail) que foram realizadas após a declaração de participação e conhecimento emitida pelos gestores (anexos A e B) e o preenchimento e assinatura dos Termos de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) pelos usuários e gestores dos portais da transparência dos estados do Ceará, Espírito Santo e Minas Gerais (apêndice A).

### 3.1 COLETA DE DADOS, PRÉ-TESTE E ANÁLISE DOS DADOS

O instrumento de coleta de dados para concretizar o terceiro objetivo específico desta pesquisa, que consiste em analisar as dimensões da Competência em Informação nos Portais da Transparência, na perspectiva dos gestores e dos usuários dos Portais da Transparência dos estados do Ceará, Espírito Santo e Minas Gerais, foi constituído de roteiros de entrevistas semiestruturadas descritos no Apêndice B e C. Os roteiros foram compostos por questões que buscavam obter dados para identificar a presença das dimensões técnica, estética, ética e política nos portais sob a perspectiva dos gestores dos portais e dos usuários destes.

Os instrumentos de coleta de dados (Apêndice B e C) foram avaliados após a primeira entrevista realizada com os gestores do Portal da Transparência de Minas Gerais e pelo primeiro usuário do Portal da Transparência do Ceará. Nas entrevistas percebe-se que em algumas perguntas os entrevistados responderam de forma conjunta, devido a inter-relação entre as mesmas, sendo assim, os instrumentos não foram alterados.

A análise dos dados foi realizada utilizando a Análise de Conteúdo proposta por Bardin (2010) que compreendeu as fases de: organização da análise; codificação; categorização; tratamento dos resultados, inferência e a interpretação dos resultados.

Devido à relevância das informações coletadas, todos os dados foram transcritos nesta pesquisa. Após as entrevistas, ocorreu a organização das informações e codificação dos usuários e gestores. Para cada usuário entrevistado foi atribuído ao mesmo, sequencialmente a identificação: USUÁRIO 1, USUÁRIO 2, USUÁRIO 3 e USUÁRIO 4. Os gestores foram

entrevistados de forma conjunta e na transcrição das respostas foram identificados como GESTORES. Após, foram classificadas as respostas de acordo com o grupo de informações a serem analisadas (classificação pelas dimensões da Competência em Informação - técnica, dimensão estética, ética e política). Em seguida, foram realizadas as fases de tratamento dos dados (categorizadas conforme especificações definidas nos apêndices E e F) e após ocorreram a apresentação e análise dos dados e discussão dos resultados.

### 3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA

A população desta pesquisa é indeterminada, pois compreende os usuários dos portais da transparência dos estados brasileiros do Ceará, Espírito Santo e Minas Gerais. A amostra, que é uma parte que representa a população, será a não-probabilística, por ser uma amostra que possui uma escolha deliberada dos elementos da amostra. A amostra será intencional, sendo o critério escolhido, os gestores e usuários dos três estados brasileiros que obtiveram nota máxima (dez) na Escala Brasil Transparente 360° (segunda edição) realizada pela Controladoria-Geral da União. Este ranking foi escolhido por ser o mais recente, publicado pela CGU (2019). Os portais foram avaliados no período de 01/04/2020 a 31/12/2020 e os resultados divulgados em 15/03/2021. No Quadro 14, são apresentados os resultados de todos os estados brasileiros no referido ranking. Os estados em destaque estão incluídos na amostra intencional desta pesquisa. A escolha dos estados com nota máxima 10 (dez) é intencional, uma vez que os mesmos, contemplam os requisitos legais para disponibilização de informações ao cidadão e por este motivo, analisar-se-á se estes também contemplam os elementos das quatro dimensões da Competência em Informação que são a técnica, estética, ética e política.

**Quadro 14 - Escala Brasil Transparente 360°**

Ranking Geral	UF	Nota	Ranking Geral	UF	Nota
1	Ceará	10	15	Santa Catarina	9,21
1	Espírito Santo	10	16	Rio Grande do Norte	9,1
1	Minas Gerais	10	17	Maranhão	8,96
4	Paraná	9,96	18	Goiás	8,85
5	Mato Grosso do Sul	9,93	19	Sergipe	8,74

6	Amapá	9,83	20	Amazonas	8,67
6	Paraíba	9,83	21	Bahia	8,6
8	Alagoas	9,75	22	Rio de Janeiro	7,8
9	Distrito Federal	9,74	23	Piauí	7,18
10	Mato Grosso	9,74	24	Tocantins	6,96
11	Rio Grande do Sul	9,72	25	Acre	6,53
12	Pernambuco	9,6	26	Pará	5,92
12	Rondônia	9,6	27	Roraima	4,91
12	São Paulo	9,6			

Fonte: CGU (2019).

No Estado do Ceará, os gestores dos Portais da Transparência não foram entrevistados, tendo em vista que (por meio de sucessivos e-mails sem retorno) não se obteve autorização (recomendada pelo Comitê de Ética) para realização das entrevistas com os gestores. Neste estado foram entrevistados, no período de 29 de novembro de 2022 a 12 de janeiro de 2023, quatro usuários, sendo os mesmos servidores públicos, dois dos servidores representaram o poder executivo e dois o poder legislativo. Os usuários foram selecionados de forma aleatória. Foram enviados e-mails a vários órgãos públicos apresentando a pesquisa e buscando participantes. Para os usuários que responderam o e-mail, foi agendada uma entrevista, por meio de videoconferência.

No Estado do Espírito Santo, foram entrevistados dois Gestores do Portal da Transparência e quatro usuários, servidores públicos, lotados em órgãos do poder executivo. Os usuários foram selecionados de forma aleatória. Foram enviados e-mails a vários órgãos públicos apresentando a pesquisa e buscando participantes. Para os usuários que responderam o e-mail, foi agendada uma entrevista, por meio de videoconferência. A entrevista com os gestores do Espírito Santo ocorreu em 30 de novembro de 2022, e as entrevistas com os usuários foram realizadas no período de 15 de dezembro de 2022 a 12 de janeiro de 2023.

Também no Estado de Minas Gerais, foram entrevistados dois Gestores do Portal da Transparência e quatro usuários, servidores públicos, lotados em órgãos do poder executivo. Os usuários foram selecionados de forma aleatória. Foram enviados e-mails a vários órgãos públicos apresentando a pesquisa e buscando participantes. Para os usuários que responderam o e-mail, foi agendada uma entrevista, por meio de videoconferência. As entrevistas com os

usuários do portal ocorreram no período de 10 de dezembro de 2022 a 15 de janeiro de 2023. A entrevista com os gestores ocorreu no dia 24 de novembro de 2022.

Conforme previsto no projeto de pesquisa, no momento da entrevista com os gestores dos Portais da Transparência de Minas Gerais e Espírito Santo foi realizado o questionamento sobre os usuários que mais acessaram o portal para determinar o universo da pesquisa dos usuários. Nos dois grupos de gestores entrevistados foram informados a representação dos usuários, como sendo, servidores públicos, pesquisadores e profissionais da área de comunicação, por este motivo, o grupo de usuários dos portais concentrou-se nos servidores públicos. Sendo usuários mais experientes e que tinham o costume de usar com mais frequência, os mesmos puderam contribuir de forma mais assertiva com os propósitos da pesquisa. Em cada um dos estados selecionados foram entrevistados um grupo de quatro usuários e dois gestores (exceto CE). Totalizando, assim, dezesseis entrevistas realizadas.

As principais informações que caracterizam os três estados e seus portais da transparência são descritas nas próximas seções.

### 3.3 CARACTERIZAÇÃO DA CENÁRIO DA PESQUISA

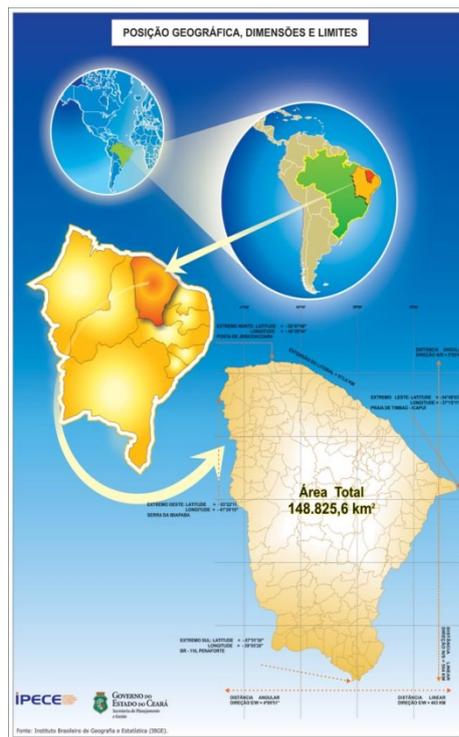
A amostra intencional desta pesquisa compreendeu o estudo dos Portais da Transparência dos estados do Ceará, Espírito Santo e Minas Gerais. Estes estados são os estados com nota máxima na Escala Brasil Transparente (segunda versão) realizada pela Controladoria-Geral da União no ano de 2020. As principais informações que caracterizam os três estados e seus portais da transparência são descritas nas próximas seções.

#### 3.3.1 Estado do Ceará

O estado do Ceará fica na região Nordeste do Brasil e tem uma área total de 148.886,308 km<sup>2</sup>. Ele faz divisa com os estados de Pernambuco, Rio Grande do Norte, Paraíba e Piauí. É banhado pelo oceano Atlântico e tem 573 quilômetros de praias. Assim, o Ceará é o quarto maior estado, em tamanho, do Nordeste e é o 17º entre os estados brasileiros. O estado tem 184 municípios e 20 Microrregiões Administrativas, destacando-se as Regiões Metropolitanas de Fortaleza, com 19 cidades, e do Cariri, com 9 cidades (Governo do Ceará). Segundo informações do Governo do Estado do Ceará (c2022a), o estado possui uma localização estratégica, que é um fator relevante para atrair investimento. O estado está localizado na esquina do Oceano Atlântico, o Ceará é a porta de entrada no Brasil para

Europa, África e Estados Unidos. A rapidez nas exportações marítimas são uma das vantagens, tendo em vista o tempo de apenas sete dias de distância da África, oito dias para Europa e seis dias da costa leste dos Estados Unidos. O menor tempo de trânsito também é realizado por via aérea, com 6h30min de distância dos três destinos (Governo do Estado do Ceará, c2022a).

**Figura 10 - Estado do Ceará destacado no mapa do Brasil e Região Nordeste**



**Fonte:** Governo do Estado do Ceará (c2022a).

Sobre a infraestrutura, o estado possui o Complexo Industrial e Portuário do Pecém (CIPP) que é um dos principais portos de exportação do país com terminal offshore e calado natural de 18 metros. O Complexo Industrial e Portuário do Pecém abriga a única Zona de Processamento de Exportação e conta também com o Porto do Mucuripe, localizado em Fortaleza, um dos principais portos de cabotagem do Brasil, detentor de um novo terminal de passageiros capaz de receber grandes navios de cruzeiro. Os portos do Ceará são a última parada dos navios do Brasil para o exterior (Governo do Estado do Ceará, c2022a).

No estado o potencial logístico aéreo é outro destaque. O Aeroporto Internacional Pinto Martins embarca 6,3 milhões de passageiros por ano com uma operação de 53.133 voos/ano, com estimativa de evoluir até 2047 para 29,2 milhões de passageiros por ano. O

Ceará detém três projetos considerados estratégicos para o estado: a parceria com entre os Portos do Pecém e Roterdã, que vai transformar o estado em um hub portuário; e o hub dados viabilizado pelo lançamento dos cabos SACs e Monet, da multinacional Angola Cables, ligando o Ceará à África e aos Estados Unidos por meio de cabo de dados (Governo do Estado do Ceará, c2022a).

Sobre a educação e qualificação no estado do Ceará funcionam no Ceará as 24 melhores escolas públicas do ensino fundamental, além de 77 entre as 100 públicas mais bem ranqueadas do Brasil, segundo levantamento do Índice de Desenvolvimento da Educação Básica (IDEB). Atualmente, o estado possui 119 escolas estaduais de educação profissional, contabilizando 50 mil alunos matriculados em um total de 91 municípios (Governo do Estado do Ceará, 2020).

O Portal Ceará Transparente (Figura 11) tem como objetivo possibilitar que o cidadão se torne um fiscal das ações públicas, aumentando a transparência da gestão e o combate à corrupção no estado do Ceará, em consonância com a Lei Estadual n.º 13.875/2007 e o Decreto 30.939/2012. A finalidade do Portal é propiciar ao cidadão, por meio de um único canal, o acesso didático e célere às principais informações do Governo do Estado do Ceará (Governo do Estado do Ceará, c2022b).

No portal estão disponibilizadas informações a respeito das receitas, despesas, contratos e convênios do Governo em atendimento a Lei Complementar Federal n.º 131/2009. Através de um sistema de monitoramento desenvolvido pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE é possível identificar os contratos e convênios celebrados no âmbito da Administração Pública Estadual (Governo do Estado do Ceará, c2022b).

**Figura 11 - Página Principal do Portal da Transparência do Estado do Espírito Santo**



Fonte: Governo do Estado do Ceará (c2022b).

Com advento da Lei Federal 12.527/2011, lei que regula o acesso a informações, e a Lei Estadual 15.175/2012, que define regras para implementação da referida Lei Federal, o Portal torna-se um importante instrumento de transparência ativa, que permite acesso a dados públicos. Para o fomento da cultura de transparência e para disseminar informações, o portal apresenta o modelo de governança adotado pelo Poder Executivo Estadual, destaca políticas, investimentos e resultados das ações de governo e disponibiliza informações para a atração de investimentos para o Estado do Ceará (Governo do Estado do Ceará, c2022b).

### 3.3.2 Estado do Espírito Santo

O Espírito Santo é um dos 27 estados brasileiros e está localizado na Região Sudeste do país. Consiste no quarto estado de menor em extensão territorial, desconsiderando-se o Distrito Federal. Possui faixa litorânea de 400 km e tem o clima predominantemente tropical úmido. O estado do Espírito Santo está localizado na região sudeste do Brasil e sua capital é a cidade de Vitória. O estado possui uma área territorial de 46.074,447 km<sup>2</sup>, população de 4.064.052 pessoas e densidade demográfica de 76,25 hab./km<sup>2</sup> (BRASIL ESCOLA, c2020).

**Figura 12 - Estado do Espírito Santo destacado no mapa do Brasil e Região Sudeste**



**Fonte:** Instituto Jones dos Santos Neves ([20--]).

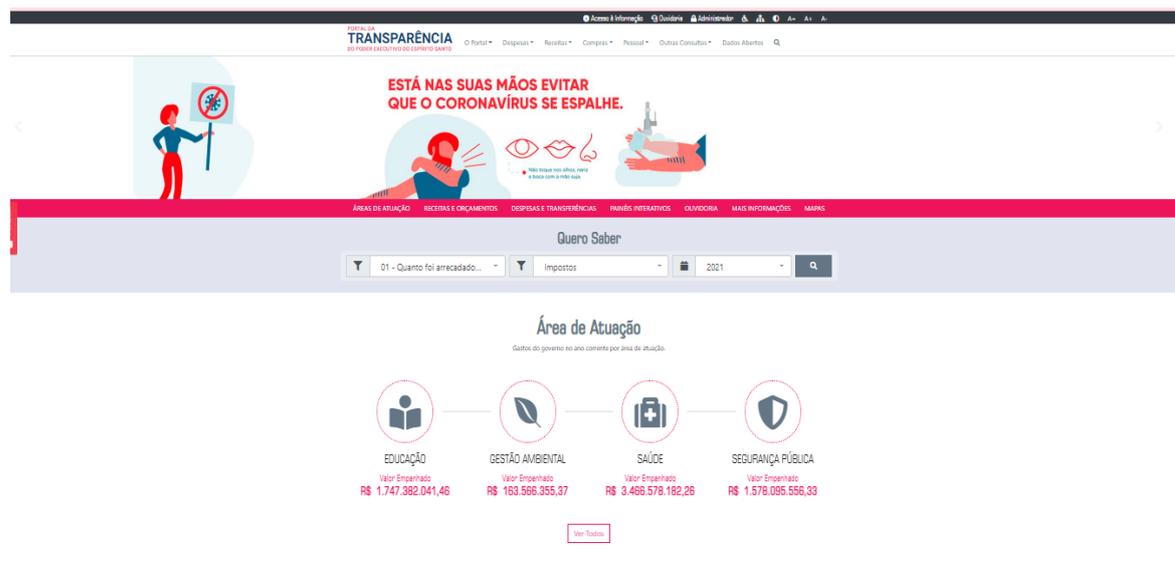
Em relação à cobertura vegetal, o estado dispõe de características do bioma Mata Atlântica. O clima do estado é predominantemente tropical úmido (BRASIL ESCOLA, c2020).

A economia do Espírito Santo é liderada pelo setor industrial, com destaque para a indústria extrativa. O estado é também um grande produtor de café. O Produto Interno Bruto (PIB) do Espírito Santo foi de R\$ 137,02 bilhões para o ano de 2018 (BRASIL ESCOLA, c2020).

Sobre o Portal da Transparência do Espírito Santo, objeto desta pesquisa, segundo informações que constam no próprio, ele é um dos instrumentos criados pelo Governo do Estado para divulgar os dados públicos necessários para o pleno exercício do controle social pelo cidadão. É a ferramenta por meio da qual a sociedade capixaba poderá adquirir o conhecimento necessário para o controle das ações de governo, bem como contribuir para a prevenção e combate à corrupção (Governo do Estado do Espírito Santo, [2021]).

A Secretaria de Estado de Controle e Transparência, órgão gestor da política de transparência do Governo, tem como dever promover a cultura de acesso às informações públicas. O primeiro portal foi criado em 2009 e foi atualizado em 2012 (Governo do Estado do Espírito Santo, [2021]). O portal está disponível no endereço eletrônico: <https://transparencia.es.gov.br>. A página principal do Portal é apresentada na Figura 13.

**Figura 13 - Página Principal do Portal da Transparência do Estado do Espírito Santo**



**Fonte:** Governo do Estado do Espírito Santo ([2021]).

No portal consta a legislação que o normatiza, sendo: 1 - Constituição da República Federativa do Brasil, 2 - Lei Complementar nº. 101/2000, 3 - Lei Complementar nº. 131/2009,

4 - Decreto Federal nº 10.540, DE 5 DE NOVEMBRO DE 2020, 5 - Decreto Estadual nº 4043/2016, 6 - Portaria 004-R 10 de abril de 2017, 7 - Lei Federal nº. 12.527/2011, 8 - Decreto Federal nº 7.724/2012, 9 - Decreto Federal nº 8.777/2016, 10 - Lei Estadual nº 9.871/2012, 11 - Decreto Estadual nº 3.152-R/2012 (alterado pelo Decreto nº 37-R, de 10/12/2014) e 12 - Decreto nº 2812-R, de 28/07/2011 (Governo do Estado do Espírito Santo, [2021]).

### 3.3.3 Estado de Minas Gerais

O estado de Minas Gerais, está localizado na Região Sudeste do Brasil, possui uma superfície de 586.852,35 km<sup>2</sup> e PIB de R\$ 287 bilhões. Sua população é de cerca de 19.597.330 habitantes (Governo do Estado de Minas Gerais, [2020]).

A capital do estado de Minas Gerais está localizada em Belo Horizonte que possui cerca de 2.375.151 habitantes, sendo que a Região Metropolitana de Belo Horizonte possui um conjunto populacional de aproximadamente 4.883.970 habitantes (Governo do Estado de Minas Gerais, [2020]).

O estado é composto por oitocentos e cinquenta e três municípios (853), e as principais cidades são: Uberlândia (604 mil), Contagem (603 mil), Juiz de Fora (516 mil), Betim (378 mil), Montes Claros (361 mil), Ribeirão das Neves (296 mil), Uberaba (296 mil), Governador Valadares (263 mil), Ipatinga (239 mil), Santa Luzia (222 mil) e Sete Lagoas (217 mil) (Governo do Estado de Minas Gerais, [2020]).

**Figura 14 - Estado de Minas Gerais destacado no mapa do Brasil**



**Fonte:** Brasil Escola (c2020).

O clima de Minas Gerais é predominantemente tropical. O estado tem um percentual de 85.3% de urbanização e conta com 9,94 milhões de pessoas economicamente ativas (Governo do Estado de Minas Gerais, [2020]).

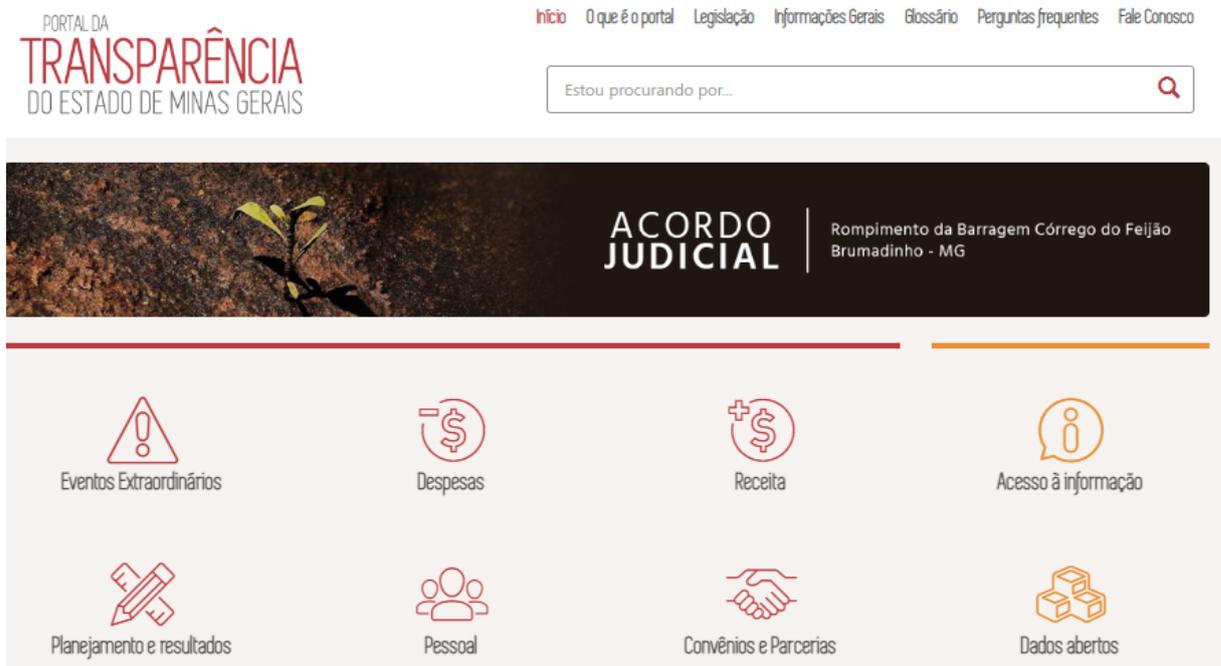
O IBGE divide Minas Gerais em 12 mesorregiões e 66 microrregiões. De acordo com o órgão, este sistema de divisão tem aplicações importantes na elaboração de políticas públicas e no subsídio ao sistema de decisões quanto à localização de atividades econômicas, sociais e tributárias. Contribuem também, para as atividades de planejamento, estudos e identificação das estruturas espaciais de regiões metropolitanas e outras formas de aglomerações urbanas e rurais. As 12 mesorregiões estabelecidas pelo IBGE para Minas Gerais são as seguintes: Noroeste de Minas, Norte de Minas, Jequitinhonha, Vale do Mucuri, Triângulo Mineiro e Alto Paranaíba, Central Mineira, Metropolitana de Belo Horizonte, Vale do Rio Doce, Oeste de Minas, Sul e Sudoeste de Minas, Campos das Vertentes e Zona da Mata (Governo do Estado de Minas Gerais, [2020]).

No campo econômico, Minas Gerais possui vários destaques, como a indústria extrativa mineral, o turismo e o agronegócio. Estima-se que mais de 50% da produção brasileira de minério de ferro estejam localizados em Minas, além de 29% dos demais minérios serem extraídos do solo mineiro. Existem também uma forte presença industrial, em especial o ramo automobilístico. No agronegócio, o destaque fica por conta da criação/produção de carne bovina, milho, leite e café (BRASIL ESCOLA, c2020).

Devido ao relevo acidentado, o estado conta com várias cachoeiras e parques, sendo o turismo um setor importante para sua economia. Entre as cidades visitadas, chama atenção Ouro Preto, São João Del Rei e Poços de Caldas (BRASIL ESCOLA, c2020).

Referente ao Portal da Transparência do estado de Minas Gerais (Figura 19), ele está disponível no endereço: [www.transparencia.mg.gov.br](http://www.transparencia.mg.gov.br). As informações que compõem o Portal, descreve que o mesmo é uma iniciativa do Governo do Estado de Minas Gerais, sob a gestão da Controladoria-Geral do Estado, que disponibiliza dados e informações públicas de órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual (Fundos, Fundações Públicas, Autarquias e Empresas Estatais Dependentes). O Portal (Figura 15) atende de maneira ativa a Lei de Acesso à Informação (Lei Federal nº 12.527 de 2011) e também disponibiliza a ferramenta para solicitações de informações por meio da Lei de Acesso à Informação (E-sic) (Governo do Estado de Minas Gerais, [2021]).

**Figura 15 - Página Principal do Portal da Transparência do Estado de Minas Gerais**



**Fonte:** Controladoria Geral do Estado – MG [2023].

O portal contém dados e informações sobre os seguintes assuntos: gastos/despesas públicas; receitas ou arrecadação; dívidas externa e interna; remuneração dos servidores do poder executivo; despesa com pessoal dos poderes do estado; despesas com diárias de viagem dos poderes do estado; transferências de impostos a municípios; convênios; compras, aquisições e contratos dos poderes do estado; planejamento e resultados dos poderes do estado; informações socioeconômicas do estado; prestação de contas do governador; dados abertos; e Lei de Acesso à Informação (Controladoria Geral do Estado - MG, [2021]).

Sobre o histórico do Portal da Transparência do estado de Minas Gerais, em 2012 ocorreu o lançamento do Portal conforme determina a Lei Federal nº 12.527/2011 com a disponibilização das consultas de despesa, receita, dívida pública e remuneração de servidores. Em 2014 ocorreu a publicação de dados no Portal da Transparência com a disponibilização da plataforma *open-source* CKAN da *Open Knowledge Foundation - OKF*. Em 2015 houve a reestruturação do Portal tendo como diretrizes ampliar o rol de informações, melhorar a usabilidade, utilizar uma linguagem mais cidadã e utilizar de funcionalidades que contribuem para disseminação das informações e fomentem o controle social. Nessa reestruturação foram disponibilizadas as consultas de: restos a pagar, despesa de pessoal, transferências de impostos a municípios, contas do governador, cidadania fiscal, informações socioeconômicas e aprimoramento das informações de despesa (inclui as opções de consultar

despesa empenhada, liquidada e paga), remuneração dos Servidores do Poder Executivo Estadual e Execução da Dívida Pública (Controladoria Geral do Estado - MG, [2021]).

Também em 2015, o Portal da Transparência passou a disponibilizar o e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão) que é uma ferramenta que permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, acompanhe o prazo pelo número de protocolo gerado e receba a resposta da solicitação por e-mail. Em 2016 duas consultas foram incorporadas ao Portal da Transparência, que foram as diárias e compras e contratos (Controladoria Geral do Estado - MG, [2021]).

Em 2017, houve a incorporação de diversas consultas, com destaque para as consultas de Convênios, avançando na transparência ativa em Minas Gerais. As informações acrescentadas foram de: convênios/parcerias de saída de recursos, incluindo dados de geolocalização; convênios de entrada de recursos; viagens (incluindo as diárias e passagens); informações do patrimônio ativo e inativo; dados da frota ativa do estado (incluindo informações sobre o abastecimento dos veículos); dados sobre o orçamento público (incluindo a proposta orçamentária, emendas, alteração e crédito orçamentário e obras orçadas) e a inclusão do mapa de investimento (Controladoria Geral do Estado - MG, [2021]).

Em 2018 foi incluída a consulta de Planejamento e Monitoramento das ações e programas do estado. Em 2019, o Portal passou a divulgar mensalmente os dados dos vãos do Governador e também incluiu a consulta de Obras Públicas do TCEMG. Em 2020 foram implementadas correções e melhorias nas consultas atuais do Portal, sendo: criação de campos adicionais na consulta de Restos a Pagar incluindo a criação dos filtros favorecido por nome e por CPF/CNPJ bem como a inclusão da pesquisa avançada (Controladoria Geral do Estado - MG, [2021]).

#### 4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A fim de identificar as dimensões técnica, estética, ética e política da Competência em Informação nos Portais da Transparência dos estados brasileiros do Ceará, Espírito Santo e Minas Gerais e analisar as dimensões da Competência em Informação nos Portais da Transparência dos estados brasileiros do Ceará, Espírito Santo e Minas Gerais, na perspectiva dos gestores e dos usuários destes portais, que são dois dos objetivos específicos desta pesquisa, os portais foram observados pela pesquisadora e as entrevistas foram realizadas com os gestores e usuários dos portais, com o seguinte perfil (Quadro 15):

**Quadro 15 - Perfil dos Gestores e Usuários Entrevistados**

Entrevistado	Esfera Pública	Escolaridade
1. Gestor 1 - MG	Órgão do Poder Executivo	Ensino Superior e Pós-graduação lato Sensu
2 Gestor 2 - MG	Órgão Poder Executivo	Ensino Superior e Pós-graduação lato Sensu
3 Gestor 1 - ES	Órgão do Poder Executivo	Ensino Superior e Pós-graduação lato Sensu
4 Gestor 2 - ES	Órgão do Poder Executivo	Ensino Superior e Pós-graduação lato Sensu
5 Usuário 1 - CE	Órgão do Poder Executivo	Ensino Superior e Mestrado em andamento.
6 Usuário 2 - CE	Órgão do Poder Executivo	Ensino Superior e Pós-graduação lato Sensu
7 Usuário 3 - CE	Órgão do Poder Executivo	Ensino Superior e Pós-graduação lato Sensu
8 Usuário 4 - CE	Órgão do Poder Executivo	Mestrado.
9 Usuário 1 - ES	Poder Judiciário - Assembleia Legislativa	Ensino Superior.
10 Usuário 2 - ES	Poder Judiciário - Assembleia Legislativa	Ensino Superior e Pós-graduação lato Sensu em andamento.
11 Usuário 3 - ES	Órgão do Poder Executivo	Ensino Superior.
12 Usuário 4 - ES	Órgão do Poder Executivo	Ensino Superior.
13 Usuário 1 - MG	Órgão do Poder Executivo	Ensino Superior e Pós-graduação lato Sensu
14 Usuário 2 - MG	Órgão do Poder Executivo	Ensino Superior.
15 Usuário 3 - MG	Órgão do Poder Executivo	Ensino Superior.
16 Usuário 4 - MG	Órgão do Poder Executivo	Mestrado

Fonte: Dados da Pesquisa (2022).

Quanto aos gestores e usuários dos portais, entrevistados, apresentam, em sua totalidade, ensino superior completo. Dois usuários são mestres e um está cursando o mestrado. Somente 5 usuários não têm pós-graduação *lato sensu*. Todos os entrevistados são servidores públicos. Dois usuários pertencem ao poder legislativo e os demais são servidores de órgãos do poder executivo. O perfil dos entrevistados demonstra que a pesquisa apresenta informações e análises de usuários com alta escolaridade e conseqüentemente elevado conhecimento e habilidades críticas e de análise.

A seguir, tem-se a apresentação e análise dos dados, bem como a discussão dos resultados, organizados pelas dimensões técnica, estética, ética e política da Competência em Informação.

#### 4.1 OS PORTAIS DA TRANSPARÊNCIA SOB O PRISMA DA DIMENSÃO TÉCNICA

Estudar a técnica, para Vitorino e De Lucca (2020), configura uma aproximação entre o “o agir” e “o fazer”, sendo a dimensão prática do ser humano. Para as autoras, sobre o “agir” encontra-se a elevação da consciência do ser humano para ação. O “fazer” indica um processo de manifestação e aplicação do conhecimento para atingir um determinado objetivo, também mediante uma ação.

A dimensão técnica da Competência em Informação, para Vitorino e De Lucca (2020) compreende o agir crítico e reflexivo, ou seja, um agir dotado de sentido, que transcende o sentido de habilidades, como por exemplo, o uso operacional do computador para acessar informações. As pessoas ao possuírem a competência técnica da informação possui consciência para identificar a necessidade informacional, buscar a informação em diferentes canais e mídias, e essas pessoas terão um olhar crítico para avaliar e usar a informação com sabedoria e ética no contexto social.

Os aspectos relacionados à dimensão técnica da Competência em Informação, como acesso ao portal, facilidade de acesso, localização das informações, cumprimento de aspectos legais, frequência de utilização do portal, estatísticas de acessos, identificação de informações mais acessadas, satisfação e reclamações dos usuários e recursos de acessibilidade foram pesquisados e observados nos portais da transparência dos Estados do Ceará, Espírito Santo e Minas Gerais.

**Figura 16 - Perspectivas da Dimensão Técnica**



Fonte: Dados da Pesquisa (2022).

Os referidos aspectos (Figura 16) foram definidos tendo em vista a perspectiva Vitorino e De Lucca (2020) que compreende a dimensão técnica como uma dimensão que envolve habilidades necessárias no processo de busca de informação para a resolução de um problema e/ou necessidade informacional.

Nas próximas seções os aspectos da dimensão técnica definidos na Figura 16 serão utilizados na análise dos dados e discussão dos resultados dos portais da Transparência do Ceará, Espírito Santo e Minas Gerais.

#### **4.1.1 Dimensão técnica do Portal da Transparência do Ceará**

Sobre o domínio dos usuários do Portal da Transparência do Ceará no uso dos recursos dispositivos informacionais e dos sistemas de tecnologia digital de informação e comunicação, os quatro usuários afirmaram, como descrito a seguir, que usam os recursos diariamente, nas atividades de trabalho e também ressaltaram o uso pessoal.

*Eu utilizo no trabalho, para uso pessoal também. Nós temos o e-mail pessoal e o institucional (USUÁRIO 1).*

*Sim, uso computador, smartphome, notebook. O smartphome, utilizo com frequência bastante alta para comunicação pessoal e profissional. Computador utilizo para trabalho obviamente (USUÁRIO 2).*

*Sim, utilizo todos os dias, para trabalhar (USUÁRIO 3).*

*Utilizo sim diariamente, faz parte do meu trabalho diário e intensificou ainda mais após a pandemia (USUÁRIO 4).*

Os usuários também informaram sobre o acesso ao Portal. Neste sentido pode-se verificar que o acesso é variado. Um usuário faz o uso diário, outro acessou algumas vezes e um efetuou o acesso pela primeira vez.

*Sim (USUÁRIO 1).*

*Sim. hoje bem menos. já utilizou bem mais. uma vez por mês (USUÁRIO 2).*

*Eu o opero diariamente (USUÁRIO 3).*

*Acessei pela primeira vez hoje, para responder a pesquisa (USUÁRIO 4).*

Os usuários do Estado do Ceará, informaram que a finalidade do uso do Portal da Transparência, compreende em sua maioria o uso para atividades relacionadas às operações cotidianas do trabalho, a saber:

*Acessei para consultas sobre resultado da Gestão Atual (do quadriênio de 2018 a 2022) (USUÁRIO 1)*

*Pesquisas informações a respeito do executivo, algumas despesas, algumas licitações, contratos. (USUÁRIO 2)*

*No caso desse Ceará transparente, eu sou o operador cadastrado. Eu e 2 colegas somos cadastrados para operar esse portal. Nós temos 23 regionais cadastradas. Somos o maior regional do estado. Nós cobrimos 8 municípios. Temos 80 prédios (instituições sede de ensino). Como eu sou cadastrado para operar o Portal, quando chega demanda dessas 80 instituições, nós encaminhamos para elas. Fazemos a tratativa, classificação (já vem classificada) e depois encaminhamos. (USUÁRIO 3)*

*Para pesquisar e para ter maior conhecimento da ferramenta. (USUÁRIO 4)*

Segundo os usuários do portal, as informações pesquisadas foram localizadas e também utilizadas, conforme descrito a seguir. Neste sentido percebe-se que a habilidade de busca e utilização das informações pelos usuários é suficiente e adequada às necessidades informacionais dos mesmos.

*Sim. consegui localizar de forma rápida e utilizei as informações. Foi uma busca nos resultados da secretaria da educação relativo ao*

*exercício de um determinado período e consegui as informações que eu necessitava (USUÁRIO 1).*

*Sim. Localizei. Sim, utilizei (USUÁRIO 2).*

*Sim, localizo. Se o cidadão é um contribuinte e ele quer pesquisar salário de qualquer servidor, ele vai lá e aparece quanto a gente ganha (USUÁRIO 3).*

*Sim, consegui localizar o que coloquei para pesquisa (USUÁRIO 4).*

A frequência da utilização dos quatro usuários entrevistados, indica uma rotina diversificada de uso. Pode-se verificar que somente um usuário utiliza diariamente, os demais usam de forma esporádica.

*O portal da transparência do estado não uso com uma frequência tão alta. Agora com o mestrado vou usar com mais frequência (USUÁRIO 1).*

*Uso uma vez por mês (USUÁRIO 2).*

*Diariamente (USUÁRIO 3).*

*Uma vez por ano (USUÁRIO 4).*

No quadro 16 estão relacionados os aspectos da dimensão técnica investigados pela pesquisadora:

**Quadro 16 - Identificação de Aspectos da Dimensão Técnica no Portal da Transparência do Ceará – Realizada pela Pesquisadora**

Aspectos Investigados	Resultados
As informações disponibilizadas no Portal da Transparência atendem a todos os requisitos legais estabelecidos na legislação brasileira?	Sim, no portal estão disponíveis as consultas em destaque que compreendem as consultas referentes a servidores, receitas do executivo, despesas do executivo, contratos, dívida pública, licitações em andamento, despesas por empenho e convênios.
O portal oferece facilidade de localização das informações aos seus usuários? Existe no portal, divulgação das estatísticas de acesso ao portal?	Sim, as informações estão organizadas a partir do menu de consultas em destaque. Ao escolher uma das opções o usuário tem acesso às informações consolidadas e também é apresentado ao mesmo várias opções de busca avançadas. Sobre as estatísticas de acesso ao portal, na opção sobre o Portal estão disponíveis anexos referentes a relatórios mensais de acesso.

<p>No portal estão identificadas informações mais acessadas? Perguntas mais frequentes?</p>	<p>Não foram identificadas informações mais acessadas e também não foram encontradas perguntas mais frequentes. No Portal existe na sua página principal o menu de consultas em destaque, contudo não foi possível afirmar se as consultas são as mais utilizadas pelo usuário ou se os destaques são selecionados pela equipe gestora do portal.</p>
<p>O portal disponibiliza conteúdos e mídias com instruções de uso aos usuários?</p>	<p>Na página principal do Portal da Transparência não foram encontrados conteúdos e mídias com instruções de uso do Portal.</p>
<p>O portal possui recursos de acessibilidade?</p>	<p>Sim. No menu superior do Portal está disponível a opção de Acessibilidade que traz o seguinte texto “O Ceará Transparente tem como premissa ser inclusivo, por isso, está em conformidade com o Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG), um conjunto de recomendações a ser considerado para a padronização da acessibilidade dos sites e portais do governo brasileiro.</p> <p>Dentre as recomendações sugeridas pelo eMAG e adotadas pelo Ceará Transparente, está a adequação do sistema para que pessoas com deficiência visual possam registrar manifestações de Ouvidoria, solicitações de Acesso à Informação e consultas às Páginas de Transparência. Para isso, o Ceará Transparente está preparado para ser utilizado a partir de leitores de telas, programas que leem as informações no monitor e permitem que os usuários com deficiência visual ou visibilidade reduzida usem o sistema.</p> <p>Os leitores de tela interagem com o sistema operacional, capturando as informações apresentadas na forma de texto e transformando-as em resposta falada por meio de um sistematizador de voz. Para utilizar o Ceará Transparente, os usuários podem optar por qualquer leitor de tela.</p>

Fonte: Dados da Pesquisa (2022).

A partir do Quadro 16 é possível constatar que o Portal atende os requisitos legais, apresenta facilidade de navegação e possui recursos de acessibilidade. No portal não foram localizadas informações sobre as categorias de informações mais acessadas, também não consta perguntas mais frequentes. As estatísticas de acesso ao portal e mídias sobre o uso dele, não foram localizadas.

A partir da próxima seção, a dimensão técnica é analisada e discutida no Portal da Transparência do Espírito Santo.

#### **4.1.2 Dimensão Técnica do Portal da Transparência do Espírito Santo**

De acordo com informações dos gestores do Portal da Transparência do Espírito Santo, o portal atende todos os requisitos legais da legislação brasileira. Segundo eles, o portal da transparência foi elaborado para atender, principalmente, aos critérios das leis de Lei de

Responsabilidade Fiscal (LRF) – Lei 101/2000 e Lei de Acesso à Informação (LAI) – Lei 9.871/2012. Entretanto, para completo atendimento à LAI também foram necessários ajustes nos sítios institucionais e a criação do Portal de Dados Abertos ([www.dados.es.gov.br](http://www.dados.es.gov.br)). Ainda segundo os gestores, atualmente, o Portal da Transparência está em manutenção para atender a novos critérios estabelecidos no Decreto 10.540/2020.

Os quatro usuários entrevistados sobre o uso do Portal da Transparência do Estado do Espírito Santo afirmaram que utilizam dispositivos informacionais e sistemas de tecnologia digital de informação e comunicação no trabalho. Um usuário citou o uso pessoal.

*Sim – acontece quando o setor recebe processo para pesquisa. Varia muito de um mês para outro, tem período que é todo dia, pois tem processo que contém muitos itens e leva um pouco mais de tempo (USUÁRIO 1).*

*Uso o Sistema SIGA, que é o sistema integrado de compras e almoxarifado do Espírito Santo, que oferece informações para as prestações de contas para o Estado e para o Sistema do Portal de Transparência (USUÁRIO 2).*

*Sim, antes de chegar ao trabalho com o DIO-ES, durante o almoço e posterior ao horário de trabalho, como telejornais, rede sociais focados em jornalismo e revistas digitais (USUÁRIO 3).*

*Sim. Atualmente trabalho praticamente 100% do tempo utilizando TDIC, pois atuo na área financeira da Secretaria de Estado da Educação, que se baseia totalmente em sistemas de informação para processamento dos dados, dentre alguns exemplos posso citar movimentação dos processos, contabilização, pagamentos, prestações de contas e comunicação (e-mail, plataforma de reunião on-line e chat) (USUÁRIO 4).*

Sobre o acesso ao Portal da Transparência do Estado do Espírito Santos, os quatro usuários confirmaram o acesso.

*Sim é o que mais acesso (USUÁRIO 1).*

*Sim, já acessei (USUÁRIO 2).*

*Já sim. (USUÁRIO 3).*

*Sim (USUÁRIO 4).*

No período de 1 de março de 2022 a 30 de novembro de 2022, os gestores informaram que ocorreram 11.759.603 ao Portal, sendo em média 1.306.623 acessos por mês.

Os usuários do Estado do Espírito Santo, informaram que a finalidade do uso do Portal da Transparência, compreende em sua totalidade, atividades do exercício profissional, a saber:

*Pesquisa preço praticado por outro órgão público conforme a Instrução Normativa SEGES/ME n. 73/2020 (USUÁRIO 1).*

*Buscar se contratos da minha gerência foram lançados corretamente e também buscar dados para demonstração contábil (USUÁRIO 2).*

*Necessitava saber o número funcional do servidor pesquisado (USUÁRIO 3).*

*Acesso para consulta a dados de servidores e pagamentos efetuados (USUÁRIO 4).*

De acordo com os gestores do Portal da Transparência do Espírito Santo as informações mais acessadas no portal pelos usuários são informações referentes a: Servidores públicos; compras governamentais; despesas; e bolsa capixaba (figura 17).

**Figura 17 - Assuntos mais acessados no Portal da Transparência do Espírito Santo**

Título da página ?	Visualizações de página ?
	1.384.692 Porcentagem do total: 100,00% (1.384.692)
1. Servidores Públicos	746.525 (53,91%)
2. Portal da Transparência do ES	401.652 (29,01%)
3. Compras Governamentais	65.688 (4,74%)
4. Despesas	50.045 (3,61%)
5. Bolsa Capixaba - Por Beneficiários	39.578 (2,86%)
6. Detalhes Área de Atuação do Governo	17.358 (1,25%)
7. Contratos	14.968 (1,08%)
8. (not set)	5.969 (0,43%)
9. Tabela de Remunerações	5.587 (0,40%)
10. Obras do Estado	4.674 (0,34%)

Exibir linhas: 10 Ir para: 1 1 - 10 de 98

Este relatório foi gerado em 26/09/2022 às 13:53:52 - Atualizar relatório

Fonte: Dados da Pesquisa, fornecidos pelos gestores do Espírito Santo (2022).

Três usuários do portal, afirmaram que a localização das informações foi realizada com sucesso. Um usuário informou que muitas informações são de difícil acesso e ocorre indisponibilidade de informações.

*Sim, quase sempre. Sim, as informações foram utilizadas na pesquisa de preço (USUÁRIO 1).*

*Localizei com facilidade e foram utilizadas para os fins que eu queria (USUÁRIO 2).*

*Sim, as informações foram encontradas e utilizadas (USUÁRIO 3).*

*Parcialmente. Muitas informações são de difícil localização ou mesmo não estão disponíveis (USUÁRIO 4).*

A frequência da utilização dos quatro usuários entrevistados é diversificada. Uma usuária indicou o acesso diário (de acordo com a demanda dos serviços) os demais indicaram uso esporádico.

*Depende da quantidade de processo que recebemos no setor. Tem período que navego todo dia e em vários (USUÁRIO 1).*

*Uso com pouca frequência (USUÁRIO 2).*

*Utilizo o portal da transparência (USUÁRIO 3).*

*Mensalmente, no mínimo (USUÁRIO 4).*

Sobre a satisfação e reclamações dos usuários ao utilizar o Portal da Transparência do Estado do Espírito Santo, os gestores informaram:

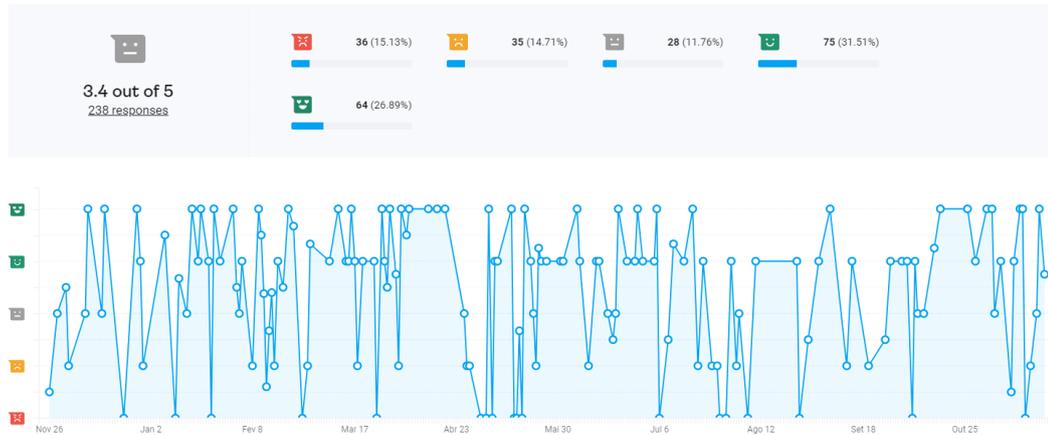
*A informação sobre a satisfação com o Portal é baseada na análise realizada pelos cidadãos na ferramenta Hotjar<sup>1</sup>. O Hotjar foi adotado, inicialmente, para mapear a experiência do usuário em relação à sua navegação no Portal. Com isso, foi possível realizar melhorias de forma a “captar” mais usuários. Atualmente, o Hotjar é utilizado para identificar a satisfação do usuário com o Portal, identificar possíveis problemas e oportunidades de melhoria. Resultado do Hotjar dos últimos 12 meses: (GESTORES)*

No gráfico é possível observar que, predominantemente, o usuário indica o mais alto grau de satisfação (5 - em uma escala de 1 a 5). As reclamações, nos últimos 12 meses, segundo informações dos gestores, corresponderam a 238 indicações dos usuários.

---

<sup>1</sup> O Hotjar é uma ferramenta (website) que permite a gravação de dados de uso qualitativos e quantitativos em formato anonimizado em websites, aplicativos web e aplicativos para telefones celulares /tablets. A versão gratuita (2020) do programa possibilita a gravação de tempo de uso da sessão, localização geográfica, quantidade de cliques por página ou eventos, mapa de calor (heatmap), automação de pesquisas através de formulários digitais com o usuário final, dentre outras ferramentas e seus respectivos dados qualitativos e quantitativos (JOTA, 2022, p. 61)

**Gráfico 1 - Satisfação do Usuário do Portal da Transparência do Espírito Santo**



Fonte: Dados da Pesquisa, fornecidos pelos gestores do Espírito Santo (2022).

No quadro 17 estão relacionados os aspectos da dimensão técnica investigados pela pesquisadora:

**Quadro 17 - Identificação de Aspectos da Dimensão Técnica no Portal da Transparência do Espírito Santo - Realizada pela Pesquisadora**

Aspectos Investigados	Resultados
As informações disponibilizadas no Portal da Transparência atendem a todos os requisitos legais estabelecidos na legislação brasileira?	Sim, na página principal do site estão disponíveis opções para acessar informações por área de atuação do governo, receitas e orçamentos, despesas e transferências. Ainda estão disponíveis opções para acesso de painéis interativos, ouvidoria, mais informações e mapas do site. No meu superior as informações estão organizadas nos menus de O portal, despesas, receitas, compras, pessoal, outras consultas e dados abertos.
O portal oferece facilidade de localização das informações aos seus usuários? Existe no portal, divulgação das estatísticas de acesso ao portal?	<p>Sim, existe uma facilidade de navegação e as informações estão disponíveis de forma organizada. Na primeira página são mostradas informações de despesas e receitas operacionalizadas no corrente ano. As despesas estão agrupadas por área. Essas informações consolidadas, de forma direta, evidenciam onde os recursos estão sendo alocados.</p> <p>As informações referentes a estatísticas de acesso ao portal não foram localizadas no portal. No portal de Acesso à Informação tem uma notícia de 22 de janeiro de 2020 que relata que o Portal registrou a visita de 455.517 usuários em 2019. Ainda a notícia destaca que a média de visualizações do portal chegou a 900 mil por mês (em 2019) que foi superior à média de 2018, quando a média foi de 830 mil visualizações/mês, e à média de 2017, de 600 mil/mês.</p>

No portal estão identificadas informações mais acessadas? Perguntas mais frequentes?	No portal não foi identificada a opção de informações ou dados mais acessados, sobre as perguntas mais frequentes, as mesmas são disponibilizadas (acessadas no menu superior do portal – opção O Portal).
O portal disponibiliza conteúdos e mídias com instruções de uso aos usuários?	Na opção O portal está disponível um vídeo de 3min06s sobre o portal e algumas formas de uso. Também estão disponíveis instruções e guias referentes às publicações de dados abertos.
O portal possui recursos de acessibilidade?	Sim. No canto superior e à direita está disponível a opção de VLIBRAS.

Fonte: Dados da Pesquisa (2022).

A partir do Quadro 17 é possível constatar que o Portal atende os requisitos legais, apresenta facilidade de navegação, tem disponível conteúdos sobre o uso do Portal e possui recursos de acessibilidade. No portal não foram localizadas informações sobre as categorias de informações mais acessadas, porém existe a relação de perguntas mais acessadas. As estatísticas de acesso ao portal também não foram localizadas.

A partir da próxima seção, a dimensão técnica é analisada e discutida no Portal da Transparência de Minas Gerais.

#### 4.1.3 Dimensão Técnica do Portal da Transparência de Minas Gerais

Um dos requisitos fundamentais do Portal da Transparência é o cumprimento das legislações que o regem. Nesta pesquisa os gestores dos Portal da Transparência de Minas Gerais asseguram que o portal, cumpre as leis que o regem, a saber:

*Sim. O portal da transparência cumpre a legislação federal e lei de responsabilidade fiscal, e atende todos os requisitos legais. Alguns parâmetros definidos em decretos estaduais variam de acordo com o ano, então, devido a variação, levamos algum tempo para atualizar, de acordo com o decreto (GESTORES).*

Os quatro usuários entrevistados sobre o uso do Portal da Transparência do Estado de Minas Gerais afirmaram que utilizam equipamentos e sistemas de tecnologia digital de informação e comunicação no trabalho e também para uso pessoal.

*Sim. Para desenvolvimento de todas as atividades desempenhadas diariamente (USUÁRIO 1).*

*Sim, utilizo. Uso muito. Uso o sistema de bibliotecas, uso para consultar outras bases de dados. Uso também nas atividades pessoais, uso frequentemente. Uso sistemas estaduais e federais (como o e-social) (USUÁRIO 2).*

*Sim, utilizo computador, internet, telefone. Utilizo para o trabalho e para leitura de notícias, jornal e também para comunicação rotineira (USUÁRIO 3).*

*Sim. No meu ambiente de trabalho quando necessito de informações relacionadas ao mesmo (USUÁRIO 4).*

Sobre o acesso ao Portal da Transparência, os quatro usuários participantes da pesquisa confirmaram o acesso.

*Sim (USUÁRIO 1).*

*Sim (USUÁRIO 2).*

*Já acessei (USUÁRIO 3).*

*Sim (USUÁRIO 4).*

Os usuários do Portal, informaram que a finalidade do uso do Portal da Transparência, refere-se a atividades do trabalho como consultas de compras e contratos, consultas de salários de servidores e também para conhecimento do portal, a saber:

*Consulta a Compras e Contratos (USUÁRIO 1)*

*Assim que surgiu o portal, usei por curiosidade, para ver como funcionava. Agora uso por curiosidade e necessidade (no exercício das atividades do sindicato - por exemplo para verificar quantidade de servidores efetivos e servidores contratados (USUÁRIO 2).*

*Acessei para consultar alguns salários de alguns servidores públicos do Estado de Minas Gerais (USUÁRIO 3).*

*Consulta a respeito de contratos pactuados com o hospital onde trabalho (USUÁRIO 4).*

Como descrito a seguir, os usuários do portal, afirmaram que a localização das informações foi realizada com sucesso.

*Sim. Sim (USUÁRIO 1).*

*Sim. As informações foram localizadas e as mesmas atenderam minha necessidade (USUÁRIO 2).*

*Eu localizei as informações que eu queria. Foram informações pessoais. Eu utilizei a título de conhecimento (USUÁRIO 3).*

*Sim (USUÁRIO 4).*

A frequência da utilização dos quatro usuários entrevistados é diversificada, como pode-se verificar no relato a seguir:

*Semanalmente (USUÁRIO 1).*

*Na época do sindicato, pesquisava mais vezes, isso antes da pandemia. Agora uso menos (USUÁRIO 2).*

*Mensalmente. Foi esporadicamente. Não tenho uma frequência constante (USUÁRIO 3).*

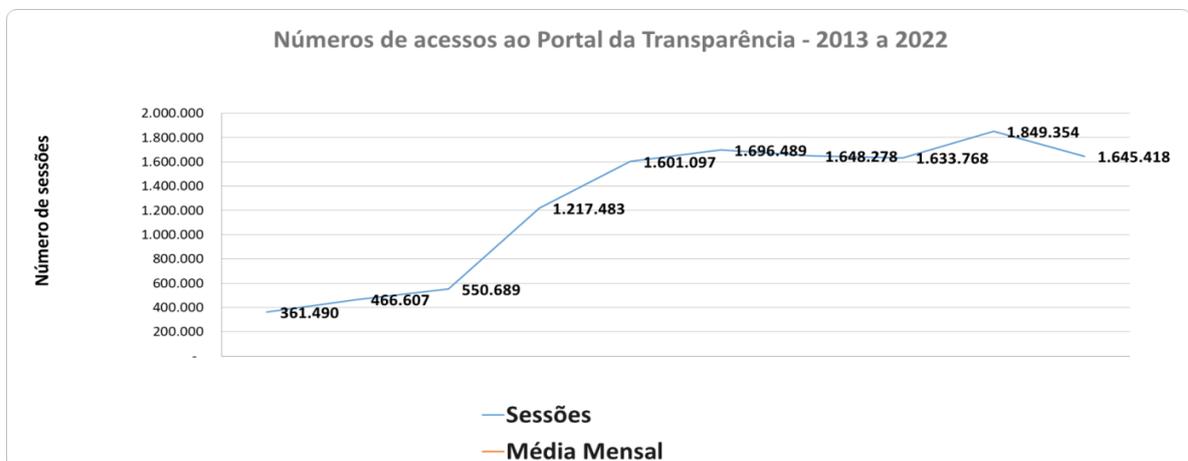
*Esporadicamente (USUÁRIO 4).*

Sobre as informações mais acessadas no Portal da Transparência de Minas Gerais, os gestores informaram que compreende as informações de remuneração dos servidores públicos e das despesas.

As estatísticas de acesso do portal, informadas pelos Gestores, indicam que em 2022 o portal teve 1.654.418 acessos (sessões) realizados por 885.471 usuários. No ano de 2022 o dispositivo predominante de acesso foi o computador e o celular (gráfico 4).

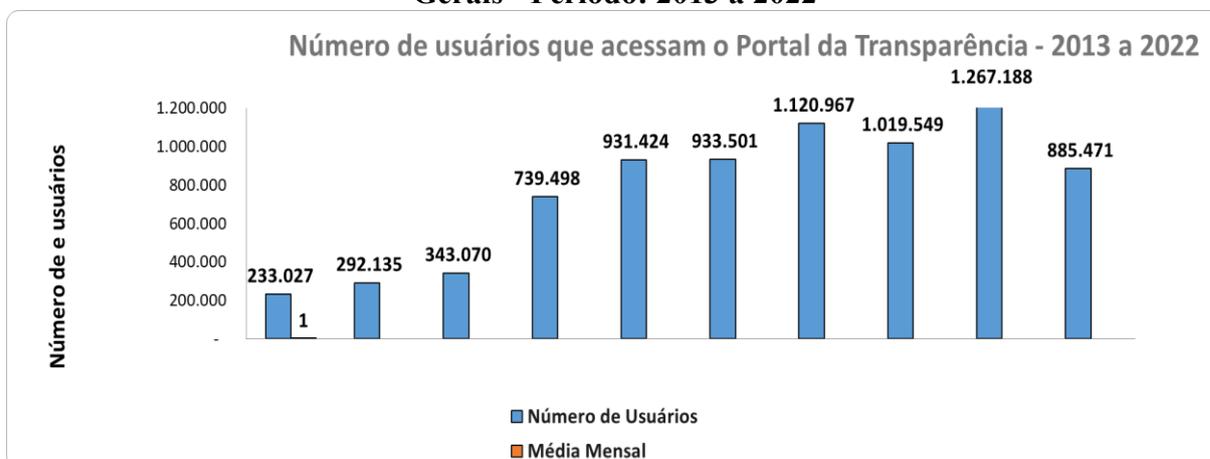
Nos gráficos a seguir é possível perceber um aumento gradativo de acessos/usuários ao portal no período de 2013 a 2019. O ano de 2021 é o ano de maior número de acessos / usuários da série histórica e o ano de 2022 apresenta um decréscimo comparado ao ano anterior.

**Gráfico 2 - Acessos ao Portal da Transparência de Minas Gerais - Período: 2013 a 2022**



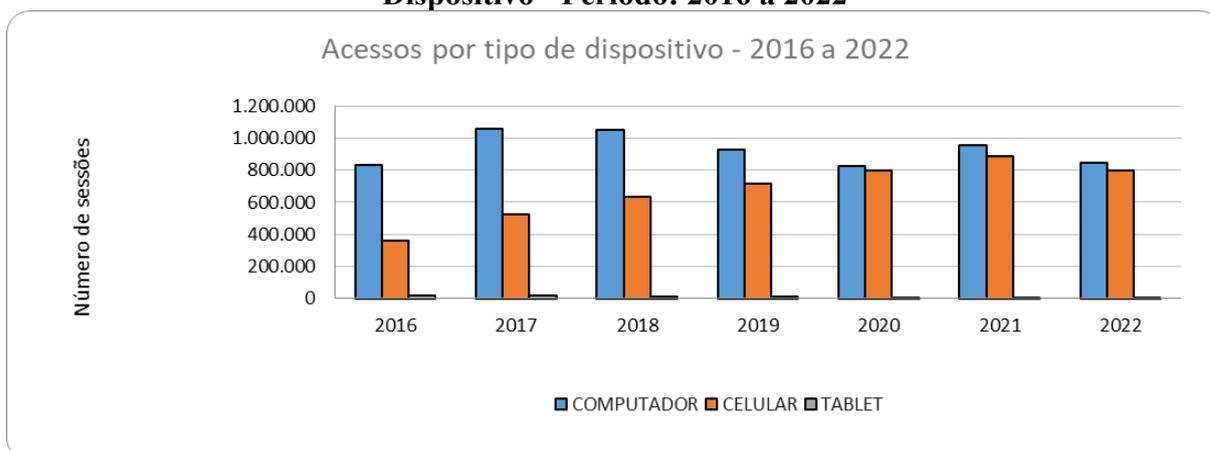
Fonte: Dados da Pesquisa, disponibilizados pelos gestores de MG (2022).

**Gráfico 3 - Número de Usuários que acessam o Portal da Transparência de Minas Gerais - Período: 2013 a 2022**



Fonte: Dados da Pesquisa, disponibilizados pelos gestores de MG (2022).

**Gráfico 4 - Acessos ao Portal da Transparência de Minas Gerais por Tipo de Dispositivo - Período: 2016 a 2022**



Fonte: Dados da Pesquisa, disponibilizados pelos gestores de MG (2022).

Sobre a satisfação e reclamações dos usuários ao utilizar o Portal da Transparência do Estado de Minas Gerais, os gestores informaram que não tem essas informações, uma vez que as mesmas são recebidas pela Ouvidoria do Estado de Minas Gerais.

*Não temos levantamento sobre informações de satisfação e reclamações referentes ao Portal da Transparência. O órgão competente para receber reclamações e sugestões é a Ouvidoria, assim, caso algum usuário queira reclamar, ele usará o canal da Ouvidoria e a mesma nos será encaminhada. É raro de acontecer uma situação dessa natureza. Neste ano, se não me engano, recebemos uma reclamação (me parece que foi sobre alguma informação que a*

*pessoa não encontrou) (GESTORES).*

No quadro 18 estão relacionados os aspectos da dimensão técnica investigados pela pesquisadora no Portal da Transparência do Estado de Minas Gerais.

**Quadro 18 - Identificação de Aspectos da Dimensão Técnica no Portal da Transparência de Minas Gerais - Realizada pela Pesquisadora**

Aspectos Investigados	Resultados
As informações disponibilizadas no Portal da Transparência atendem a todos os requisitos legais estabelecidos na legislação brasileira?	Na página principal do site estão disponíveis opções de acessar informações de despesas, receita, pessoal, planejamento e resultados, convênio e parcerias, transferência de impostos a municípios, compras e patrimônio, contas do governador, cidadania fiscal, dívida pública, informações socioeconômicas, obras públicas, municípios, dados abertos, acesso à informação, eventos extraordinários e notícias. Portanto, percebe-se que as informações disponibilizadas atendem aos requisitos legais.
O portal oferece facilidade de localização das informações aos seus usuários? Existe no portal, divulgação das estatísticas de acesso ao portal?	Sim, existe uma facilidade de navegação e as informações estão disponíveis de forma organizada e agrupadas.  Não foi localizada estatísticas de acesso ao portal. Na opção - O que é o portal - estão disponíveis dois tipos de relatórios gerenciais que são I. Relatório Consolidado das Solicitações de Acesso à Informação; II. Relatório Consolidado - Recursos e Reclamações. Os relatórios estão disponibilizados no período de 2013 a 2021
No portal estão identificadas informações mais acessadas? Perguntas mais frequentes?	No portal não foi identificada a opção de informações ou dados mais acessados, sobre as perguntas mais frequentes, as mesmas são disponibilizadas (acessadas no menu superior do portal).
O portal disponibiliza conteúdos e mídias com instruções de uso aos usuários?	Sim, na opção ~o que é o Portal~ está disponível o manual de navegação versão 2.0 – setembro de 2018. Link para acesso: <a href="https://www.transparencia.mg.gov.br/o-que-e#manual-de-navegacao">https://www.transparencia.mg.gov.br/o-que-e#manual-de-navegacao</a>
O portal possui recursos de acessibilidade?	Sim. No canto superior e à direita está disponível a opção de VLIBRAS.

Fonte: Dados da Pesquisa (2022).

A partir do Quadro 18 é possível constatar que o Portal atende os requisitos legais, apresenta facilidade de navegação, tem disponível conteúdos sobre o uso do Portal e possui recursos de acessibilidade. No portal não foram encontradas informações sobre perguntas

mais frequentes, não foram localizadas informações sobre as categorias de informações mais acessadas. As estatísticas de acesso ao portal também não foram localizadas.

A seguir, no quadro 19, tem-se as informações consolidadas dos usuários, dos três estados, referentes à dimensão técnica.

**Quadro 19 - Dimensão Técnica dos Portais da Transparência do Ceará, Espírito Santo e Minas Gerais, na perspectiva dos usuários**

Estado	Domínio Tics	Acesso	Facilidade de Uso	Localização das Informações	Aspectos Legais	Frequência de Utilização	Estatísticas de Acesso	Informações mais Acessadas	Satisfação e Reclamações	Acessibilidade
Ceará	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	---	✓
Espírito Santo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✓
Minas Gerais	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✓

Fonte: Dados da Pesquisa (2022).

A partir da próxima seção os portais dos três estados foram analisados e discutidos na sua dimensão estética.

#### 4.2 OS PORTAIS DA TRANSPARÊNCIA SOB O ENFOQUE DA DIMENSÃO ESTÉTICA

Em busca de identificar e analisar a dimensão estética dos portais da transparência os aspectos referentes à organização, agradabilidade, layout, facilidade de uso, compreensão e uso das informações foram definidos (ver Figura 18).

Sobre a dimensão estética da Competência em Informação, Vitorino e De Lucca (2020) esclarecem que ela está relacionada à construção de novos conhecimentos, por meio da sensibilidade, da criatividade e das percepções do mundo em que vivemos. Ainda observam que a Competência em Informação, ao buscar amparo na estética, visa à formação de pessoas preocupadas com os aspectos humanos e sociais.

**Figura 18 - Perspectivas da Dimensão Estética**



Fonte: Dados da Pesquisa (2022).

Os aspectos identificados e analisados nos portais, além de explorar os elementos visuais que envolvem a sensibilidade e criatividade tanto dos usuários quanto dos responsáveis pelo desenvolvimento dos mesmos, visam também identificar e analisar o uso da informação (ver Figura 18). De acordo com Vitorino e De Lucca (2020) as informações acessadas devem possuir potencial para criar um novo conhecimento, que se possível, seja aplicado para a transformação da realidade social em determinado contexto ou sociedade

#### **4.2.1 Dimensão Estética do Portal da Transparência do Ceará**

Referente a organização das informações do Portal da Transparência do Ceará, os usuários afirmaram com unanimidade que as mesmas são organizadas, de fácil entendimento e que a interface é amigável.

*Sim, considero. O layout - a interface é bem amigável (USUÁRIO 1).*

*Sim. Considero (USUÁRIO 2).*

*Sim (USUÁRIO 3).*

*O Portal é muito organizado e de fácil entendimento (USUÁRIO 4).*

Sobre a agradabilidade ao utilizar o portal e a construção estética do mesmo, novamente os usuários afirmam de forma positiva que o portal é agradável e esteticamente com adequada usabilidade<sup>2</sup>.

*Sim. Não tem ruídos. Os desenvolvedores tiveram cuidado com a usabilidade (USUÁRIO 1).*

*Sim (USUÁRIO 2).*

*Eu acho, ele é esteticamente agradável. Ele não pode ser muito poluído. Não pode ter muita coisa que dificulte o acesso à informação, aquilo que a pessoa quer buscar (USUÁRIO 3).*

*Sim (USUÁRIO 4).*

Sobre a perspectiva de facilidade de localização das informações, os usuários também afirmaram que consideram fácil a localização das informações.

*Sim. Como eu lhe falei, para quem está buscando a informação específica eu consegui encontrar de forma rápida (USUÁRIO 1).*

*Sim. O acesso é fácil, o site é bem intuitivo. é bem fácil de encontrar as informações (USUÁRIO 2).*

*Eu acho que sim, logo que você acessa o portal, ele vem como primeira visualização, ele vem exatamente as solicitações de informações, que são as informações ativas (USUÁRIO 3).*

*Sim (USUÁRIO 4).*

Referente a compreensão das informações disponibilizadas no Portal, os usuários informaram que compreendem, conforme afirmações a seguir:

*Sim, compreendo. Visualmente, como lhe falei, ele utiliza até umas figuras que auxiliam a informação. A interface é mais interessante e amigável do que outros que encontra por aí, similares (USUÁRIO 1).*

*Sim, compreendo. sim. como a gente trabalha com isso, temos uma facilidade para entender as informações. Até para quem é leigo. O público que não trabalha na administração pública as informações são de fácil entendimento (USUÁRIO 2).*

*Sim (USUÁRIO 3).*

*Sim (USUÁRIO 4).*

---

<sup>2</sup> O termo usabilidade, nesta pesquisa, não está inserido estritamente no contexto computacional. O termo deve ser entendido como a medida em que um produto pode ser usado por usuários para alcançar seus objetivos com eficácia, eficiência e satisfação em um contexto específico de uso (ABNT, 2002).

Sobre a utilização das informações pesquisadas, para ações individuais ou coletivas, dois usuários informaram que não utilizaram as informações pesquisadas, outros dois informaram afirmaram a utilização.

*Nunca utilizei para uma questão pessoal. Mas obviamente, sobre o aspecto da cidadania, é um portal que se possa acessá-lo com vistas neste sentido, de transparência, da prestação de contas, da fiscalização (USUÁRIO 1).*

*De forma coletiva, no trabalho, por exemplo, a receita do executivo. Por trabalhar no legislativo, precisamos do valor da receita prevista, para dele destinar o percentual do poder legislativo e dele elaborar a LOA. As licitações já realizadas, para ter base de preços... valor... itens adquiridos, especificações (USUÁRIO 2).*

*Sim, eu registrei uma reclamação para a prestadora de fornecimento de água do Ceará. Fui atendido de imediato. É uma das mais demandas. O Detran é muito demandado. A Cagece (Companhia de Água e Esgoto do Ceará) ela também é muito demandada (USUÁRIO 3).*

*Não (USUÁRIO 4).*

Na observação do Portal da Transparência do Ceará, a pesquisadora considera que as informações do portal estão organizadas. Sobre o recurso de intuição, a pesquisadora constata que o portal apresenta a opção de buscas avançadas. Por serem diversos campos de busca, é possível que ocorra a falta de compreensão dos usuários. Sobre o leiaute foi observado que a página principal do portal apresenta fontes em diversos tamanhos (algumas bem pequenas), vários menus e um design misturado e pouco limpo. Referente a compreensão das informações pelos usuários, percebe-se que, principalmente ao utilizar buscas avançadas vários termos como ‘tipo da receita’, ‘categoria econômica das receitas’, ‘origem das receitas’ e ‘subfonte das receitas’ entre outras são de difícil compreensão de usuários de diversos níveis de escolaridade e diversas formações.

#### **4.2.2 Dimensão Estética do Portal da Transparência do Espírito Santo**

O Portal da Transparência do Espírito Santo é considerado organizado pelos usuários entrevistados, contudo um usuário citou que é preciso que o portal seja mais intuitivo e outro citou a dificuldade de localização das informações. A usuária 1, como tem costume de consultar portais de outros estados, registrou que o portal do seu estado é organizado, porém ela já acessou outros portais que considera "confusos". A usuária 1 não identificou os portais

que considera confusos. Por sua vez, os gestores afirmaram que o portal é organizado e classificados por temas.

*O do meu Estado Sim, porém já peguei Portal Transparência bem confuso (USUÁRIO 1).*

*Considero muito organizado e intuitivo (USUÁRIO 2).*

*Considero o portal organizado, mas falta ser mais intuitivo (USUÁRIO 3).*

*Sim, o portal é organizado, mas de difícil localização das informações (USUÁRIO 4).*

*Sim, conforme os temas: despesa; receita; compras; entre outros. A página principal do Portal foi projetada para que o cidadão possa ser direcionado a outros sites de transparência e a Ouvidoria do Estado (GESTORES).*

Sobre a construção estética do Portal da Transparência e a agradabilidade da navegação, três usuários consideram esteticamente agradável. Um usuário citou problemas na utilização das cores, um outro também citou problemas referente a duplicidade de informações e sobre a hierarquização do menu. Segundo este usuário as opções mais acessadas não estão no campo visual do usuário, o que facilitaria a navegação. Os gestores, com base na ferramenta Hotjar, informaram que o portal é intuitivo e permite conforto visual e facilidade de uso.

*A grande maioria que navego sim (USUÁRIO 1).*

*Sim, o portal é esteticamente agradável e dentro do que é esperado para uma ferramenta deste tipo (USUÁRIO 2).*

*Não acho muito agradável não. As cores são muito frias e o rosa muito forte, alcanço um pouco de sensibilidade visual (USUÁRIO 3).*

*No geral sim, mas me incomoda um pouco a duplicidade de informações e a hierarquização dos dados. Cito dois exemplos: Na página inicial já tem os links da Ouvidoria Geral do Estado (Denúncia, Reclamação, Elogio, Sugestão e Informação). Logo abaixo tem outro link para a Rede de Ouvidoria que, ao abrir, tem exatamente as mesmas coisas. - Exemplo de hierarquia: os principais dados para quem consulta normalmente está na parte superior, porém o destaque (em termos de design, o que tem mais contraste) é a parte com fundo magenta, o que induz a quem pesquisa a querer buscar a informação inicialmente ali (USUÁRIO 4).*

*Sim. Foi feito um estudo de experiência de navegação do usuário por meio da ferramenta HOTJAR e constatou-se que os maiores acessos ocorreram no menu superior da página. A estratégia foi intensificar o conteúdo na página toda para deixá-la mais agradável e simples de acessar os dados. O design do Portal foi elaborado por um especialista para um melhor conforto visual e facilidade para o cidadão (GESTORES).*

Referente a facilidade de localização das informações, dois usuários consideraram que as informações são facilmente localizadas. Um usuário destacou problemas de layout e outro destacou a facilidade em alguns tipos de buscas (dados dos servidores) e complexidades nas buscas de despesas. Os gestores destacaram a funcionalidade de consultas facilitadas localizadas na página principal, como recurso que facilite a navegação pelo usuário.

*Na grande maioria sim, porém como já informei acima tem uns que o acesso não é tão fácil (USUÁRIO 1).*

*Sim, são localizadas de maneira fácil e intuitiva (USUÁRIO 2).*

*Não muito. A barra de menu é pequena, a letra fina e sem contraste, podendo causar dificuldade para quem não tem costume em utilizar o portal (USUÁRIO 3).*

*Eu diria que depende. No caso de dados dos servidores é relativamente fácil, com dois cliques e uma busca já encontra a informação. Já na parte das despesas é bem mais complicado, pois são muitos filtros para selecionar e a ferramenta de busca não é ampla o suficiente para dar o dado buscado imediatamente (USUÁRIO 4).*

*Sim. Além dos assuntos estarem dispostos de forma fácil para o cidadão para encontrar, na página principal há consultas facilitadas (GESTORES).*

Referente a compreensão das informações disponibilizadas no Portal, três usuários afirmaram que compreendem as informações que buscam. Um usuário destacou que o cidadão pode ter dificuldades de compreensão. Os gestores ressaltaram que a transparência em camadas é um recurso importante no sentido de compreensão, uma vez que permite o usuário iniciar com consultas simples e gradativamente (de acordo com seu conhecimento e necessidade) expandir para consultas mais complexas.

*Sim, porque como informei que o período que navego todos os dias já virou rotina (USUÁRIO 1).*

*Sim, compreendo (USUÁRIO 2).*

*Sim, eu compreendo as informações dispostas no portal (USUÁRIO 3).*

*Eu diria que sim por estar familiarizado com orçamento público por ser servidor. Para demais cidadãos, porém, creio que há termos difíceis de serem compreendidos (USUÁRIO 4).*

*Sim, pois todas as consultas foram configuradas para exibir dados iniciais de forma mais simples e, conforme conhecimento do cidadão, poderá se aprofundar nos detalhes conforme se aplicam os filtros. Essa possibilidade de se aprofundar em informações, Transparência em camadas, permite que no primeiro nível seja apresentada a informação sempre de forma resumida e, à medida que o usuário quiser se aprofundar, poderá buscar mais dados utilizando as pesquisas. Além disso, foi disponibilizado um Glossário para auxiliar o entendimento de alguns termos mais técnicos. E as interrogações ao lado de diversas palavras, além da explicação sobre o assunto de cada consulta. Foi avaliada a possibilidade de alterar termos técnicos para palavras mais acessíveis ao cidadão comum. No entanto, identificou-se que essa troca de termos muitas vezes não reflete mais simplicidade, por exemplo, empenhado não pode ser trocado por reservado, pois pode provocar uma outra interpretação pelo especialista que entende os dados contábeis do governo. Além disso, a própria lei exige a publicação destes termos o que inviabiliza a alteração para não sermos penalizados pela falta de informação (GESTORES).*

Sobre a utilização das informações pesquisadas, para ações individuais ou coletivas, dois usuários informaram que não utilizaram as informações pesquisadas, outros dois afirmaram a utilização nas atividades do trabalho como pesquisas de preços e demonstração contábil.

*Trabalho no setor que faz pesquisa de preço para quase todos os setores da Secretaria, em atendimento da Instrução Normativa SEGES/ME n. 73/2020 todos os processos necessitam de preços praticados por outros entes federativos, sendo assim preciso navegar em diversos portais Transparência para conseguir a maior quantidade possível de preços praticados (USUÁRIO 1).*

*Já utilizei para demonstração contábil, em apresentação interna da Secretaria (USUÁRIO 2).*

*Eu não utilizo as informações do Portal para demandas concretas (USUÁRIO 3).*

*Não. Nunca utilizei (USUÁRIO 4).*

Os gestores exemplificaram situações de mudanças coletivas provocadas por meio do uso do portal, a saber:

*Sim, atuação da imprensa por meio de notícias e trabalhos acadêmicos. Muitos servidores já têm na sua rotina o hábito de consultar o Portal para apoiar suas atividades. O Portal também tem facilitado o cidadão na consulta de suas próprias informações, como no caso do Bolsa Capixaba. Muitas empresas buscam no Portal os dados referentes a seus pagamentos. Também é possível, por meio da observação daqueles que acessam os dados do Portal, promover melhorias, tais como: Política militar recebia o valor das diárias de viagens para uma única pessoa e depois o repasse era feito. Com o envolvimento da sociedade (matérias de jornal) foi feito maior detalhamento dos dados para dar mais transparência. Ao longo dos anos percebemos a mudança comportamental do gestor que antigamente indicava sigilo, mas posteriormente os gestores pediram para remover o sigilo (GESTORES).*

De acordo com a observação da pesquisadora, o Portal da Transparência do Estado do Espírito Santo apresenta informações organizadas, pesquisas objetivas e intuitivas. O design do Portal também é agradável e adequado ao uso. Possui interface limpa.

Sobre a compreensão das informações por toda a população brasileira e do Estado do Espírito Santo, como alguns termos são específicos da área administrativa e contábil, é possível que algumas pessoas com baixa escolaridade não consigam compreender.

#### **4.2.3 Dimensão Estética do Portal da Transparência de Minas Gerais**

O Portal da Transparência de Minas Gerais é considerado organizado por três usuários entrevistados. Uma usuária destacou que a falta de conhecimento na utilização dos filtros nas consultas poderá dificultar a consulta pelos usuários. Um usuário ressaltou que o portal poderia ser melhor organizado.

*Sim (USUÁRIO 1).*

*Pelo conhecimento que eu tenho, de Excel, eu acho organizado (pelo menos nas pesquisas que eu fiz). Eu tenho conhecimento de filtro. Exemplos, filtros por órgãos, setores. Acredito que, quem não tem conhecimento de filtros (Excel) não conseguirá realizar as pesquisas (USUÁRIO 2).*

*Sim, considero organizado (USUÁRIO 3).*

*Poderia ser melhor (USUÁRIO 4).*

Sobre a agradabilidade ao utilizar o portal três usuários tiveram uma visão positiva. Dois usuários destacaram que o conhecimento como fator importante no uso do Portal, ou seja, entende-se que pessoas que não tenham habilidade de uso, pode ter dificuldades. Um usuário afirmou que a utilização do portal não é agradável.

*Sim (USUÁRIO 1).*

*Sim, pelo conhecimento que eu tenho (USUÁRIO 2).*

*Sim, considero agradável. Eu tenho conhecimento, por isso pessoalmente acho a estética boa. Algumas pessoas podem achar difícil por falta de habilidades tecnológicas (USUÁRIO 3).*

*Não (USUÁRIO 4).*

Sobre a perspectiva de facilidade de localização das informações, dois usuários consideraram que o portal é fácil de usar, contudo, destacaram que o conhecimento é que os mesmos possuem garantem essa facilidade. Dois ressaltaram que a falta de conhecimento pode trazer dificuldades ao acessar as informações. Um usuário destacou que nem sempre as informações são localizadas. Os gestores informaram na entrevista que realizaram um teste de usabilidade do Portal em 2021 e que o resultado foi satisfatório, segundo informações dos gestores, aproximadamente e de 60% a 65% dos usuários consideraram o portal adequado, agradável e fácil de usar. Os gestores também informaram que houve uma mudança da cor do Portal, para melhorar a usabilidade

*Sim (USUÁRIO 1).*

*Para quem tem conhecimento é fácil, aí a pessoa consegue fazer pesquisas mais avançadas. As buscas por despesas, por exemplo, eu não considero fácil. (exemplo: grupos de despesas, o que é isso?). Nas pesquisas referentes a salários, no portal só vem o salário bruto e líquido. Na planilha do excel (que você pode optar no portal) tem mais dados, como vale transporte, etc..) (USUÁRIO 2)*

*Eu acho que poderia ser melhor, mais acessível. No meu caso, que eu sempre uso Tecnologia de Informação, eu sinto facilidade (USUÁRIO 3).*

*Nem sempre (USUÁRIO 4).*

*Sobre a organização das informações e facilidade de uso do portal,*

*percebemos que no teste de usabilidade que realizamos em 2021 o resultado foi satisfatório. Uma mudança que fizemos, na nova versão do Portal a cor de fundo é branca. Na versão anterior ela era vermelha (inspirada na cor da bandeira do Estado) e tivemos reclamações de que a cor vermelha compromete a leitura e clareza das fontes, por isso mudamos a cor. Estimamos que de 60% a 65% dos usuários consideram o portal adequado, agradável e fácil de usar. Nós estamos constantemente preocupados com a facilidade de uso do portal, ainda queremos melhorar o layout, sempre deixar mais limpo e com tamanhos de letras adequados. No portal temos recursos de acessibilidade, mas planejamos melhorar estes recursos e implementar mais funcionalidades. Tivemos uma experiência com um usuário com limitações e percebemos que ainda é necessário melhorar a acessibilidade (GESTORES).*

Referente a compreensão das informações disponibilizadas no Portal, os usuários informaram que compreendem, conforme afirmações a seguir, contudo uma usuária informou que entende informações referentes a pessoal, mas não compreende informações das despesas, pois a mesma não tem domínio na área de finanças públicas.

*Sim (USUÁRIO 1).*

*Sim, compreendo. A informação de pessoal eu compreendo. Já as informações de despesas (por exemplo, contratos), por falta de conhecimento na área de finanças públicas, tive dificuldade. Por exemplo, as buscas sobre compras, são buscadas a partir do Portal de Compras, que é muito difícil de compreender. (USUÁRIO 2).*

*Sim, compreendo (USUÁRIO 3).*

*Sim (USUÁRIO 4).*

Sobre a utilização das informações pesquisadas, para ações individuais ou coletivas, três usuários informaram que não utilizaram as informações pesquisadas, um usuário afirmou que já utilizou, conforme relato a seguir.

Os gestores informaram que algumas ações coletivas são observadas em reportagens, mas eles não têm conhecimento de outras ações. Também observaram que os requisitos das avaliações dos portais, até então, são centradas em requisitos técnicos.

*Não. Apenas para obter informações necessárias ao cotidiano profissional (USUÁRIO 1).*

*Não. Uma busca relevante, não (USUÁRIO 2).*

*Não (USUÁRIO 3).*

*Sim (USUÁRIO 4).*

*Como é interessante essa questão de pesquisa. Suas perguntas e estar participando dessa pesquisa significa muito para nós, nos balança (provoca) bastante. Pensamos sempre na perspectiva do usuário, inclusive, falo com minha equipe há alguns anos que eu me interesso pelo usuário. A avaliação que temos da CGE é importante, mas é centrada em requisitos técnicos. O que focamos é no usuário (no cidadão) porque fazemos o portal para que todos possam acessar e encontrar as informações que precisam. Esse cidadão também tem a opção de solicitar as informações (caso ele não encontre no portal - por meio da transparência ativa) por meio da transparência passiva (utilizando os canais de solicitação de informação), então sabemos que de alguma forma ele será atendido. Hoje o portal é utilizado por jornalistas e citado em muitas reportagens. Sempre vemos a referência do Portal em reportagens. Eles citam o portal como fonte dos dados que estão sendo apresentados. Exceto essas reportagens não temos conhecimento sobre outras ações (GESTORES).*

Na visão da pesquisadora, ao realizar a observação do portal (referente a dimensão estética) foi verificado que as informações do portal estão organizadas por grupos, permitindo aos usuários a localização fácil e intuitiva.

Também na visão da pesquisadora, o *design* do portal também é limpo e proporciona um uso limpo e agradável.

Sobre a compreensão das informações disponíveis no portal, como alguns termos são específicos da área administrativa e contábil, é possível que algumas pessoas com baixa escolaridade não consigam compreender.

A seguir, no quadro 20, tem-se as informações consolidadas dos usuários, dos três estados, referentes à dimensão estética.

**Quadro 20 - Dimensão Estética dos Portais da Transparência do Ceará, Espírito Santo e Minas Gerais, na perspectiva dos usuários**

<b>Estado</b>	<b>Organização</b>	<b>Agradabilidade e Leiaute</b>	<b>Facilidade de Uso</b>	<b>Compreensão</b>	<b>Utilização</b>
Ceará	✓	✓	✓	✓	✗
Espírito Santo	✓	✓	✓	✓	✗
Minas Gerais	✓	✓	✓	✓	✗

Fonte: Dados da Pesquisa (2022).

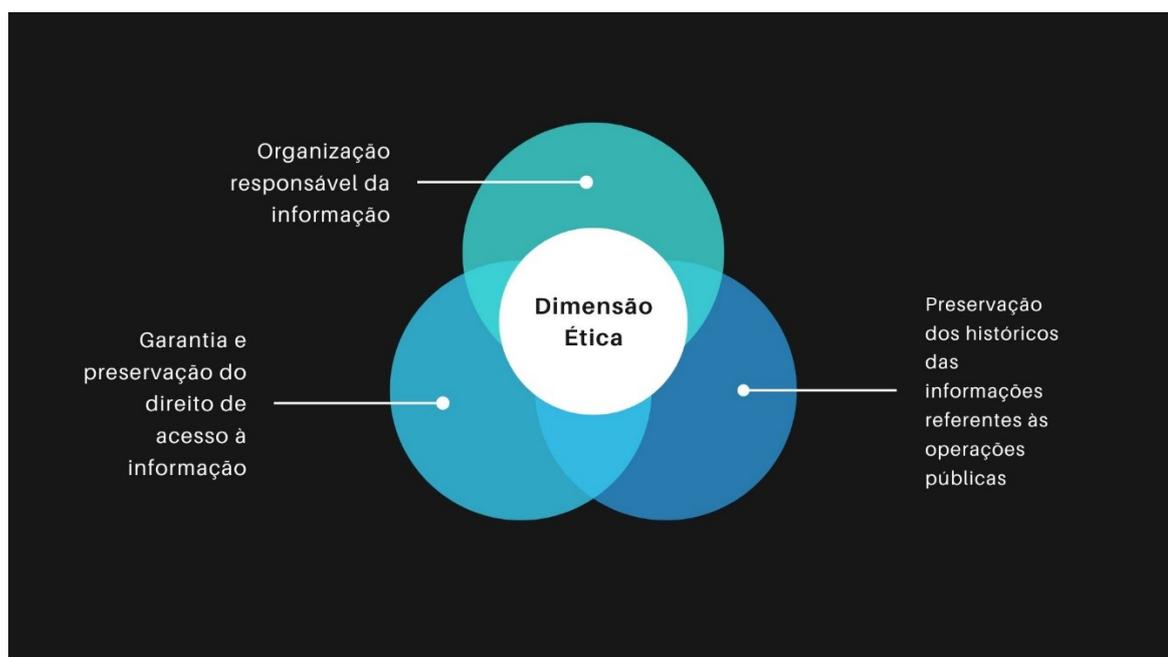
#### 4.3 OS PORTAIS DA TRANSPARÊNCIA À LUZ DA ÉTICA

A ética é vivenciada no cotidiano das pessoas. Desde o nascimento, o ser humano é integrado a vários espaços e situações que lhe proporcionam relações sociais, como: a família, a escola, o bairro, a igreja, o trabalho etc. Os processos de socialização moldam os valores das pessoas. As situações, os sentimentos e sensações vivenciadas nos espaços sociais estimulam o comportamento humano, e a ética diz respeito, exatamente, ao ser humano e à dimensão de ser social (VITORINO; DE LUCCA, 2020).

Na perspectiva de Vitorino e De Lucca (2020) a dimensão ética da Competência em Informação está diretamente ligada ao uso ético e eficaz da informação.

Para identificar e analisar a dimensão ética dos Portais da Transparência do Ceará, Espírito Santo e Minas Gerais, os usuários e gestores responderam questões sobre a responsabilidade dos entes públicos na organização das informações, sobre o direito à informação e preservação histórica das transações e operações da gestão pública, sobre o sigilo e privacidade das informações (Figura 19).

**Figura 19 - Perspectivas da Dimensão Ética**



Fonte: Dados da Pesquisa (2022).

De acordo com Vitorino e De Lucca (2020) é possível identificar a dimensão ética da Competência em Informação por meio da interligação de alguns elementos como: o uso ético e legal da informação, os princípios éticos e a reflexão crítica dos profissionais com base nos princípios éticos. A partir dessa premissa, nos portais da transparência, foram pesquisadas a organização responsável pela informação, a garantia e preservação do direito de acesso à informação e também a preservação dos históricos das informações referentes às operações públicas.

#### **4.3.1 Dimensão Ética do Portal da Transparência do Ceará**

No Portal da Transparência do Ceará, conforme descrito a seguir, os requisitos da dimensão ética foram considerados satisfatórios e positivos, na visão dos quatro usuários.

Segundo os quatro usuários, as informações estão organizadas de forma responsável:

*Ah sim...a meu ver, eu acredito que elas estão sendo bem responsáveis. Na experiência que eu tive as informações que eu busquei eu consegui localizar (USUÁRIO 1).*

*Sim. Estão organizadas (USUÁRIO 2).*

*Sim (USUÁRIO 3).*

*Sim (USUÁRIO 4).*

Sobre a preservação e asseguramento dos direitos dos atores envolvidos na disponibilização das informações, os usuários afirmaram que a lei de proteção de dados é cumprida, o sigilo das pessoas que utilizam o portal para reclamações e/ou sugestões também é garantido. Um usuário destacou o cumprimento da Lei Nº18.246, de 01 de dezembro de 2022 (anexo D) que institui a política estadual de linguagem simples nos órgãos e nas entidades da administração direta e indireta do Estado do Ceará. Essa política tem como objetivo estimular, na gestão pública cearense, uma mudança na cultura da comunicação administrativa, priorizando o foco nas pessoas, entregando à população informações claras e compreensíveis. Os princípios norteadores da lei envolvem: a empatia e foco na cidadã e no cidadão; participação social; redução de desigualdades; desburocratização da linguagem; transparência; confiança no Estado e Inovação. Os objetivos específicos da Lei Nº18.246 são:

- a) garantir que todas as pessoas consigam encontrar rapidamente as informações públicas, entendê-las imediatamente e usá-las com facilidade e segurança;
- b) romper com uma cultura escrita complexa através do uso de uma linguagem empática, inclusiva e acessível;
- c) criar condições para que a gestão pública estadual use uma linguagem compreensível e clara em todos os formatos (por escrito, audiovisual, verbal etc.) e canais de comunicação (físicos e digitais);
- d) otimizar o atendimento aos cidadãos e, com isso, reduzir os custos administrativos;
- e) garantir a transparência para promover a confiança dos cidadãos na gestão pública e em seus serviços;
- f) incentivar a participação social e a fiscalização das ações da gestão pública pela população.

Percebe-se que a Lei Nº18.246 representa, no contexto da Competência em Informação, uma prática inovadora e de grande relevância nos processos compreendidos na dimensão técnica, estética, ética e política.

Sobre a preservação e garantia dos direitos dos atores envolvidos na disponibilização das informações, os quatro usuários afirmaram que sim, o portal preserva e garante os direitos.

*Sim, inclusive no portal ele até coloca a própria lei, relativos a proteção de dados. tem alguns campos que são informações*

*sensíveis... nesses campos é indicado que é feito. Nesse aspecto é também transparente o portal (USUÁRIO 1).*

*Eu entendo que sim (USUÁRIO 2).*

*Sim, inclusive nas nossas formações, nas nossas cartas de serviços... a gente tem como premissa disponibilizar as informações com clareza. Quando recebe uma demanda é garantido fazer de forma anônima. A pessoa que não quer ser identificada é preservada. Às vezes a pessoa coloca no texto, alguma identificação, nós temos o cuidado de preservar esses dados pessoais. Agora, mais recentemente, temos uma lei aprovada no Governo do Ceará, para que as respostas sejam utilizadas numa linguagem simples, que não seja de difícil compreensão, sem usar juridiquês, não utilizar palavras difíceis para o cidadão. Uma lei que é aprovada, devemos disponibilizar a informação de forma traduzida (USUÁRIO 3).*

*Sim (USUÁRIO 4).*

Referente à preservação do histórico das transações (série histórica) e operações da gestão pública, os usuários informaram que o Portal atende esse critério, ou seja, estão disponíveis informações em uma série histórica. Um usuário afirmou que não tinha observado este aspecto.

*Não cheguei a observar esse aspecto. Vou tirar como exemplo o nosso portal da transparência (do legislativo). Muitos sistemas são baseados no poder executivo. Temos informações de 2021 e antes de 2021. 2020 para baixo, quando começou a exigir a publicação das informações. No executivo, eu confesso que não posso dizer se isso acontece. Eu acredito que sim (USUÁRIO 1).*

*Sim, considero... acho que menos de 10 anos (USUÁRIO 2).*

*Sim, temos a série histórica (USUÁRIO 3).*

*Sim (USUÁRIO 4).*

A observação do portal, realizada pela pesquisadora, verificou que as informações disponibilizadas estão de acordo com a legislação e também que os usuários têm acesso a dados abertos, e também podem solicitar informações por meio das opções de ouvidoria e de Acesso à Informação.

Sobre a série histórica, também foi observado que nas opções de busca do Portal estão disponíveis opções de consulta por ano, permitindo que o usuário consulte dados retroativos.

### 4.3.2 Dimensão Ética do Portal da Transparência do Espírito Santo

No Portal da Transparência do Espírito Santo, conforme descrito a seguir, todos os requisitos da dimensão ética, na sua maioria, foram considerados satisfatórios na visão dos usuários. Segundo os quatro usuários, as informações estão organizadas de forma responsável:

*Na grande maioria (dos portais) que navego sim, porém nem tudo são flores existem os espinhos (USUÁRIO 1).*

*Sim, a meu ver estão (USUÁRIO 2).*

*Sim, as informações estão dispostas de forma organizada (USUÁRIO 3).*

*Entendo que o principal objetivo é a transparência. Pela tempestividade dos dados, observa-se que há, sim, bastante responsabilidade (USUÁRIO 4).*

Sobre a preservação e garantia dos direitos dos atores envolvidos na disponibilização das informações, três os usuários afirmaram que sim, o portal preserva e garante os direitos. Um usuário citou que não tem conhecimento sobre proteção de dados. Os gestores citaram que somente poucos dados são sigilosos e não estão disponibilizados.

*Na grande maioria que navego sim. Mas existem os que não são tão completos. Por exemplo: se consegue ver a descrição do item que se procura, porém não colocam os documentos (contratos, atas etc.) (USUÁRIO 1).*

*Sim, preserva, e dá formações sobre transparência e LGPD aos servidores (USUÁRIO 2).*

*Eu suponho que sim (USUÁRIO 3).*

*Não tenho envolvimento direto com a parte de proteção de dados, por isso não posso responder (USUÁRIO 4).*

*Sim. É de livre acesso por qualquer pessoa, sem necessidade de fornecer dados que inviabilizam o acesso. Há uma parcela bem pequena de dados que foram considerados sigilosos e que são ocultos no Portal (GESTORES).*

Referente a preservação do histórico das transações (série histórica) e operações da gestão pública, um usuário citou que não existe a preservação, os outros três confirmaram a preservação da série histórica. Os gestores informaram que a série histórica disponível no portal é de aproximadamente dez anos.

*Não, porque tudo que é ligado à informática, necessita de um período de transição, até chegar ao ideal demora um pouco (USUÁRIO 1).*

*Sim, e pode ser usado para embasar contratações e aquisições (USUÁRIO 2).*

*Sim (USUÁRIO 4).*

*Sim (USUÁRIO 3).*

*O Portal guarda um histórico das informações disponibilizadas que pode ser acessado facilmente, assim como os dados atuais. Guarda-se uma série histórica de aproximadamente 10 anos, com pequena variação de acordo com as consultas, tendo em vista que algumas delas são mais atuais (GESTORES).*

Na observação do Portal da Transparência do Espírito Santo, realizada pela pesquisadora foi averiguado que as informações disponibilizadas asseguram às pessoas o seu direito à informação, inclusive o seu direito de solicitar informações, por meio da Ouvidoria Geral do Estado, que apresenta as opções para Denúncia, Reclamação, Elogio, Sugestão e Informação. Percebe-se a aplicação da LGPD. Nas opções de despesas os CPFs são apresentados com a devida notação. Sobre a memória das transações e processos no Portal as opções apresentam períodos de busca de 2004 a 2022 (no grupo de despesas), em outras opções como contratos o período disponível é de 2009 a 2022.

### **4.3.3 Dimensão Ética do Portal da Transparência de Minas Gerais**

No Portal da Transparência de Minas Gerais, conforme descrito a seguir, três usuários afirmaram que as informações estão organizadas de forma responsável e um usuário disse que não sabe:

*Sim (USUÁRIO 1).*

*Sim (USUÁRIO 2).*

*Até então considero que sim (USUÁRIO 3).*

*Não sei dizer (USUÁRIO 4).*

Sobre a preservação e garantia dos direitos referentes à disponibilização das informações no portal, três usuários afirmaram que são garantidos e preservados, um usuário não soube dizer. Os gestores informaram o rigoroso cumprimento da LAI e LGPD., a saber:

*Sim (USUÁRIO 1).*

*Sim, sobre o acesso o direito é assegurado. Sobre o sigilo e preservação, sim. No portal é utilizado o Masp e não consta o CPF (USUÁRIO 2).*

*Sim, considero que sim (USUÁRIO 3).*

*Não sei dizer (USUÁRIO 4).*

*O portal cumpre tudo que a LAI determina, por meio da transparência ativa. Sobre a privacidade é importante a distinção do que é privacidade e o que é sigiloso. Hoje podemos considerar que sobre as questões de LGPD ainda não temos uma situação totalmente conclusiva. Os dados sensíveis como CPF são preservados. Percebe-se que alguns usuários ainda fazem confusão sobre o que são dados pessoais e dados sensíveis. Por exemplo, dados de cargo, função, salários não são dados sensíveis. Destacamos também que no portal informações específicas salariais não são divulgadas, como descontos etc.. Alguns servidores ainda pensam que seus dados funcionais não poderiam ser divulgados. De forma esporádica às vezes, já aconteceu, de recebermos questionamentos ou ordem judicial sobre a publicação de salários (por exemplo), contudo somos regidos e seguimos a legislação, portanto, esses casos são facilmente resolvidos (GESTORES)*

Sobre a preservação do histórico das transações (série histórica) das operações da gestão pública, os usuários do Portal da Transparência de Minas Gerais afirmaram que sim, as informações estão disponibilizadas de forma histórica. Um usuário informou que nunca realizou pesquisas com dados retroativos. Os gestores informaram que a disponibilização das informações históricas segue os critérios das bases de dados e sistemas corporativos do governo.

*Sim, tendo em vista a disponibilização das informações (USUÁRIO 1).*

*Eu nunca pesquisei dados anteriores (de uma série histórica) (USUÁRIO 2).*

*Sim, preserva (USUÁRIO 3).*

*Acredito que sim (USUÁRIO 4).*

*Disponibilizamos no Portal informações de acordo com as bases de dados e sistemas corporativos existentes. Alguns sistemas apresentam dados há mais de 20 anos e dessa forma os mesmos estão disponíveis no portal. Os dados referentes a salários dos servidores, no portal, temos disponibilizados nos últimos 4 anos, mas nos dados abertos, temos a opção de o usuário acessar os dados em um período maior (GESTORES).*

Na observação realizada, a pesquisadora verificou que as informações disponíveis asseguram ao cidadão o seu direito à informação, inclusive o seu direito de solicitar informações, por meio da opção Acesso à informação que direciona o usuário para o E-SIC – Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão. Sobre a memória das transações e processos no Portal, as opções apresentam períodos de busca superior a dez anos. Por exemplo, informações sobre despesas com diárias (a partir de 2002), Voos do Governador – de 2003 a 2022), concursos realizados – de 2007 a 2020 – Remuneração de Servidores – 2009 a 2022.

A seguir, no quadro 21, tem-se as informações consolidadas dos usuários, dos três estados, referentes à dimensão ética.

**Quadro 21 - Dimensão Ética dos Portais da Transparência do Ceará, Espírito Santo e Minas Gerais, na perspectiva dos usuários**

Estado	Organização Responsável da Informação	Preservação dos Históricos das Informações referentes às informações	Garantia e preservação do direito de acesso as informações
Ceará	✓	✓	✓
Espírito Santo	✓	✓	✓
Minas Gerais	✓	✓	✓

Fonte: Dados da Pesquisa (2022).

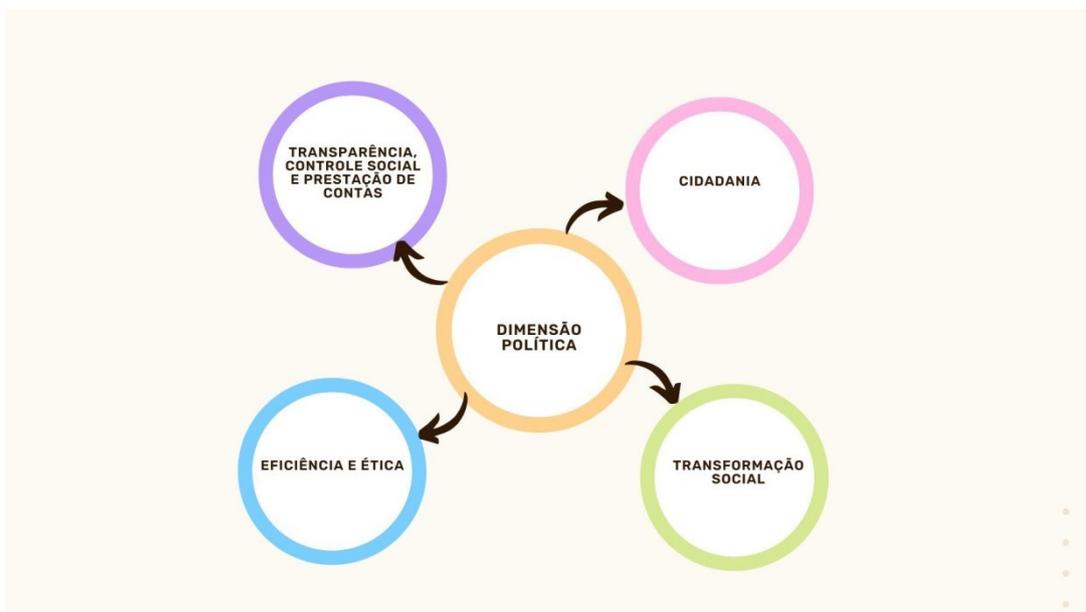
#### 4.4 A PERSPECTIVA POLÍTICA DOS PORTAIS DA TRANSPARÊNCIA

Entendemos que a política compreende o ser humano como ser social, um ser que participa de um ambiente onde constrói as relações num processo dinâmico de interações. No contexto da Competência em Informação, a dimensão política, configura, na medida em que seu elemento estruturante - a informação - é um produto político, inserido num contexto histórico e sociocultural (VITORINO; DE LUCCA, 2020).

Na perspectiva de Vitorino e De Lucca (2020) o conjunto de habilidades desenvolvidas pelos profissionais da informação com base na compreensão da dimensão política da competência em informação é útil para a construção de iniciativas teóricas e práticas que podem constituir modelos, programas e práticas envolvendo essa temática. Essas estratégias podem contribuir para que a competência em informação cumpra a missão de

desenvolver uma sociedade livre, democrática, e com boas escolhas que seriam determinantes a um melhor desenvolvimento humano e social.

**Figura 20 - Perspectivas da Dimensão Política**



Fonte: Dados da Pesquisa (2022).

Para verificar a dimensão política dos portais da transparência (ver Figura 20) foram realizados questionamentos sobre o exercício da cidadania transformação social; a transparência, o controle social e a prestação de contas; e eficiência e ética públicas.

#### **4.4.1 Dimensão Política do Portal da Transparência do Ceará**

Sobre o exercício da cidadania originado a partir de informações consultadas no Portal da Transparência, os quatro usuários afirmaram que o portal é sim um mecanismo potencializador para o exercício cidadão, contudo, sobre as ações concretas, não foram citadas ações realizadas. Um usuário citou o desconhecimento da população sobre o direito de fiscalização e cobrança do cidadão aos gestores públicos.

*Sim, com certeza, o portal é uma ferramenta fundamental para o exercício da cidadania. Pelo menos o cidadão consciente. O que a gente percebe é uma falta de... um desconhecimento da população em geral sobre esse direito de exercer essa fiscalização, esse direito de cobrar mesmo..., Mas isso até pela relação histórica (USUÁRIO 1).*

*Como cidadão nunca tive a visão de buscar o portal, tive a visão como empregado na administração pública... como cidadão nunca*

*tive essa vontade, necessidade de buscar informação no portal (USUÁRIO 2).*

*Acredito que sim. Ele possibilita tanto na questão da escuta. O cidadão sentir ouvido. Ele tem uma resposta rápida. A partir do portal as instituições passaram a ter credibilidade. Os pedidos não ficam esquecidos. Não é somente dar a resposta é sobre saber se a resposta atendeu o que ele estava buscando. O próprio portal possibilita ao cidadão responder uma pesquisa rápida para ele informar se foi atendido de forma satisfatória ou não (USUÁRIO 3).*

*Sim, à medida que disponibiliza consultas e carta de serviços à população, aproxima o cidadão das ações. Por exemplo, no item licitações disponibiliza além das licitações em andamento, fornece orientações para quem quer vender para o estado, além de fornecer a relação de fornecedores impedidos de contratar com a Administração Pública (USUÁRIO 4).*

Sobre a realização de mudanças na sociedade provocadas a partir de informações acessadas no Portal da Transparência, os usuários, na sua maioria, não identificaram as mesmas. Um usuário citou a mudança da merenda escolar, que foi realizada a partir os recursos de escuta.

*Não (USUÁRIO 1).*

*Não (USUÁRIO 2).*

*Sim. O objetivo da ferramenta não é somente como canal para escuta. Mas que essas escutas possam ter possibilidade... a própria lei que aprovou uma linguagem simples foi uma demanda que o sistema possibilitou. A ideia é sempre a partir da ferramenta, ter por matéria ou por assunto, demandas das reclamações da sociedade. No caso da nossa realidade, a qualidade da nossa merenda, é muito (resultado) dessa ferramenta. Os alunos respondem uma enquete sobre a merenda escolar. Eles têm um link para acessar o aluno Online. Também podem responder dentro da Seduc (Secretaria de Educação). (USUÁRIO 3)*

*Não (USUÁRIO 4).*

Sobre a transparência pública, controle social e mecanismo de prestação de contas os quatro usuários afirmaram que sim, o portal, com certeza, é um meio que proporciona as referidas ações políticas.

*Sim (USUÁRIO 1).*

*Com toda certeza. Porque todas as informações do Governo do Estado estão disponibilizadas no portal. Número do PPA, execução orçamentária, as licitações em andamento, licitações já realizadas, os contratos, as despesas por secretária (USUÁRIO 2).*

*Com certeza. Se a gente não tivesse essa ferramenta eu acho que seria mais complicado todo o controle social. O portal é uma possibilidade de você ter uma fala do cidadão, um posicionamento, corrigir rotas. Redirecionar ações que não estão legais. É um controle social e prestação de contas (USUÁRIO 3).*

*Sim (USUÁRIO 4).*

Sobre as questões de eficiência e ética pública, também, de forma positiva, os quatro usuários afirmaram que ao utilizar o Portal os mesmos têm a percepção de eficiência e compromisso ético por parte dos gestores públicos.

*Me passou a sensação de eficiência, de realmente estar (estou falando com cidadão) prestando contas... da forma como estão dispostas as informações, até clara, para quem vai utilizar os dados (para o cidadão comum pode parecer confuso). Mas para quem vai utilizar os dados são a meu ver bem colocados, bem expostos (USUÁRIO 1).*

*Tenho a percepção que é eficiente. Eu considero que é ético (USUÁRIO 2).*

*Sim. Eficiente e Ético (USUÁRIO 3)*

*Sim (USUÁRIO 4)*

Na observação da pesquisadora não foram localizados relatos sobre ações de transformação social, controle social. Sobre recursos de participação cidadã, está disponível na página principal a opção participação cidadã. A partir da opção é possível que o usuário participe da revisão do Plano Plurianual (PPA) de 2020 a 2023, de acordo com um cronograma também apresentado na página.

#### **4.4.2 Dimensão Política do Portal da Transparência do Espírito Santo**

Referente ao exercício da cidadania originado a partir de informações consultadas no Portal da Transparência, os quatro usuários afirmaram que o portal é sim um mecanismo potencializador para o exercício cidadão.

*Sim. Se o cidadão começa a navegar no Portal da Transparência, ela vai conseguir verificar como está sendo utilizado o dinheiro público. Se determinado órgão público informa que vai fazer uma licitação para compras de computadores, vai ser no Portal transparência que se verifica se realmente foi realizada a compra (USUÁRIO 1).*

*O portal possibilita o exercício da cidadania, primeiro pelo fato de garantir um princípio basilar do direito público, que é a transparência dos atos dos governantes. Ele é usado como meio de controle, e pode ser utilizado para embasar ações civis públicas, ações anticorrupção por meio de incongruências que podem ser observadas por meio dele, dentre outras (USUÁRIO 2).*

*Sim, através de análise do fluxo financeiro e o direcionamento dos recursos que o Estado do Espírito Santo dispõe (USUÁRIO 3).*

*Sim, pois com ela é possível entender a arrecadação e destinação dos recursos públicos e ampliar o debate sobre políticas públicas e como aprimorá-las, desde o ambiente acadêmico até o cidadão comum. Um bom exemplo: em 2020, já durante a pandemia, a Secom do Governo Federal fez uma peça divulgando que o Governo Federal havia repassado bilhões em recursos para os Estados custearem ações contra a Covid, responsabilizando os entes estaduais e seus dirigentes. Tratou-se de uma Fake News facilmente detectada pela própria fonte segunda a qual ela foi elaborada: o Portal da Transparência. Nela foram utilizados todos os repasses de todas as esferas e todos os programas, incluindo transferência diretas como aposentadorias, e de todos os níveis de governo (estaduais e municipais). Ou seja: não fosse o portal da transparência, seria muito mais difícil verificar a falsidade da informação (USUÁRIO 4).*

Na sua maioria (três usuários) relataram que não provocaram mudanças na sociedade a partir da utilização das informações acessadas no Portal da Transparência. Um usuário expressou que a consulta de preços que a mesma realiza, é sim uma interferência positiva, uma vez que ao realizar uma boa consulta de preços, a mesma impacta na eficiência da utilização dos recursos públicos. Os gestores informaram que o portal ao facilitar uma participação ativa dos cidadãos, contribui para as mudanças sociais.

*Sim, porque uma boa pesquisa de preço (utilizando todas as ferramentas disponíveis para compor, no caso os Portais Transparências) é dinheiro público sendo utilizado de forma correta (USUÁRIO 1).*

*Eu não interfeiri, porém já vi ações fomentadas na sociedade (USUÁRIO 2).*

*Não (USUÁRIO 3).*

*Não lembro de caso específico, mas diariamente vemos o noticiário verificando informações para averiguar as matérias publicadas (USUÁRIO 4).*

*Facilitando a participação mais ativa dos cidadãos no controle das ações e gastos do governo, por meio de: consulta de dados, comparações, questionamentos e opiniões. Temos disponível um e-mail [transparencia@secont.es.gov.br](mailto:transparencia@secont.es.gov.br), além da Ouvidoria, para que o cidadão possa opinar, questionar e reclamar (GESTORES).*

Sobre a transparência pública, controle social e mecanismo de prestação de contas os quatro usuários afirmaram que sim, o portal, com certeza, é uma ferramenta adequada para a transparência, controle e prestação de contas. Um usuário citou a desatualização dos portais municipais o que compromete o efetivo potencial da ferramenta. Os gestores ratificaram a efetividade do Portal como ferramenta de transparência e instrumento para o controle social.

*Quando feito de forma correta e de fácil acesso, sem dúvidas (USUÁRIO 1).*

*Considerado o Portal de Transparência a ferramenta modelo para o controle social, transparência e prestação de contas, para a sociedade, tendo o governo outros meios de prestação de contas também importantes (USUÁRIO 2).*

*Sim, considero o Portal um meio de transparência, controle e prestação de contas (USUÁRIO 3).*

*Com certeza. É o meio mais fácil e acessível de localizar as informações. Uma pena que os órgãos de controle não cuidam suficientemente da devida publicação, pois frequentemente consulto portais da transparência dos municípios que estão com dados desatualizados ou com a própria página corrompida (USUÁRIO 4).*

*Sobre a transparência pública: todas as despesas, receitas, compras, contratos são atualizados diariamente no Portal da Transparência. Todas as despesas são computadas e exibidas para o cidadão. Várias notícias já foram publicadas no jornal e algumas ações tomadas pelo governo após a participação social. É importante, além dos dados publicados, o incentivo à participação do cidadão no controle social considerando que ele é parte imprescindível nesse processo. Sobre o controle social: o objetivo do Portal não é promover o controle social e sim ser um instrumento que estimula essa ação, facilitando a consulta, pelo cidadão, das informações disponibilizadas no Portal, no site dos órgãos e outros meios. Referente a prestação de contas: Consultas de Despesas é um exemplo de prestação de contas. Além*

*disso, há outras formas de prestação de contas como os casos de convênios, cartão corporativo (GESTORES).*

Sobre a eficiência e ética pública, também, de forma positiva, os quatro usuários afirmaram que ao utilizar o Portal, os mesmos têm a percepção de eficiência e compromisso ético por parte dos gestores públicos. Um usuário destacou que ainda há espaço para melhorias e aumento da eficiência.

*Sim, passa segurança (USUÁRIO 1).*

*Sim, ao utilizar o Portal de Transparências tenho certeza de que o Governo do Estado do Espírito Santo busca eficiência em todos seus atos e tem a ética como princípio basilar (USUÁRIO 2).*

*Sim, ao utilizar o Portal, deixa nítido a eficiência e ética governamental (USUÁRIO 3).*

*Como servidor público, entendo que há sempre margem para melhoria na gestão e aumento da eficiência devido aos enormes desafios que ainda existem na realidade brasileira. Mas entendo sim que a transparência do Estado do Espírito Santo, que está acima da média, é reflexo da ética aplicada à gestão pública (USUÁRIO 4).*

Na observação da pesquisadora não foram localizadas informações referentes a ações de transformação e controle social ocorridas a partir de informações coletadas no portal. Também não foram localizados recursos para participação cidadã. No portal de Acesso à Informação (<https://acessoainformacao.es.gov.br/>) existe uma opção de Controle Social. Nesta opção existe o menu - o que é controle social, - cartilha - e dados abertos. Em todas as opções têm informações, guias ou manuais informacionais sobre como acessar as informações do governo (nos portais de transparência, de acesso à informação, sites de unidades do governo) e como solicitar informações.

#### **4.4.3 Dimensão Política do Portal da Transparência de Minas Gerais**

Referente ao exercício da cidadania originado a partir de informações consultadas no Portal da Transparência, três usuários afirmaram que o portal possibilita ao cidadão o exercício da cidadania. Um usuário informou que não possuía conhecimento a este respeito. Os gestores informaram que o trabalho deles é exatamente esse, garantir o acesso à informação ao cidadão.

*Sim, pois, permite o acompanhamento do uso dos recursos públicos. A sociedade pode por exemplo acompanhar os repasses e verificar se os serviços estão sendo executados ou se os bens estão sendo adquiridos (USUÁRIO 1).*

*Não tenho conhecimento (USUÁRIO 2).*

*Eu acredito que sim, porque disponibiliza o que o servidor recebe dos cofres públicos. Com isso, com a disponibilização dos dados, pode-se evitar salários fora da realidade, exorbitantes (USUÁRIO 3).*

*Sim. A divulgação das informações garante o exercício da cidadania, porém é importante a melhoria contínua e a divulgação da existência do portal (USUÁRIO 4).*

*Nós trabalhamos para que sim, o cidadão possa ter cada vez mais acesso às informações. Esse é o nosso trabalho (GESTORES).*

Sobre a utilização das informações pesquisadas no Portal da Transparência de Minas Gerais para promover mudanças na sociedade, todos os usuários informaram que não utilizaram com essa finalidade. Um usuário relatou que pode ter acontecido, mas ele não conhece.

*Não (USUÁRIO 1).*

*Não (USUÁRIO 2).*

*Não. Eu pessoalmente não vi. Mas acredito que pode ter acontecido (USUÁRIO 3).*

*Não (USUÁRIO 4).*

Sobre a transparência pública, controle social e mecanismo de prestação de contas os três usuários afirmaram que sim, o portal possibilita o controle dos recursos públicos e um usuário informou que não. Um usuário observou que as informações “estão” no portal, mas considera “que uma pessoa, em um milhão, que usa para a fiscalização do governo”. O usuário informou também a falta de manual para auxiliar os usuários na utilização do Portal. Os gestores destacaram a gestão técnica do Portal como um fator fundamental para os avanços ocorridos no Portal da Transparência, nos últimos anos.

*Sim, para ambas as situações (USUÁRIO 1).*

*Eu acho que sim. São não consegue buscar, mas as informações estão lá. São poucas as pessoas que buscam para controle e prestação de contas do governo. Eu acho que é uma pessoa de um milhão. Eu não sei se tem um manual que te ajude. Que ajuda a usar o portal. <<o usuário 1, no momento da entrevista usou o portal e não encontrou o manual>>. Por exemplo, o campo unidade na consulta de compras. Eu não sei a que se refere, penso que muitas pessoas também não sabem. Eu considero que um manual em cada opção dos grupos de consultas seria necessário (USUÁRIO 2).*

*Sim, considero. Principalmente divulgando contas, salários, compras, contratos. Não deixa de ser um controle dos recursos públicos (USUÁRIO 3).*

*Não (USUÁRIO 4).*

*Hoje o portal teve uma evolução que percebemos nas avaliações. As próprias avaliações proporcionaram nosso aperfeiçoamento ao observamos o que precisava melhorar. A gestão pública, a meu ver, é cíclica...temos vários ciclos, e vejo que o ciclo mais recente tem um trabalho técnico que permitiu esse avanço do Portal. Hoje a CGE é gerida por um profissional técnico e penso que isso é fundamental para nossos trabalhos (GESTORES).*

Sobre a eficiência e ética pública, um usuário afirmou que sim, o portal apresenta a percepção da eficiência e ética do governo. Dois usuários afirmaram que não sabiam responder e outro relatou que não é possível perceber.

*Sim (USUÁRIO 1).*

*Não sei responder. Pela minha pesquisa (já realizada no portal) não tem relação com o governo diretamente, para falar se é eficiente ou não (USUÁRIO 2).*

*Não tenho essa ideia. Porque lá só disponibiliza. Não acho que só o portal vai provar que o governo é ético (USUÁRIO 3).*

*Não é possível perceber (USUÁRIO 4).*

Na observação realizada pela pesquisadora não foram localizadas informações referentes a ações de transformação e controle social ocorridas a partir de informações coletadas no portal. No portal são disponibilizadas notícias. Em 2022 até o momento desta

observação (23 de novembro de 2022) constam 2 notícias divulgadas e em 2021 três notícias divulgadas.

Sobre a participação cidadã não foram localizadas nenhum tipo de mecanismo de participação, como votação, enquetes etc.

A seguir, no quadro 22, tem-se as informações consolidadas dos usuários, dos três estados, referentes à dimensão política.

**Quadro 22 - Dimensão Política dos Portais da Transparência do Ceará, Espírito Santo e Minas Gerais, na perspectiva dos usuários**

Estado	Transparência, controle social e prestação de	Cidadania	Transformação Social	Eficiência e Ética
Ceará	✓	✓	✗	✓
Espírito Santo	✓	✓	✗	✓
Minas Gerais	✓	✓	✗	✗

Fonte: Dados da Pesquisa (2022).

#### 4.5 INDICADORES, APRENDIZAGEM E SUGESTÕES PARA MELHORIA DOS PORTAIS DA TRANSPARÊNCIA

A utilização de indicadores como instrumento para o gerenciamento dos portais foi um questionamento realizado aos gestores. Os gestores do Portal da Transparência de Minas Gerais, informaram:

*Todos os resultados e processos das avaliações que somos submetidos (como Escala Brasil Transparente 360º) representam para nós indicadores do nosso trabalho e do Portal, inclusive, estamos fazendo um trabalho de consolidar todos esses indicadores em uma única relação, já que são inúmeros indicadores (GESTORES MG).*

Sobre os treinamentos e ações de desenvolvimento (na área da Competência em Informação) realizados pelos gestores e equipes de desenvolvimento dos portais, os gestores do Estado do Espírito Santo e de Minas Gerais, relataram que nunca participaram de

treinamentos sobre a Competência em Informação. Os gestores do Estado de Minas Gerais, descreveram:

*Nós constantemente estamos sendo treinados e participamos frequentemente de cursos e treinamentos. Especificamente sobre Competência em Informação ainda não tínhamos conhecimento sobre essa área de conhecimento. Gostaríamos muito de conhecer e adquirir novos conhecimentos para, cada vez mais, melhorar nosso portal (GESTORES ES).*

#### **4.5.1 Sugestões para melhoria do Portal da Transparência do Ceará**

Os usuários do Portal da Transparência do Ceará sugeriram, como proposta de melhora: unificação do portal da transparência dos três poderes (executivo, legislativo e judiciário), simplificação de algumas seções do portal para melhor acesso das pessoas e descentralização do retorno das demandas recebidas no portal. Os usuários expressaram:

*Ele tem todas as recomendações, digamos assim, de utilização, de usabilidade, tem relação a parte de usabilidade em si, eu não teria nenhum tipo de sugestão, talvez para essa população mais leiga, que não é pesquisador, que não é servidor público... para a sociedade o portal talvez pudesse ter algumas seções simplificadas, informações mais objetivas, mais sintéticas..., mas que contemplasse a curiosidade daquele cidadão (USUÁRIO 1).*

*Apesar dos poderes independentes, minha sugestão é que as informações podem estar unificadas, ou que tivessem link para facilitar o acesso à sociedade. A sugestão é que estivesse link do legislativo, do judiciário para facilitar o acesso da sociedade (USUÁRIO 2).*

*O ideal seria que cada regional pudesse ter acesso ao portal para capturar suas reclamações. Está no radar essa demanda. Nós somos o projeto piloto (a nossa regional). O plano é aumentar cada vez mais a capilaridade. Nós entramos como sub rede em 2019. Teve a pandemia em 2020 e 2021 que de certa forma atrasou as intenções. Mas a descentralização deve aumentar na nova gestão (USUÁRIO 3).*

*Não (USUÁRIO 4).*

#### **4.5.2 Sugestões para melhoria do Portal da Transparência do Espírito Santo**

A seguir, tem-se as declarações das sugestões e propostas relatadas pelos usuários e

gestores do Portal da Transparência do Estado do Espírito Santo:

*Sim, uma unificação, ou seja, todos terem a mesma forma de pesquisa, porque como informei, navego em diversos portais e de vez em quando esbarro em uns com acesso bem complicado. Também colocar um vídeo tutorial de como funciona o Portal e como se pesquisa no mesmo, com certeza ajudaria bastante (USUÁRIO 1).*

*O portal de Transparência do ES é um modelo nacional, como não tenho conhecimento maior sobre isso, não tenho sugestões a dar (USUÁRIO 2).*

*Melhorar a paleta de cores, deixar o menu mais destacado e o portal mais intuitivo (USUÁRIO 3).*

*Com relação aos dois campos que mais utilizo:- Informações dos servidores: eu necessito reportar eventualmente à equipe do SIOPE algumas remunerações dos servidores, mas atualmente é impossível imprimir os dados apresentados. Vou colocar prints com exemplos da minha própria remuneração, mostrando os dados do site e o que aparece ao tentar imprimir. Esse erro não ocorria antes da última atualização do leiaute: - Digamos que um município recebeu um depósito da Secretaria de Estado da Educação e não sabe do que se trata. Em tese, ela deveria facilmente localizar a informação com os dados que ela possui: secretaria de origem, credor do destino e/ou valor. Vou citar o exemplo de um pagamento que fizemos de R\$ 7.496,63 à Prefeitura Municipal de Rio Bananal em 23/12/2022 referente a convênio de cessão de servidora – um dado muito comum de se consultar pelos municípios para controle do ressarcimento de servidor cedido. Inicialmente, pelo valor seria o mais simples de se localizar, mas não funciona. Em segundo lugar, posso consultar pelo credor e a origem da despesa. Para isso eu tenho que refinar o agrupamento para incluir Favorecido e deixar o órgão, mas isso também não traz nenhum resultado. Neste caso o resultado é positivo, pois traz a informação desejada. Portanto, a busca por valor seria muito mais rápida e intuitiva, pois é o primeiro dado mais óbvio para ser pesquisado, pois dispensaria manipular os filtros (e acertar o nome do credor, que às vezes não é tão fácil quanto o nome de uma prefeitura) para encontrar o resultado. (USUÁRIO 4).*

*Qual proposta/sugestão você tem para melhoria do portal? Indexação de todas as bases de dados, pois atualmente somente as principais bases foram indexadas Aplicação de ontologias no contexto dos dados da transparência. Aplicação de vocabulários nos dados abertos para atingirmos 5 estrelas: linked open data. Referência <https://lod-cloud.net/> (GESTORES).*

### 4.5.3 Sugestões para melhoria do Portal da Transparência de Minas Gerais

A simplificação da navegabilidade, implementação de buscas intuitivas e de manuais, a melhoria do leiaute, detalhamento das despesas, são sugestões apresentadas pelos usuários e gestores do Portal da Transparência de Minas Gerais, a saber:

*Não. As informações contidas atendem no que diz respeito a demanda atual (USUÁRIO 1).*

*É aquilo que falei do manual. Deveria ter um manual, explicativo, para cada um dos grupos de consultas (USUÁRIO 2).*

*Simplificar a navegabilidade para atender as pessoas com menor conhecimento em tecnologias de informação e comunicação (USUÁRIO 3).*

*Melhorar o layout do portal e divulgar a sua existência/despertar a interatividade (USUÁRIO 4).*

*São várias as sugestões. O portal apresenta uma boa avaliação e posicionamento máximo nos rankings e avaliações, mas sabemos que podemos melhorar ainda mais. Um dos trabalhos que queremos fazer é sobre melhorias de buscas e layout. Também queremos disponibilizar informações de forma relacionada, mas isso depende não somente da nossa vontade, às vezes somos limitados pelos vários sistemas que o Estado possui e esses sistemas muitas vezes possuem estruturas e bases de dados diversificadas. Uma das implementamos que pretendemos executar é o detalhamento das despesas. Hoje temos disponível o valor das despesas (extraídos do SIAFI) e queremos que o usuário possa especificar essa despesa, podendo acessar os contratos relacionados à mesma (esses dados estão em outro sistema corporativo). Também queremos deixar as buscas mais intuitivas. Uma informação que é muito pesquisada pelos fornecedores é sobre o pagamento. Eles querem saber se o pagamento deles já foi realizado. Às vezes a informação está no 'Restos a Pagar' e ele não sabe o que significa isso, então ele não consegue localizar e atender sua necessidade informacional. Essa questão de restos a pagar, assim como a despesa empenhada e liquidada... é um desafio, sempre pensamos em como podemos resolver e deixar o acesso do usuário mais simplificado (GESTORES)*

A figura 21 sintetiza as sugestões indicadas pelos usuários e gestores dos portais da transparência dos três Estados, a saber:

**Figura 21 - Sugestões de Melhorias para os Portais da Transparência**

**SUGESTÕES DE MELHORIAS**

- Criar seções simplificadas e objetivas
- Unificação dos portais dos 3 poderes
- Descentralizar a operação do portal
- Unificar pesquisas em todos os portais
- Indexação de todas as bases de dados
- Aplicação de ontologias
- Aplicação de vocabulários nos dados abertos
- Simplificar a navegabilidade
- Melhorar layout e paleta de cores
- Divulgar o portal e incentivar o seu uso
- Elaborar manual por grupos de dados
- Disponibilizar informações relacionadas
- Disponibilizar vídeos tutoriais

Fonte: Dados da Pesquisa (2022).

A criação de seções simplificadas e objetivas tem o propósito de tornar as buscas mais fáceis para os usuários. A unificação dos portais da transparência do executivo, legislativo e judiciário permitiria que os usuários de forma fácil, acessam informações dos três poderes. A descentralização das operações, permitiria melhor análise dos pedidos e necessidades dos usuários, uma vez que mais unidades públicas teriam acesso e autonomia para a gestão das demandas. A proposta de unificar as pesquisas em todos os portais, permitiria o estabelecimento de um padrão, para todos os Estados, que facilitaria a identificação por parte dos usuários, uma vez que ao buscar informações em um estado, o usuário teria a mesma experiência ao utilizar o portal dos demais estados brasileiros. A indexação de todas as bases, é uma proposta para que bases ainda não incluídas no portal sejam tratadas. A aplicação de ontologias e vocabulários em dados abertos é uma sugestão de continuamente os gestores dos portais buscarem identificar os conjuntos de dados com termos e expressões de uso comum, entendida pela maioria dos usuários brasileiros. A simplificação da navegabilidade, melhoria da paleta de cores, disponibilização de informações relacionados e leiaute também objetivam uma melhor experiência do usuário que teria mais facilidade em localizar as informações pesquisadas. A divulgação do portal e o incentivo do uso é uma

proposta que ao ser implementada tem a capacidade melhorar a governança pública e potencializar a cidadania. As sugestões de disponibilização de vídeos tutoriais e elaboração de manuais por grupo de dados, possibilitaria aos usuários adquirir conhecimento para utilizar de forma adequada e eficiente o portal da transparência.

A seguir, na próxima seção, tem-se a proposição de indicadores de avaliação da qualidade dos portais.

## **5 PROPOSIÇÃO DE INDICADORES DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS PORTAIS DA TRANSPARÊNCIA**

Os indicadores apontam, indicam, aproximam, traduzem em termos operacionais as dimensões sociais de interesse definidas a partir de escolhas teóricas ou políticas realizadas anteriormente por agentes públicos (JANNUZZI, 2005). Como uma espécie de sinalizadores da realidade, a maioria dos indicadores dá ênfase ao sentido de medida e balizamento de processos de construção da realidade ou de elaboração de investigações avaliativas (MINAYO, 2009). Pode-se entender que os indicadores são como fotos, ou seja, representam em um determinado momento um aspecto da realidade.

Jannuzzi (2005) argumenta que o crescente uso de indicadores na administração pública também está relacionado ao aprimoramento do controle social do Estado brasileiro nos últimos 20 anos. Segundo o autor, a mídia, os sindicatos e a sociedade civil passaram a ter maior poder de fiscalização do gasto público e com isso exigir o uso mais eficiente dos recursos públicos.

Segundo Jannuzzi (2005), um outro fator que contribui para a expansão do uso dos indicadores é o acesso crescentemente e facilitado às informações mais estruturadas – de natureza administrativa e estatística – que as TICs viabilizam. De acordo com o autor documentos e dados cadastrais antes depositados em armários passam a transitar pela Internet, transformando-se em informação estruturada para análise e tomada de decisão.

Minayo (2009) argumenta que diversas instituições públicas e também privadas, utilizam maciçamente indicadores considerando seu sentido como especificações quantitativas e qualitativas para medir o alcance de determinados objetivos, metas e resultados. Autores e instituições coincidem em que indicadores podem ser construídos para medir ou revelar aspectos relacionados a diversos planos em observação: níveis individuais, coletivos, associativos, políticos, econômicos e culturais, entre outros. Podem, por exemplo, ser instrumentos para mensurar a disponibilização de bens e atividades, assim como para conceber parâmetros de acesso de diferentes atores a um programa, a relevância que ele possui para a vida de cada um, sua intensidade e seu sentido.

Do ponto de vista de sua utilidade, além de ser um dispositivo para medição, para o estabelecimento de parâmetros e para avaliação, os indicadores são importantes instrumentos de gestão, pois permitem ao administrador operar sobre dimensões-chave de sistemas e de processos, monitorando situações que devem ser mudadas, incentivadas ou potencializadas desde o início de uma intervenção até o alcance do que foi pretendido e previsto como

resultado (MINAYO, 2009).

Para poder eleger indicadores, devemos ter uma concepção precisa das organizações e sistemas que queremos gerenciar ou transformar, fato este que pode apresentar diferentes níveis de facilidade ou complexidade. Portanto, os vários tipos de indicadores existem para que possamos efetuar adequações nos objetivos, nas metas e até na missão de uma organização, permitindo ao gestor ou avaliador acompanhar todo o processo. Os indicadores assinalam tendências. No entanto, nenhum indicador pode aportar certeza quanto aos resultados de uma ação ou de um processo, pois sua função é apenas ser um sinalizador: indicadores são instrumentos, não operam por si mesmos, indicam o que devem indicar (MINAYO, 2009).

Quando observados do ponto de vista quantitativo e qualitativo, os indicadores se referem aos aspectos tangíveis e intangíveis da realidade. Tangíveis são os elementos facilmente observáveis, como renda, escolaridade, forma de organização e gestão, legislação, mecanismos de divulgação. Intangíveis são os atributos que só podem ser captados indiretamente por meio de suas formas de manifestação, como é o caso do incremento da consciência social, da autoestima, de valores, de atitudes, de liderança, de protagonismo e de cidadania (MINAYO, 2009). Nesta proposta, propõe-se indicadores tangíveis que objetivam analisar os portais da transparência, nas dimensões da Competência em Informação. Os indicadores são propostos na intenção de incrementar os indicadores já existentes, principalmente, os utilizados pela CGU na Escala Brasil Transparente - Avaliação 360°.

Os portais da transparência do Ceará, Espírito Santo e Minas Gerais obtiveram nota máxima (dez) na avaliação realizada pela CGU, e na identificação realizada pela pesquisadora e análise das informações dos usuários e gestores observou-se que os mesmos atendem, na sua maioria, a dimensão técnica, ética e estética da Competência da Informação. Os aspectos da dimensão política, na sua maioria não foram observados e localizados, sinalizando assim uma necessidade de desenvolvimento.

Muitos aspectos analisados na Escala Brasil Transparente atendem os aspectos da dimensão técnica, aqui investigada. Na avaliação da CGU, ocorrida no período 01/04/2020 a 31/12/2020, são verificadas a disponibilidade das informações previstas na legislação (referentes à transparência ativa), a saber: estrutura organizacional, receitas, despesas, licitações e contratos, obras públicas, servidores públicos, despesas com diárias, adequação a LAI, relatórios de atendimentos, bases de dados abertos.

Também foi verificado que os aspectos analisados nesta pesquisa referentes à dimensão estética, tais como a organização responsável da informação, preservação dos

direitos dos atores envolvidos e histórico de transações foram identificados de forma satisfatória nos três portais. Percebe-se que, também, esses aspectos estão relacionados ao cumprimento dos aspectos legais que regulam os portais da transparência. De forma similar, os aspectos de organização e agradabilidade, verificados na dimensão estética, foram contemplados. Contudo, a facilidade de uso, compreensão e utilização da informação não foram totalmente contemplados, assim como os aspectos de eficiência e ética e transformação social.

Desse modo, propõe-se nesta pesquisa, os indicadores de facilidade de uso, uso e compreensão da informação como indicadores compreendidos na dimensão estética. Na dimensão política propõe-se os indicadores de eficiência e transformação social.

O **indicador facilidade de uso** deve ser caracterizado como o nível de facilidade ou dificuldade encontrado pelo usuário na localização das informações. Importante destacar que neste indicador deve-se avaliar não somente as informações mais acessadas pela maioria dos usuários, mas todas as informações disponíveis no portal. Para operacionalizar este indicador pode-se realizar testes com usuários e propor localização das informações das categorias do portal. Propõe-se discriminar esse indicador em outros indicadores, de acordo com as principais categorias de informações disponíveis no portal, sendo:

1. Facilidade da pesquisa dos dados das receitas
2. Facilidade da pesquisa dos dados das despesas - empenho
3. Facilidade da pesquisa dos dados das despesas - pagamento
4. Facilidade da pesquisa dos dados dos processos licitatórios
5. Facilidade da pesquisa dos dados dos contratos
6. Facilidade da pesquisa dos dados das obras públicas
7. Facilidade da pesquisa dos dados dos servidores
8. Facilidade da pesquisa dos dados de despesas com viagens
9. Facilidade da pesquisa nas bases de dados abertos

O **indicador compreensão da informação** será caracterizado como o nível de entendimento do usuário a respeito das informações disponibilizadas no portal. Também se sugere neste indicador, avaliar todas as categorias de informações disponíveis no portal. Normalmente alguns grupos de usuários têm o costume de buscar somente uma categoria de informação, o que pode gerar uma distorção do indicador. Para operacionalizar este indicador pode-se realizar testes com usuários e propor interpretação e compreensão das informações de todas as categorias do portal, conforme detalhamento do indicador a seguir.

1. Compreensão dos dados das receitas
2. Compreensão dos dados das despesas - empenho
3. Compreensão dos dados das despesas - pagamento
4. Compreensão dos dados dos processos licitatórios
5. Compreensão dos dados dos contratos
6. Compreensão dos dados das obras públicas
7. Compreensão dos dados dos servidores
8. Compreensão dos dados de despesas com viagens
9. Compreensão dos dados existentes nas bases de dados abertos

O **indicador uso informação** será identificado por meio da ação executada pelo usuário a partir de informações consultadas no portal da transparência. Como instrumento de fiscalização, controle e prestação de contas, é fundamental que as informações disponibilizadas no portal sejam, de fato, utilizadas pelo cidadão. Para operacionalizar esse indicador pode-se, por meio de instrumentos de avaliação e *feedback*, identificar as ações realizadas pelos usuários a partir das informações consultadas. O indicador uso da informação, pode ser segmentada da seguinte forma:

1. Utilização dos dados das receitas
2. Utilização dos dados das despesas - empenho
3. Utilização dos dados das despesas - pagamento
4. Utilização dos dados dos processos licitatórios
5. Utilização dos dados dos contratos
6. Utilização dos dados das obras públicas
7. Utilização dos dados dos servidores
8. Utilização dos dados de despesas com viagens
9. Utilização dos dados existentes nas bases de dados abertos

A **transformação social ou institucional**, representa o indicador finalístico do uso dos portais da transparência. Ele identifica as mudanças na sociedade, nas instituições públicas, ou em outras instituições que foram fomentadas a partir de informações existentes nos portais da transparência. Os usuários entrevistados informaram que mudanças na qualidade da merenda, boas compras realizadas por meio de eficientes pesquisas de preços, verificação de *fake news*, foram originadas a partir do uso do portal. A Competência em Informação, por meio de todos os seus processos, objetiva a melhoria da vida das pessoas e consequentemente a melhoria da sociedade. Assim, o indicador de transformação social,

caracteriza a etapa final do uso consciente, social e político da informação. Para operacionalizar esse indicador pode-se, por meio de instrumentos de avaliação e *feedback*, identificar as ações coletivas e sociais provocadas pelos usuários a partir das informações consultadas nos portais da transparência.

1. Impacto Social a partir do uso dos dados das receitas
2. Impacto Social a partir do uso dos dados das despesas
3. Impacto Social a partir do uso dos dados dos processos licitatórios
4. Impacto Social a partir do uso dos dados dos contratos
5. Impacto Social a partir do uso dos dados das obras públicas
6. Impacto Social a partir do uso o dos dados dos servidores
7. Impacto Social a partir do uso dos dados de despesas com viagens
8. Impacto Social a partir do uso dos dados existentes nas bases de dados abertos

Na grande maioria, as informações analíticas disponibilizadas no portal da transparência, não permitem de forma ágil que os usuários percebam a eficiência do governo. Tanto nas opções de consulta a categorias de informações como nos dados abertos, seria necessário, diversos tratamentos de dados e análises para efetuar análises financeiras e gerenciais com o objetivo de determinar a eficiência gerencial, financeira e contábil do Estado. O **indicador de eficiência**, que também caracteriza como um indicador finalístico, representa o conhecimento do usuário a respeito da eficiência governamental. Esse indicador apontará a capacidade de execução do governo, de agir com produtividade e competência. Representa a efetividade do governo em gerenciar com ética os recursos públicos sob sua responsabilidade a fim de atender as demandas da sociedade. Dessa forma, ao utilizar esse indicador, será possível entender a visão do cidadão e usuário do portal a respeito da efetividade do seu governo, uma vez que, uma grande massa de dados disponibilizados em um portal não significa necessariamente, o alcance da eficiência. A operacionalização pode ser realizada, por meio de instrumentos de avaliação e *feedback*, ao identificar informações prestadas pelos usuários do portal sobre a eficiência governamental. Este indicador também pode ser segmentado da seguinte forma:

1. Eficiência na realização das receitas
2. Eficiência na execução das despesas
3. Eficiência na realização dos processos licitatórios
4. Eficiência a realização e gestão dos contratos

5. Eficiência no planejamento, gestão e concretização das obras públicas
6. Eficiência na gestão dos servidores
7. Eficiência na gestão das despesas com viagens

Portanto, os indicadores qualitativos sugeridos, podem ser sintetizados, conforme Figuras 22 e 23:

**Figura 22 - Indicadores de Avaliação de Qualidade – Dimensão Estética**



Fonte: Dados da Pesquisa (2022).

**Figura 23 - Indicadores de Avaliação de Qualidade – Dimensão Política**



Fonte: Dados da Pesquisa (2022).

A utilização dos indicadores de avaliação de qualidade compreende um importante

instrumento de medida para avaliação, acompanhamento e conseqüentemente melhoria da qualidade dos serviços, neste caso em específico, serviços públicos/informações disponibilizados às pessoas, por meio dos portais da transparência. A relação de indicadores de qualidade propostos na presente pesquisa, tem o intuito de complementar os instrumentos já existentes, ao expandir o “olhar” das avaliações a aspectos compreendidos na Competência da Informação. Assim, os grupos de indicadores referentes a facilidade de uso, compreensão das informações, utilização das informações, impacto social e eficiência são apontados como parâmetros que buscam ampliar dimensão das pessoas em relação aos portais e seus governos.

## 6 CONCLUSÃO

Esta pesquisa originou-se da questão inicial de investigar “Como se apresentam as dimensões da Competência e Informação - técnica, estética, política e ética - nos Portais da Transparência dos estados brasileiros do Ceará, Espírito Santo e Minas Gerais para a estruturação de indicadores de avaliação da qualidade dos Portais da Transparência?”. Nesse sentido foi especificado o objetivo geral de compreender as dimensões da Competência em Informação – técnica, estética, ética e política - nos Portais da Transparência dos estados brasileiros do Ceará, Espírito Santo e Minas Gerais para a estruturação de indicadores de avaliação da qualidade destes. Os objetivos específicos consistiram em: a) caracterizar, segundo a literatura, Ciência da Informação, Competência em Informação e Transparência Pública como fenômenos; b) identificar as dimensões técnica, estética, ética e política da Competência em Informação nos Portais da Transparência dos estados brasileiros do Ceará, Espírito Santo e Minas Gerais; c) analisar as dimensões da Competência em Informação nos Portais da Transparência dos estados brasileiros do Ceará, Espírito Santo e Minas Gerais, na perspectiva dos gestores e dos usuários destes portais; e d) estruturar indicadores de avaliação da qualidade dos portais da transparência na perspectiva das dimensões técnica, estética, ética e política da Competência em Informação.

Para alcançar os objetivos propostos foi realizada uma revisão literatura e entrevistas com usuários e gestores dos portais da transparência, além da realização de observações realizadas pela pesquisadora nos refeitos portais.

Os fenômenos abordados da Competência em Informação e transparência pública indicaram bases teóricas para o entendimento dos processos e etapas necessárias a serem percorridas para que um cidadão seja competente em informação. Essas etapas ou processos iniciam na identificação das fontes de informação, o seu acesso e finaliza com o uso da informação de forma precisa e eficaz. Por sua vez, a transparência pública envolve os procedimentos e ações dos governos a fim de garantir às pessoas o acesso a informações previstas de forma constitucional.

A disponibilização das informações, como consta na Constituição, na Lei de Acesso à Informação e outros artefatos legais, é uma ferramenta importante porque obriga o poder público a fornecer um conjunto de dados que podem e devem ser acompanhados e fiscalizados pela sociedade. Assim, diante da perspectiva da Transparência Pública e Competência Pública, os Portais da Transparência do Ceará, Espírito Santo e Minas Gerais foram analisados.

Os portais estudados obtiveram nota máxima (dez) na avaliação realizada pela CGU, e na identificação realizada pela pesquisadora e análise das informações dos usuários e gestores observou-se que os mesmos atendem, na sua maioria, a dimensão técnica, ética e estética da Competência da Informação. Já a dimensão política foi fragilmente encontrada.

A dimensão técnica da Competência em Informação, analisada nos portais dos três estados, foi percebida na maioria dos aspectos analisados nos três portais. Relaciona-se essa adequação ao cumprimento da legislação nacional que regula os órgãos e autarquias públicas. Nos Portais da Transparência dos Estados do Ceará, Espírito Santo e Minas Gerais, estão disponíveis as informações previstas na lei a saber: estrutura organizacional, receitas, despesas, licitações e contratos, obras públicas, servidores públicos, despesas com diárias, adequação a LAI, relatórios de atendimentos, bases de dados abertos. Também estão presentes nos portais os Serviços de Informação ao Cidadão.

Referente a dimensão estética da Competência em Informação, verificou-se que os aspectos de organização e agradabilidade foram devidamente identificados nos portais. Contudo, a facilidade de uso, compreensão e utilização da informação não foram totalmente contemplados, assim como os aspectos de eficiência e ética e transformação social.

Percebeu-se que os aspectos analisados nesta pesquisa referentes à dimensão ética, como organização responsável da informação, preservação dos direitos dos atores envolvidos e histórico de transações foram identificados de forma satisfatória nos três portais. Percebe-se que, também, esses aspectos estão relacionados ao cumprimento dos aspectos legais que regulam os portais da transparência.

A dimensão política dos portais pesquisados, é a dimensão com menor incidência de presença, o que demonstra que esses aspectos necessitam de novas pesquisas, investidas e capacitações para que ocorra o seu desenvolvimento e sua presença nos portais e principalmente nos usuários deles. Na sua maioria os usuários dos portais e a pesquisadora observou que nos portais não foram localizadas informações referentes a ações de transformação e controle social. Também não foram localizados recursos para participação cidadã. Muitos usuários, na perspectiva da dimensão política, não souberam responder sobre a existência de informações referentes a ações de transformação, controle social e participação cidadã. De forma muito enfática um dos usuários entrevistados expressou “as informações estão no portal, mas considero que uma pessoa, em um milhão, as usam para a fiscalização do governo”. Dessa forma, pode-se entender que existe uma lacuna, nos portais pesquisados, referente a dimensão política.

A observação realizada pela pesquisadora aponta que as dimensões técnica e estética

dos portais analisados estão suficientemente contempladas. A dimensão estética, observadas a partir dos aspectos de compreensão, utilização e facilidade do uso, é percebida como uma dimensão que precisa ser desenvolvida nos portais, uma vez que a estruturação de informações e a utilização da linguagem técnica da área da gestão pública, financeira e contábil não é uma linguagem de fácil compreensão e não é entendida pela maioria das pessoas. Os aspectos observados, referentes à dimensão política, sinalizam que não é possível afirmar que o portal seja usado pelas pessoas para fiscalizar os governos, cobrar adequada utilização de recursos, buscar efetividade nos gastos publicados e também provocar transformações sociais e um real exercício da cidadania.

Os aspectos não observados nos portais da transparência, inspiraram a proposição de indicadores de avaliação de qualidade para instrumentalizar a medição desses aspectos. Os indicadores sugeridos, na dimensão estética, envolvem: de facilidade de uso, compreensão da informação e uso da informação. Na dimensão política propõe-se os indicadores de eficiência e transformação social.

O “olhar” nos portais da transparência, a partir da Competência em Informação possibilitou a abertura da discussão e reflexão sobre aspectos, necessários e imprescindíveis na construção cidadã e de uma boa governança pública. Dessa forma, por mais que os aspectos a serem potencializados sejam numericamente escassos, a identificação e representação dos mesmos apresenta-se como contribuição científica, gerencial, política e social.

Como trabalhos futuros, é sugerido o desenvolvimento de pesquisas qualitativas com grupos de pessoas não especializados, que não sejam servidores públicos e principalmente com vários níveis de escolaridade. A análise realizada nesta tese, por ter abarcado usuários especializados, servidores públicos, todos com ensino superior completo, pode ter revelado uma visão mais otimista e desfocada da realidade dos potenciais usuários dos portais.

Na pesquisa realizada foi identificado que os gestores dos portais dos estados do Ceará, Espírito Santo e Minas Gerais não possuem conhecimento sobre a Competência em Informação, o que evidencia uma oportunidade de capacitação e desenvolvimento da Competência em Informação nesse grupo de profissionais e essencialmente, o desenvolvimento da Competência em Informação nas pessoas que mais precisam: as pessoas mais simples, que necessitam, com competência, fiscalizar e acompanhar as ações dos seus governos, para que assim, todos, possam construir uma sociedade mais justa, transparente, ética, eficiente e próspera.

## REFERÊNCIAS

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (ALA). **Framework for Information Literacy for Higher Education**. Washington: ACRL, 2016. Disponível em: <https://www.ala.org/acrl/standards/ilframework>. Acesso em: 7 fev. 2022.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (ALA). **Presidential Committee on Information Literacy: final report**. Washington: ACRL, 1989. Disponível em: <https://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential>. Acesso em: 7 fev. 2022.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Fundamentos da Ciência da Informação: Correntes Teóricas e o conceito da Informação. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 4, n. 1, p. 57-79, jan./jun. 2014. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/pgc/article/view/19120>. Acesso em: 7 fev. 2022.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 9241-11: Requisitos Ergonômicos para Trabalho de Escritórios com Computadores Parte 11 - Orientações sobre Usabilidade. Rio de Janeiro, p.3, 2002.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. 4. ed. Lisboa: Edições 70, 2010.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. O uso de mapas conceituais para o desenvolvimento da competência em informação: um exercício de criatividade. *In*: PASSOS, Rosemary; SANTOS, Gildenir C. (Org.). **Competência em Informação na Sociedade da Aprendizagem**. 2. ed. rev. Bauru: Kairós, 2005. p. 29-53.

BORKO, Harold. Information science: what is it? **American Documentation**, v. 19, n. 1, p. 3-5, 1968.

BOURNARIS, Thomas. Evaluation of e-Government Web Portals: The Case of Agricultural e-Government Services in Greece. **Agronomy**, v. 10, n. 7, 932, 2020. Disponível em: <https://www.mdpi.com/2073-4395/10/7/932#cite>. Acesso em: 26 set. 2020.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, 1988. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm). Acesso em: 13 dez. 2020.

BRASIL. **Decreto n. 2.134, de 24 de janeiro de 1997**. Revogado Pelo Decreto nº 4.553, de 27.12.2002. Regulamenta o art. 23 da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a categoria dos documentos públicos sigilosos e o acesso a eles, e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1997a. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/d2134.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d2134.htm). Acesso em: 9 fev. 2020.

BRASIL. **Decreto n. 2.910 de 29 de dezembro de 1998**. Revogado Pelo Decreto nº 4.553, de 27.12.2002. Estabelece normas para a salvaguarda de documentos, materiais, áreas, comunicações e sistemas de informação de natureza sigilosa, e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1998. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/d2910](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d2910). Acesso em: 9 fev. 2020.

BRASIL. **Decreto n. 2.942 de 18 de janeiro de 1999.** Revogado pelo Decreto nº 4.073, de 3.1.2002. Regulamenta os arts. 7o, 11 e 16 da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1999. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/d2942.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d2942.htm). Acesso em: 9 fev. 2020.

BRASIL. **Decreto n. 4.073, de 3 de janeiro de 2002.** Regulamenta a Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados. Brasília, DF: Presidência da República, 2002. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/2002/d4073.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/2002/d4073.htm). Acesso em: 9 fev. 2020.

BRASIL. **Decreto n. 4.553, de 27 de dezembro de 2002.** Revogado pelo Decreto nº 7.845, de 2012. Dispõe sobre a salvaguarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos de interesse da segurança da sociedade e do Estado, no âmbito da Administração Pública Federal, e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 2002b. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/2002/d4553.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/2002/d4553.htm). Acesso em: 9 fev. 2020.

BRASIL. **Decreto n. 5.482, de 30 de junho de 2005.** Dispõe sobre a divulgação de dados e informações pelos órgãos e entidades da administração pública federal, por meio da Rede Mundial de Computadores - Internet. Brasília, DF: Presidência da República, 2005. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2004-2006/2005/Decreto/D5482.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/Decreto/D5482.htm). Acesso em: 13 dez. 2020.

BRASIL. **Decreto n. 7.724, de 16 de maio de 2012.** Regulamenta a Lei no 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5o, no inciso II do § 3o do art. 37 e no § 2o do art. 216 da Constituição. Brasília, DF: Presidência da República, 2012a. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2012/Decreto/D7724.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/Decreto/D7724.htm). Acesso em: 13 dez. 2020.

BRASIL. **Decreto n. 7.845, de 14 de novembro de 2012.** Regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, e dispõe sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento. Brasília, DF: Presidência da República, 2012b. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2012/Decreto/D7845.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/Decreto/D7845.htm). Acesso em: 13 dez. 2020.

BRASIL. **Decreto n. 10.332, de 28 de abril de 2020.** Institui a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 2020. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2020/decreto/D10332.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/D10332.htm). Acesso em: 6 abr. 2021.

BRASIL. **Lei complementar n. 101, de 4 de maio de 2000.** Estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 2000. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/LCP/Lcp101.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/LCP/Lcp101.htm). Acesso em: 13 dez. 2020.

BRASIL. **Lei complementar n. 131, de 27 de maio de 2009.** Acrescenta dispositivos à Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000, que estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências, a fim de determinar

a disponibilização, em tempo real, de informações pormenorizadas sobre a execução orçamentária e financeira da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. Brasília, DF: Presidência da República, 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: 13 dez. 2020.

BRASIL. **Lei n. 8.159, de 8 de janeiro de 1991**. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1991. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/CCIVIL\\_03/LEIS/L8159.htm](http://www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/LEIS/L8159.htm). Acesso em: 13 dez. 2020.

BRASIL. **Lei n. 9.507, de 12 de novembro de 1997**. Regula o direito de acesso a informações e disciplina o rito processual do habeas data. Brasília, DF: Presidência da República, 1997b. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L9507.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9507.htm). Acesso em: 13 dez. 2020.

BRASIL. **Lei n. 9.051, de 18 de maio de 1995**. Dispõe sobre a expedição de certidões para a defesa de direitos e esclarecimentos de situações. Brasília, DF: Presidência da República, 1995. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9051.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9051.htm). Acesso em: 9 fev. 2020.

BRASIL. **Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 2011. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm). Acesso em: 13 dez. 2020.

BRASIL. **Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018**. Revogada - Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet). Vigência - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). (Redação dada pela Lei nº 13.853, de 2019). Brasília, DF: Presidência da República, 2018. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/113709.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/113709.htm). Acesso em: 9 fev. 2020.

BRASIL ESCOLA. Geografia do Brasil. **Minas Gerais**. [S. l.]: Uol, c2020. Disponível em: <https://brasilescola.uol.com.br/brasil/minas-gerais.htm>. Acesso em: 21 dez. 2021.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Indicadores: orientações básicas aplicadas à gestão pública. Brasília: MP, 2012**. Disponível em: [https://www.gov.br/economia/pt-br/assuntos/planejamento-e-orcamento/plano-plurianual-ppa/arquivos/ppas-antiores/ppa-2012-2015/outros-documentos-do-ppa-2012-2015/121003\\_orient\\_indic\\_triangular.pdf](https://www.gov.br/economia/pt-br/assuntos/planejamento-e-orcamento/plano-plurianual-ppa/arquivos/ppas-antiores/ppa-2012-2015/outros-documentos-do-ppa-2012-2015/121003_orient_indic_triangular.pdf). Acesso em 25 mar. 2021.

BRASIL. Tribunal de Contas da União. **Governança pública: referencial básico de governança aplicável a órgãos e entidades da administração pública e ações indutoras de melhoria**. Brasília: TCU, Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão, 2014.

BRASIL. Tribunal de Contas da União. **Governança Pública**. Disponível em: <https://portal.tcu.gov.br/governanca/governancapublica/componentes/accountability/>. Acesso

em: 9. fev. 2022

BRUCE, Christine Susan. Lassiete caras de laalfabetización em información em laenseñanza superior. *In: Anales de Documentación*, Espanha, n. 6, p. 289-294, 2003. Disponível em: <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/3761/3661>. Acesso em: 10 dez. 2020.

CAPURRO, Rafael. Epistemologia e Ciência da Informação. *In: V ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB, 5.*, 2003, Belo Horizonte. *Anais [...]*. Belo Horizonte: ENANCIB, 2003.

CASTRO JÚNIOR Júnior, Orlando Vieira de. **Competência em Informação para o uso do Portal da Transparência do Governo Federal no Brasil**: Requisito para um efetivo controle social das despesas públicas no Brasil. 2018. 189 f. Dissertação (Mestrado em Gestão de Unidades de Informação) – Programa de Pós-Graduação em Gestão de Unidades de Informação, Centro de Ciências Humanas e da Educação, Universidade do Estado de Santa Catarina, Florianópolis, 2018. Disponível em: [http://www.faed.udesc.br/arquivos/id\\_submenu/3015/competencia\\_em\\_informacao.pdf](http://www.faed.udesc.br/arquivos/id_submenu/3015/competencia_em_informacao.pdf). Acesso em: 10 dez. 2020.

CHAHIN, Ali *et al.* **E-gov.br A próxima revolução brasileira** - Eficiência, qualidade e democracia: o governo eletrônico no Brasil e no mundo. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

CHALMERS, Alan Francis. **O que é ciência, afinal?** Tradução: Raul Filker. São Paulo: Brasiliense, 1993.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL (CGI.BR). TIC Governo Eletrônico 2017. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação no setor público brasileiro**. São Paulo: CGI.BR, 2018. Disponível em: [https://www.cetic.br/media/docs/publicacoes/2/TIC\\_eGOV\\_2017\\_livro\\_eletronico.pdf](https://www.cetic.br/media/docs/publicacoes/2/TIC_eGOV_2017_livro_eletronico.pdf). Acesso em: 29 set. 2020.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (CGU). Secretaria de Transparência e Prevenção da Corrupção. **Brasil Transparente: Metodologia e Critérios de Avaliação EBT 360°**. Brasília, DF: CGU, 2019. Disponível em: <http://transparencia.gov.br/pdf/bfe87072-8531-4dcc-9a9d-d6aefab0c1b7.pdf>. Acesso em: 18 dez. 2021.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (CGU). Secretaria de Transparência e Prevenção da Corrupção e Informações Estratégicas. Brasil Transparente. **Guia de Implantação de Portal da Transparência**. Brasília, DF: CGU, 2013. Disponível em: [https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/transparencia-publica/brasil-transparente/arquivos/guia\\_portaltransparencia.pdf](https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/transparencia-publica/brasil-transparente/arquivos/guia_portaltransparencia.pdf). Acesso em: 6 dez. 2021.

CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO - MG. **Portal da Transparência do Estado de Minas Gerais**. Belo Horizonte, [2021]. Disponível em: <https://www.transparencia.mg.gov.br/>. Acesso em: 7 fev. 2023.

COSTA, Jailza Mendes da *et al.* O nível de transparência dos portais eletrônicos: o caso das capitais brasileiras. *In: SEMINÁRIOS EM ADMINISTRAÇÃO*, 19., 2016, São Paulo. *Anais [...]*. São Paulo: SEMEAD, 2016. Disponível em: <http://login.semead.com.br/19semead/anais/arquivos/1235.pdf>. Acesso em: 18 dez. 2021.

DIAS, Gilmara Aparecida de Freitas. **O Domínio de Competências Técnicas e Cognitivas Demonstradas pelo Cidadão no Preenchimento e Envio da DIRPF da Receita Federal do Brasil e as Características Técnicas Relativas à Aceitação e Uso das TIC.** 2020. Tese (Doutorado em Administração) – Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de Brasília, Brasília, 2020.

DE LUCCA, Djuli Machado; VITORINO, Elizete Vieira. A dimensão política da competência em informação. *In*: VITORINO, Elizete Vieira; DE LUCCA, Djuli Machado (org.). **As dimensões da competência em informação: técnica, estética, ética e política.** Porto Velho, RO: EDUFRO, 2020. p. 203-234.  
<https://edufro.unir.br/uploads/08899242/Capas%206/As%20Dimensoes%20da%20Competencia%20em%20Informacao.pdf>. Acesso em: 2 dez. 2021.

DIEHL, Astor Antônio; TATIM, Denise Carvalho. **Pesquisa em Ciências Sociais Aplicadas: métodos e técnicas.** São Paulo: Prentice Hall, 2004.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. **A Information Literacy e o papel educacional das bibliotecas.** 2001. 173 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) - Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001. Disponível em: [https://www.researchgate.net/profile/Elisabeth\\_Dudziak/publication/35225191\\_A\\_Information\\_Literacy\\_e\\_o\\_papel\\_educacional\\_das\\_bibliotecas/links/0f31752f37b4331d53000000/A-Information-Literacy-e-o-papel-educacional-das-bibliotecas.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Elisabeth_Dudziak/publication/35225191_A_Information_Literacy_e_o_papel_educacional_das_bibliotecas/links/0f31752f37b4331d53000000/A-Information-Literacy-e-o-papel-educacional-das-bibliotecas.pdf). Acesso em: 2 dez. 2020.

FERREIRA, H., CASSIOLATO, M., GONZALEZ, R. (2009). **Uma experiência de desenvolvimento metodológico para avaliação de programas: o modelo lógico do programa segundo tempo.** Brasília: IPEA - Instituto de Pesquisa Econômica e Aplicada, 2009.

FRANCO, Angélica de Souza Coimbra. **Governo eletrônico municipal: análise da implementação de ações de e-gov no município de Montes Claros.** 2008. 157 f. Dissertação (Mestrado em Administração Pública) - Fundação João Pinheiro, Escola de Governo Professor Paulo Neves de Carvalho, Belo Horizonte, 2008. Disponível em: <http://tede.fjp.mg.gov.br/handle/tede/239?mode=full>. Acesso em: 28 set. 2020.

GARCIA, Rodrigo Moreira. Governo eletrônico, informação e competência em informação. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 16, n. 2, p. 79-87, jul./dez. 2006. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/624/1478>. Acesso em: 7 fev. 2020.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. Competência em informação: conceitos, características e desafios. **AtoZ: novas práticas em informação e conhecimento**, [S. l.], v. 2, n. 1, p. 5-9, ago. 2013. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/atoz/article/view/41315>. Acesso em: 2 dez. 2020.

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ. **Portal Ceará - Governo do Estado.** Fortaleza, c2022a. Disponível em: <https://www.ceara.gov.br/>. Acesso em: 15 dez. 2021.

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ. Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado. **Ceará Transparente.** Fortaleza, c2022b. Disponível em: <https://cearatransparente.ce.gov.br/>. Acesso em: 15 dez. 2021.

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ. IPECE – Informe n. 183 – Dezembro 2020. **Análise dos resultados do Índice de Desenvolvimento da Educação Básica (IDEB) para o Ensino Médio no Ceará.** Fortaleza: IPECE, 2020. Disponível em: [https://www.ipece.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/45/2020/11/ipece\\_informe\\_183\\_30\\_nov2020.pdf](https://www.ipece.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/45/2020/11/ipece_informe_183_30_nov2020.pdf). Acesso em: 8 fev. 2021.

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO. **Portal da Transparência do Poder Executivo do Espírito Santo.** Vitória, [2021]. Disponível em: <https://transparencia.es.gov.br>. Acesso em: 15 dez. 2021.

GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS. Geografia. Belo Horizonte, [2020]. Disponível em: <https://www.mg.gov.br/conheca-minas/geografia>. Acesso em: 21 dez. 2021.

HUSSERL, Edmund. **Ideias para uma fenomenologia pura e para uma filosofia fenomenológica.** Aparecida: Ideias & Letras, 2006.

KISSLER, L.; HEIDEMANN, F. G. **Governança pública: novo modelo regulatório para as relações entre Estado, mercado e sociedade?** RAP, Rio de Janeiro, v. 40, n. 3, p. 479-499, maio/jun. 2006. Disponível em: . Acesso em: 30 jul. 2018.

INSTITUTO JONES DOS SANTOS NEVES. **Mapas.** Vitória, [20--]. Disponível em <http://www.ijsn.es.gov.br/mapas/>. Acesso em: 15 dez. 2021.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. **Declaração de Alexandria sobre competência informacional e aprendizado ao longo da vida.** In: NATIONAL FORUM ON INFORMATION LITERACY. Faróis da Sociedade da Informação. rev. 2008. Disponível em: <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/wsis/Documents/beaconinfosoc-pt.pdf>. Acesso em: 17 dez. 2021.

JANNUZZI, Paulo de Martino. **Indicadores para diagnóstico, monitoramento e avaliação de programas sociais no Brasil.** Revista do Serviço Público - RSP, v. 56, n. 2, p. 137-160, 2005. Disponível em: <http://www.conei.sp.gov.br/ind/ind-sociais-revista-serv-publico.pdf> . Acesso em: 9 fev. 2023.

JAPIASSU, Hilton. As máscaras da ciência. **Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 6, n. 1, p. 13-15, 1977. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/93>. Acesso em: 2 dez. 2019.

JOHNSTON, Michael. **Good governance: rule of law, transparency, and accountability.**[Nova York]: [Colgate University], 2012. Disponível em: <https://etico.iiep.unesco.org/sites/default/files/2017-09/unpan010193.pdf>. Acesso em: 18 dez. 2021.

JOTA, Gustavo Lopes Rodrigues. **Aplicação de Indicadores de Usabilidade no Desenvolvimento Ágil de Software para a Melhoria da Satisfação dos Usuários: KPIsUX para a melhoria do NPS.** 2022. 95 p. Dissertação (Mestrado) – Universidade do Estado de Santa Catarina, Centro de Artes, Design e Moda, Programa de Pós-Graduação em Design. Florianópolis, 2018. Disponível em: [https://www.udesc.br/arquivos/ceart/id\\_cpmenu/1229/Gustavo\\_Lopes\\_Rodrigues\\_Jota\\_disser](https://www.udesc.br/arquivos/ceart/id_cpmenu/1229/Gustavo_Lopes_Rodrigues_Jota_disser)

ta\_\_o\_16714817693357\_1229.pdf. Acesso em: 12 abr. 2023.

LAU, Jesús. **Diretrizes sobre desenvolvimento de habilidades em informação para a aprendizagem permanente**. Tradução para o português por Regina Célia Baptista Belluzzo. São Paulo: FEBAB, 2008. Disponível em: <https://www.ifla.org/files/assets/information-literacy/publications/ifla-guidelines-pt.pdf>. Acesso em: 19 dez. 2021.

MARINI, C.; MARTINS, H. **Um governo matricial: estruturas em rede para geração de resultados de desenvolvimento**. In: Congresso Internacional del Clad sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Madrid, 2004. Anais... Madrid, 2004

MATA, Marta Leandro da. **A competência informacional de graduandos de biblioteconomia da região sudeste: um enfoque nos processos de busca e uso ético da informação**. 2009. 167 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Faculdade de Filosofia e Ciências de Marília, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2009. Disponível em: <http://hdl.handle.net/11449/93621>. Acesso em: 14 dez. 2020.

MENDEL, Toby. **Liberdade de informação: um estudo de direito comparado**. Tradução: Marsel N. G. de Souza. 2. ed. Brasília: UNESCO, 2009. Disponível em: [https://www.ufmg.br/proex/cpinfo/cidadania/wp-content/uploads/2014/04/Liberdade-de-informa%C3%A7%C3%A3o\\_um-estudo-de-direito-comparado.pdf](https://www.ufmg.br/proex/cpinfo/cidadania/wp-content/uploads/2014/04/Liberdade-de-informa%C3%A7%C3%A3o_um-estudo-de-direito-comparado.pdf). Acesso em: 20 dez. 2021

MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL (MPF). Ranking Nacional da Transparência. **Resultados**. Brasília, DF: CGU, [2016]. Disponível em: <http://combateacorrupcao.mpf.mp.br/ranking/pontuacao/ranking/resultados>. Acesso em: 6 dez. 2021.

MIRANDA, Silvânia Vieira. Identificando competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 33, n. 2, p. 112-122, maio/ago. 2004. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ci/a/Tbx3GhXh96kbDCJZYwYnbh/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 14 dez. 2020.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Construção de indicadores qualitativos para avaliação de mudanças**. Revista Brasileira de Educação Médica, v. 33, 1 Suppl. 1, p. 83-91. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbem/a/36mvLQPqTjRTp8kLXbs3b5Q/?lang=pt>. Acesso em: 15 jan. 2023.

MUSAFIR, Valéria Esther Nigri. **Estratégias do Governo Eletrônico Brasileiro**. Brasília, DF: SERPRO, 2018a. Disponível em: <https://serpro.gov.br/menu/noticias/noticias-2018/estrategias-governo-eletronico-brasileiro>. Acesso em: 30 set. 2020.

MUSAFIR, Valéria Esther Nigri. **Política e Implementação do Governo Eletrônico Brasileiro – parte III**. Brasília, DF: SERPRO, 2018b. Disponível em: <https://areasdeintegracao.blogspot.com/2018/06/politica-e-implementacao-do-governo.html>. Acesso em: 30 set. 2020.

OLIVEIRA, Alexandre Pedro; VITORINO, Elizete Vieira. A dimensão técnica da competência em informação. In: VITORINO, Elizete Vieira; DE LUCCA, Djuli Machado (org.). **As dimensões da competência em informação: técnica, estética, ética e política**.

Porto Velho, RO: EDUFRO, 2020. p. 71-125. Disponível em: <https://edufro.unir.br/uploads/08899242/Capas%206/As%20Dimensoes%20da%20Competencia%20em%20Informacao.pdf>. Acesso em: 2 dez. 2021.

OLIVEIRA, Alexandre Pedro; VITORINO, Elizete Vieira. Os sentidos da dimensão técnica: abordagem sobre a competência em informação no âmbito da filosofia e da ciência da informação. *Logeion: filosofia da informação*, v. 2, n. 2, p. 40-65, 2016. DOI: 10.21728/logcion.2016v2n2.p40-65. Acesso em: 13 jan. 2023.

ORELO, Eliane Rodrigues Mota; VITORINO, Elizete Vieira. A dimensão estética da competência em informação. *In: VITORINO, Elizete Vieira; DE LUCCA, Djuli Machado (org.). As dimensões da competência em informação: técnica, estética, ética e política*. Porto Velho, RO: EDUFRO, 2020. p. 127-147. Disponível em: <https://edufro.unir.br/uploads/08899242/Capas%206/As%20Dimensoes%20da%20Competencia%20em%20Informacao.pdf>. Acesso em: 2 dez. 2021.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável**. 2015. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/sdgs>. Acesso em: 10 fev. 2022.

Paines, A. T.; Aguiar, M. R. V.; Pinto, N. G. M. **A governança no setor público segundo a Ifac: uma análise dos Institutos Federais da região Sul do Brasil**. *Nucleus*, v. 15, n. 1, p. 351-366, abr. 2018.

PELLEGRINI, Eliane; VITORINO, Elizete Vieira. A dimensão estética da competência em informação. *In: VITORINO, Elizete Vieira; DE LUCCA, Djuli Machado (org.). As dimensões da competência em informação: técnica, estética, ética e política*. Porto Velho, RO: EDUFRO, 2020. p. 149-202. Disponível em: <https://edufro.unir.br/uploads/08899242/Capas%206/As%20Dimensoes%20da%20Competencia%20em%20Informacao.pdf>. Acesso em: 2 dez. 2021.

PEREIRA, Rodrigo; CASARIN, Helen de CASTRO JÚNIOR Silva. Competência em Informação: perspectivas em torno da cultura escolar. *Revista ACB*, v. 17, n. 2, p. 308-331, 2012. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/795>. Acesso em: 7 fev. 2022.

SIX, Perris; PRINS, J. E. J. E-governance: do digital aids make a difference in policy making? *In: J.E.J. PRINS, ed., Designing e-government: on the crossroads of technological innovation and institutional change*. The Hague: Kluwer Law International, 2001.

RABELLO, Rodrigo. A Ciência da Informação como objeto: epistemologias como lugares de encontro. *Perspectivas em Ciência da Informação*, [S. l.], v. 17, n. 1, p. 2-36, nov. 2012. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/1107>. Acesso em: 7 fev. 2022.

RENDÓN ROJAS Miguel Ángel. Cienciabibliotecológica y de lainformación en el contexto de lasciencias sociales y humanas. Epistemología, metodología e interdisciplina. **Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información**. [S. l.], v. 22, n. 44, ene. 2008. Disponível em: <http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/4141>. Acesso em: 14 dez. 2020.

RIGHETTO, Guilherme Goulart; VITORINO, Elizete Vieira; MURIEL-TORRADO, Enrique. Competência em informação no contexto da vulnerabilidade social: conexões possíveis. **Informação & Sociedade: Estudos**, [S. l.], v. 28, n. 1, 2018. Disponível em <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/34735>. Acesso em: 14 dez. 2020.

RODRIGUES, Marcos Vinicius Carvalho. **Ações para a qualidade GEIQ: Gestão Integrada para a Qualidade: Padrão seis sigmas, classe mundial**. 2. Ed.- Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.

ROZIKIN, Mochammad; HESTY, Wa; SULIKAH, Sulikah. Kolaborasi dan E-Literacy: Kunci Keberhasilan Inovasi E-Government Pemerintah Daerah. **Jurnal Borneo Administrator**, v. 16, n. 1, p. 61-80, 2020. Disponível em: <http://samarinda.lan.go.id/jba/index.php/jba/article/view/603>. Acesso em: 7 fev. 2022.

RUA, Maria das Graças. (2004). **Desmistificando o problema: uma rápida introdução ao estudo dos indicadores**. Brasília: ENAP, 2004.

TAKASHINA, Newton Tadachi; FLORES, Mário Cesar Xavier. **Indicadores da qualidade e do desempenho: como estabelecer metas e medir resultados**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1996.

TAVARES, Paulino Varela; MOURÃO, Ana Lúcia. Transparência, Accountability e Corrupção: Uma Percepção Qualitativa da Governança Pública no Brasil e na África do Sul. **Brazilian Journal of Development**, Curitiba, v. 7, n. 3, p. 23596-23633, mar. 2021. Disponível em: <https://www.brazilianjournals.com/index.php/BRJD/article/view/25994/20612>. Acesso em: 18 dez. 2021.

VAZ, José Carlos. **Limites e possibilidades do uso de portais municipais para promoção da cidadania: a construção de um modelo de análise e avaliação**. 2003. (Doutorado em Administração de Empresas) – Escola de Administração de Empresas de São Paulo, Fundação Getúlio Vargas, São Paulo, 2003. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/2479>. Acesso em: 29 set. 2020.

VITORINO, Elizete Vieira. A perspectiva da competência informacional na Educação a Distância (EaD). **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 19, n. 2, p. 37-44, maio/ago. 2009. Disponível em: [https://www.researchgate.net/profile/Elizete\\_Vitorino2/publication/31515232\\_A\\_perspectiva\\_da\\_competencia\\_informacional\\_na\\_Educacao\\_a\\_Distancia\\_EAD/links/55f1982b08ae0af8ee1e5563.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Elizete_Vitorino2/publication/31515232_A_perspectiva_da_competencia_informacional_na_Educacao_a_Distancia_EAD/links/55f1982b08ae0af8ee1e5563.pdf). Acesso em: 14 dez. 2020.

VITORINO, Elizete Vieira (org.). **Competência em Informação no Brasil: dimensão técnica e perspectivas interdisciplinares**. Jundiaí, SP: Paco Editorial, 2021. (última capa).

VITORINO, Elizete Vieira. Construindo significados para a competência em informação. In: VITORINO, Elizete Vieira; DE LUCCA, Djuli Machado (org.). **As dimensões da competência em informação: técnica, estética, ética e política**. Porto Velho, RO: EDUFRO, 2020. p. 203-234. Disponível em: <https://edufro.unir.br/uploads/08899242/Capas%206/As%20Dimensoes%20da%20Competencia%20em%20Informacao.pdf>. Acesso em: 2 dez. 2021.

VITORINO, Elizete Vieira; DE LUCCA, Djuli Machado (org.). **As dimensões da competência em informação: técnica, estética, ética e política**. Porto Velho, RO: EDUFRO, 2020. p. 203-234. Disponível em: <https://edufro.unir.br/uploads/08899242/Capas%206/As%20Dimensoes%20da%20Competencia%20em%20Informacao.pdf>. Acesso em: 2 dez. 2021.

VITORINO, Elizete Vieira; PIANTOLA, Daniela. **Competência em Informação: conceito, contexto histórico e olhares para a Ciência da Informação**. Florianópolis: Edufsc, 2019.

VITORINO, Elizete Vieira; PIANTOLA, Daniela. **Competência em informação: conceito, contexto histórico e olhares para a Ciência da Informação**. Florianópolis: Edufsc, 2020. E-book. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/212553/E-book%20Compet%c3%aaancia%20em%20informa%c3%a7%c3%a3o%2031ago20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 19 dez. 2021.

VITORINO, Elizete Vieira; PIANTOLA, Daniela. **Dimensões da competência informacional**. *Ci. Inf.*, Brasília, DF, v. 40, n. 1, p. 99-110, jan./abr. 2011. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1328>. Acesso em: 14 dez. 2020.

## APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

Você está sendo convidado(a) a participar, como voluntário(a), em uma pesquisa que tem como título "**As dimensões da competência em informação nos portais da transparência dos Estados do Ceará, Espírito Santo e Minas Gerais: fomentando a estruturação de indicadores de avaliação da qualidade**" desenvolvida pela pesquisadora Angélica de Souza Coimbra Franco, sob a orientação da professora Doutora Elizete Vieira Vitorino, vinculadas ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PGCIN) da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Esta pesquisa está pautada na Resolução 510/2016, do Conselho Nacional de Saúde, e as pesquisadoras se comprometem a cumprir as determinações desta resolução.

O objetivo da pesquisa é compreender as dimensões da Competência em Informação – técnica, estética, ética e política – nos Portais da Transparência dos estados Estados Brasileiros do Ceará, Espírito Santo e Minas Gerais e na estruturação de indicadores de avaliação da qualidade destes portais. Trata-se de uma pesquisa cujo tema contribuirá com discussões importantes e científicas, quanto aos estudos da Competência em Informação no âmbito da área da Ciência da Informação.

Sua participação não é obrigatória. Também não é obrigatório responder a todas as perguntas. Sinta-se absolutamente à vontade em deixar de participar da pesquisa a qualquer momento, sem ter que apresentar qualquer justificativa, podendo retirar seu consentimento. E se assim decidir, não terá qualquer prejuízo. A qualquer momento você também pode solicitar mais informações sobre a pesquisa. Ao término do estudo, se desejar, lhe enviaremos cópia do relatório final.

Durante a pesquisa você será entrevistado(a) e irá responder a um questionário semiestruturado. Faremos a entrevista on-line, por meio do Google Meet ou alguma outra ferramenta de videoconferência de sua preferência. A entrevista terá duração máxima de 20 a 30 minutos e será previamente agendada com você, por meio do seu endereço eletrônico. A entrevista será gravada somente em áudio, e sua voz será utilizada apenas para a transcrição das respostas. Somente as pesquisadoras terão acesso a esses arquivos. Os dados serão tratados de forma confidencial. As pesquisadoras serão as únicas pessoas a terem acesso aos dados e respostas individuais. Os resultados deste trabalho poderão ser apresentados em eventos, encontros ou revistas científicas. No entanto, serão mostrados apenas os resultados obtidos como um todo, sem revelar seu nome, instituição ou qualquer informação relacionada à sua privacidade. As pesquisadoras assumem o compromisso ético de reunir e tratar os dados com fidedignidade, divulgando os resultados somente para fins propostos nos objetivos deste estudo.

Haverá riscos na pesquisa, ainda que indiretos. A pesquisadora se compromete em seguir atentamente as recomendações éticas da Resolução 510/2016. Entretanto, caso ocorra algum desconforto, constrangimento ou cansaço você poderá interromper a entrevista a qualquer momento. Esclarecemos que não é obrigatório responder a todas as perguntas e, se você desejar, é possível desistir de participar da pesquisa a qualquer momento (antes, durante ou depois de já ter aceitado participar dela ou de já ter feito a entrevista), sem ser prejudicado por isso. Apesar de todos os esforços da pesquisadora, o sigilo pode eventualmente ser quebrado de maneira involuntária e não intencional, por algum imprevisto, como, por exemplo, perda ou roubo de arquivos, computadores ou outros. As consequências de tais situações serão tratadas nos termos da lei.

Os benefícios resultantes da participação nesta pesquisa, que tem como entrevista a técnica para coleta de dados, compreende promover avanços na pesquisa científica do Brasil, na área da Ciência da Informação, da Competência em Informação e suas dimensões e também nos estudos dos Portais da Transparência.

A legislação brasileira não permite que você tenha qualquer compensação financeira pela sua participação em pesquisa. Caso alguma despesa extraordinária associada à pesquisa venha a ocorrer, você será ressarcido(a) nos termos da lei. Se você sofrer qualquer tipo de dano resultante de sua participação na pesquisa, previsto ou não neste termo, você tem direito a assistência e garantia de indenização, conforme Resolução 466/2012 e Resolução 510/2016.

A qualquer tempo, você poderá esclarecer suas dúvidas e solicitar informações sobre a pesquisa, sendo assegurado o direito de acesso às informações coletadas e aos resultados obtidos, bem como o acesso integral ao registro do consentimento, sempre que solicitado. Esse pedido pode ser feito, antes, durante ou depois da entrevista, a partir dos contatos das pesquisadoras que constam no final deste documento.

Duas vias deste documento estão sendo rubricadas e assinadas por você e pela pesquisadora responsável. Guarde cuidadosamente a sua via, pois é um documento que traz importantes informações de contato e garante os seus direitos como participante da pesquisa.

Você poderá entrar em contato com a pesquisadora Angélica de Souza Coimbra Franco pelo telefone: (38) 99964-1976, e-mail: [angelica.coimbra@unimontes.br](mailto:angelica.coimbra@unimontes.br), endereço: Rua: Maria das Dores Barreto, nº 100, Bairro: Ibituruna, Montes Claros/MG, Brasil, CEP 39.401-330.

Você também poderá entrar em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da UFSC (CEPSH) pelo telefone: (48) 3721- 6094, e-mail: [cep.propesq@contato.ufsc.br](mailto:cep.propesq@contato.ufsc.br), ou pessoalmente, na Rua Desembargador Vitor Lima, nº 222, sala 401, Trindade, Florianópolis/SC - Prédio da Reitoria II. CEP 88.040-400. O CEPSH é um órgão colegiado interdisciplinar, deliberativo, consultivo e educativo, vinculado à Universidade Federal de Santa Catarina, mas independente na tomada de decisões, criado para defender os interesses dos participantes da pesquisa em sua integridade e dignidade e para contribuir no desenvolvimento da pesquisa dentro de padrões éticos.

A pesquisadora Angélica de Souza Coimbra Franco é a responsável por fornecer as devidas informações e os esclarecimentos sobre o tema e o objetivo da pesquisa, assim como a metodologia, os benefícios e os possíveis riscos decorrentes da participação.

Ao assinar o termo de consentimento, você receberá a garantia de retirada do consentimento a qualquer momento, sem que isto traga qualquer prejuízo. Você também estará de acordo que as informações prestadas por você possam ser utilizados na pesquisa, em aulas, congressos, eventos científicos, palestras ou periódicos científicos, não sendo identificada por nome ou qualquer outra forma.

Quanto ao registro das informações da entrevista por meio de gravação de voz, você:

Autoriza a gravação.

Não autoriza a gravação.

Local e data: \_\_\_\_\_

Nome por extenso: \_\_\_\_\_

Assinatura da participante: \_\_\_\_\_

Assinatura da pesquisadora: \_\_\_\_\_

**Contatos:**

**Pesquisadora principal:** Angélica de Souza Coimbra Franco E-mail:

**[angelica.coimbra@unimontes.br](mailto:angelica.coimbra@unimontes.br)**

**Telefone:** (38) 99964-1976

**Endereço:** Rua: Maria das Dores Barreto, nº 100, Bairro: Ibituruna

Montes Claros/MG - CEP 39.401-330

**Pesquisador responsável:** Elizete Vieira Vitorino, Dra. E-mail:

**[elizete.vitorino@ufsc.br](mailto:elizete.vitorino@ufsc.br)**

**Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Santa Catarina** E-mail:

**[cep.propesq@contato.ufsc.br](mailto:cep.propesq@contato.ufsc.br)**

**Telefone:** (48) 3721-6094

**Endereço:** Rua. Desembargador Vitor Lima, nº 222, sala 401, Trindade, Florianópolis/SC -

**Prédio da Reitoria II. CEP 88.040-400**

## **APÊNDICE B – ROTEIRO DA ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA COM OS GESTORES DOS PORTAIS DA TRANSPARÊNCIA**

Os dados coletados nesta entrevista tem o objetivo de alcançar o objetivo específico “Analisar as dimensões da Competência em Informação nos Portais da Transparência, na perspectiva dos gestores e dos usuários dos portais da transparência do estado do Ceará, Espírito Santo e Minas Gerais”.

- 1) As informações disponibilizadas por sua equipe no Portal da Transparência atendem a todos os requisitos legais estabelecidos na legislação brasileira?
- 2) O portal oferece facilidade de localização das informações aos seus usuários?
- 3) Quais são as estatísticas de acesso ao portal?
- 4) Quais são as informações mais acessadas no Portal pelos usuários?
- 5) Os usuários que acessam o portal apresentam estarem satisfeitos?
- 6) Quais são os dados e estatísticas de reclamações do Portal?
- 7) O portal apresenta informações organizadas?
- 8) As buscas no Portal são intuitivas?
- 9) O design do Portal é adequado e agradável aos usuários?
- 10) O Portal é fácil de usar?
- 11) As informações são disponibilizadas de forma a serem compreendidas por toda a população brasileira nos seus mais diversos níveis de escolaridade?
- 12) Você identifica ações individuais e coletivas, no âmbito social, econômico e político, provocadas a partir do uso do portal pelo usuário?
- 13) O portal garante o direito de acesso às informações e também preserva os direitos de privacidade e sigilo?
- 14) O portal proporciona a memória das transações e processos governamentais?
- 15) O portal é implementado para promoção da cidadania? Como?
- 16) O portal é um meio de transformação social? Como?
- 17) O portal é transparente? Representa um governo transparente? Como? Cite ações concretas.
- 18) O portal promove aos cidadãos ações de controle social? Como? Cite ações concretas.
- 19) O portal é um canal efeito de prestação de contas dos entes públicos. Cite ações concretas.

- 20) Quais são os indicadores de avaliação do portal? Na perspectiva do usuário e na perspectiva do órgão responsável pelo mesmo?
- 21) Você já participou ou fomentou alguma ação de desenvolvimento em Competência em Informação para a implementação no Portal?
- 22) Qual proposta/sugestão você tem para melhoria do portal?

## **APÊNDICE C – ROTEIRO DA ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA COM OS USUÁRIOS DOS PORTAIS DA TRANSPARÊNCIA**

Os dados coletados nesta entrevista tem o objetivo de alcançar o objetivo específico “Analisar as dimensões da Competência em Informação nos Portais da Transparência, na perspectiva dos gestores e dos usuários dos portais da transparência do estado do Ceará, Espírito Santo e Minas Gerais”.

- 1) Você utiliza dispositivos e sistemas de Tecnologia Digital de Informação e Comunicação rotineiramente? Como e quando acontece este uso?
- 2) Você já acessou o Portal da Transparência do seu estado?
- 3) Qual foi a finalidade do uso do Portal?
- 4) Você localizou as informações que buscava no Portal? As informações foram utilizadas?
- 5) Qual a frequência que você utiliza o Portal?
- 6) Você considera o Portal da Transparência organizado?
- 7) O Portal é esteticamente agradável?
- 8) As informações do Portal são localizadas de forma fácil?
- 9) Você compreende as informações disponibilizadas no Portal?
- 10) Você já utilizou as informações do Portal para alguma ação concreta individual ou coletiva?
- 11) As informações do Portal da Transparência estão organizadas de forma responsável?
- 12) O governo responsável pelo Portal preserva e assegura os direitos dos atores envolvidos, tanto na disponibilização como na preservação?
- 13) O Portal da Transparência é um meio de preservação do histórico das transações e operações da gestão pública?
- 14) Você acredita que o Portal da Transparência possibilita o exercício da cidadania? Como? Cite ações concretas.
- 15) Você já interferiu na sociedade ou presenciou mudanças fomentadas a partir de informações disponibilizadas no Portal da Transparência?
- 16) Você considera o Portal da Transparência como meio efetivo de Transparência? de Controle Social? de Prestação de Contas?
- 17) Ao utilizar o Portal da Transparência você tem a percepção de que seu governo é eficiente? É ético?
- 18) Você tem sugestões/propostas de melhorias no Portal das Transparência?

## APÊNDICE D – ROTEIRO DA ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA COM OS GESTORES DOS PORTAIS DA TRANSPARÊNCIA

Pergunta	Categoria
1) As informações disponibilizadas por sua equipe no Portal da Transparência atendem a todos os requisitos legais estabelecidos na legislação brasileira? 2) O portal oferece facilidade de localização das informações aos seus usuários? 3) Quais são as estatísticas de acesso ao portal? 4) Quais são as informações mais acessadas no Portal pelos usuários? 5) Os usuários que acessam o portal apresentam estarem satisfeitos? 6) Quais são os dados e estatísticas de reclamações do Portal?	1. Dimensão Técnica
7) O portal apresenta informações organizadas? 8) As buscas no Portal são intuitivas? 9) O design do Portal é adequado e agradável aos usuários? 10) O Portal é fácil de usar? 11) As informações são disponibilizadas de forma a serem compreendidas por toda a população brasileira nos seus mais diversos níveis de escolaridade? 12) Você identifica ações individuais e coletivas, no âmbito social, econômico e político, provocadas a partir do uso do portal pelo usuário?	2. Dimensão Estética
13) O portal garante o direito de acesso às informações e também preserva os direitos de privacidade e sigilo? 14) O portal proporciona a memória das transações e processos governamentais?	3. Dimensão ética
15) O portal é implementado para promoção da cidadania? Como? 16) O portal é um meio de transformação social? Como? 17) O portal é transparente? Representa um governo transparente? Como? Cite ações concretas. 18) O portal promove aos cidadãos ações de controle social? Como? Cite ações concretas. 19) O portal é um canal efeito de prestação de contas dos entes públicos. Cite ações concretas.	4. Dimensão Política
20) Quais são os indicadores de avaliação do portal? Na perspectiva do usuário e na perspectiva do órgão responsável pelo mesmo?	5. Indicadores
21) Você já participou ou fomentou alguma ação de desenvolvimento em Competência em Informação para a implementação no Portal?	6. Aprendizagem
22) Qual proposta/sugestão você tem para melhoria do portal?	7. Sugestões

## APÊNDICE E – ROTEIRO DA ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA COM OS USUÁRIOS DOS PORTAIS DA TRANSPARÊNCIA

Pergunta	Categoria
1) Você utiliza dispositivos e sistemas de Tecnologia Digital de Informação e Comunicação rotineiramente? Como e quando acontece este uso? 2) Você já acessou o Portal da Transparência do seu estado? 3) Qual foi a finalidade do uso do Portal? 4) Você localizou as informações que buscava no Portal? As informações foram utilizadas? 5) Qual a frequência que você utiliza o Portal?	1. Dimensão Técnica
6) Você considera o Portal da Transparência organizado? 7) O Portal é esteticamente agradável? 8) As informações do Portal são localizadas de forma fácil? 9) Você compreende as informações disponibilizadas no Portal? 10) Você já utilizou as informações do Portal para alguma ação concreta individual ou coletiva?	2. Dimensão Estética
11) As informações do Portal da Transparência estão organizadas de forma responsável? 12) O governo responsável pelo Portal preserva e assegura os direitos dos atores envolvidos, tanto na disponibilização como na preservação? 13) O Portal da Transparência é um meio de preservação do histórico das transações e operações da gestão pública?	3. Dimensão Ética
14) Você acredita que o Portal da Transparência possibilita o exercício da cidadania? Como? Cite ações concretas. 15) Você já interferiu na sociedade ou presenciou mudanças fomentadas a partir de informações disponibilizadas no Portal da Transparência? 16) Você considera o Portal da Transparência como meio efetivo de Transparência? de Controle Social? de Prestação de Contas? 17) Ao utilizar o Portal da Transparência você tem a percepção de que seu governo é eficiente? É ético?	4. Dimensão Política
18) Você tem sugestões/propostas de melhorias no Portal das Transparências?	5. Sugestões

**APÊNDICE F – ROTEIRO PARA OBSERVAÇÃO DOS PORTAIS DA TRANSPARÊNCIA DOS ESTADOS BRASILEIROS DO CEARÁ, ESPÍRITO SANTOS E MINAS GERAIS - REALIZADA PELA PESQUISADORA**

Pergunta	Categoria
1) As informações disponibilizadas no Portal da Transparência atendem a todos os requisitos legais estabelecidos na legislação brasileira?	1. Dimensão Técnica
2) O portal oferece facilidade de localização das informações aos seus usuários? Existe no portal, divulgação das estatísticas de acesso ao portal?	
3) No portal estão identificadas informações mais acessadas? Perguntas mais frequentes?	
4) O portal disponibiliza conteúdos e mídias com instruções de uso aos usuários?	
5) O portal possui recursos de acessibilidade?	
6) O portal apresenta informações organizadas? 7) As buscas são intuitivas? 8) O design do portal é adequado e agradável aos usuários? 9) As informações são disponibilizadas de forma a serem compreendidas por toda a população brasileira nos seus mais diversos níveis de escolaridade?	2. Dimensão Estética
10) O portal garante o direito de acesso às informações e também preserva os direitos de privacidade e sigilo? 11) O portal proporciona a memória das transações e processos governamentais?	3. Dimensão ética
12) O portal relata ações de transformação social? 13) O portal relata ações de controle social? 14) O portal disponibiliza recursos para a participação cidadã?	4. Dimensão Política

## APÊNDICE G – TRANSCRIÇÃO DAS ENTREVISTA COM OS GESTORES DO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DE MINAS GERAIS

**Perfil: Servidores Públicos do Poder Executivo do Estado de Minas Gerais. Ambos possuem Ensino Superior Completo com Pós-graduação Lato-Sensu.**

1. As informações **disponibilizadas** por sua equipe no Portal da Transparência atendem a todos os requisitos legais estabelecidos na legislação brasileira? *Sim. O portal da transparência cumpre a legislação federal e lei de responsabilidade fiscal, e atende todos os requisitos legais. Alguns parâmetros definidos em decretos estaduais variam de acordo com o ano, então, devido a variação, levamos algum tempo para atualizar, de acordo com o decreto.*
2. O portal oferece facilidade de localização das informações aos seus usuários? *Sobre a facilidade e acesso das informações, realizamos um estudo técnico que compreendia um teste de usabilidade. O teste foi realizado no ano de 2021. Ao verificar a experiência de uso do portal, por parte dos usuários, percebemos que sim, as informações são fáceis de encontrar, mas depende de quem está pesquisando. O nível de facilidade está relacionado com a experiência do usuário. Neste teste de usabilidade tivemos vários públicos respondendo à nossa pesquisa de experiência de uso do Portal.*
3. As informações são disponibilizadas de forma a serem compreendidas por toda a população brasileira nos seus mais diversos níveis de escolaridade? *Nosso desafio é utilizar termos e linguagem que sejam de fácil compreensão. Os servidores públicos e pesquisadores tiveram mais facilidade de compreender. Sobre a compreensão é uma pergunta que nós fazemos constantemente. Hoje o cumprimento da legislação nos faz divulgar informações relacionadas à área financeira, contábil e específicas da gestão pública. No teste de usabilidade que fizemos em 2021 percebemos que os servidores públicos e pesquisadores tiveram mais facilidade na compreensão das informações disponibilizadas no Portal. Mas sabemos que o portal é feito para todos os usuários e temos ciência dos desafios para que todos consigam ler e entender as informações.*
4. Quais são as estatísticas de acesso ao portal? *Serão encaminhadas por e-mail.*
5. Quais são as informações mais acessadas no Portal pelos usuários? *As informações mais acessadas são as de remuneração e de despesas.*
6. Os usuários que acessam o portal apresentam estarem satisfeitos? Quais são os dados e estatísticas de reclamações do Portal? *Não temos levantamento sobre informações de*

*satisfação e reclamações referentes ao Portal da Transparência. O órgão competente para receber reclamações e sugestões é a Ouvidoria (OGE...), assim, caso algum usuário queira reclamar, ele usará o canal da OGE e a mesma nos será encaminhada. É raro de acontecer uma situação dessa natureza. Neste ano, se não me engano, recebemos uma reclamação (me parece que foi sobre alguma informação que a pessoa não encontrou).*

7. O portal apresenta informações organizadas? As buscas no Portal são intuitivas? O design do Portal é adequado e agradável aos usuários? O Portal é fácil de usar? *Sobre a organização das informações e facilidade de uso do portal, percebemos que no teste de usabilidade que realizamos em 2021 o resultado foi satisfatório. Uma mudança que fizemos, na nova versão do Portal a cor de fundo é branca. Na versão anterior ela era vermelha (inspirada na cor da bandeira do Estado) e tivemos reclamações de que a cor vermelha compromete a leitura e clareza das fontes, por isso mudamos a cor. Estimamos que de 60% a 65% dos usuários consideram o portal adequado, agradável e fácil de usar. Nós estamos constantemente preocupados com a facilidade de uso do portal, ainda queremos melhorar o layout, sempre deixar mais limpo e com tamanhos de letras adequados. No portal temos recursos de acessibilidade, mas planejamos melhorar estes recursos e implementar mais funcionalidades. Tivemos uma experiência com um usuário com limitações e percebemos que ainda é necessário melhorar a acessibilidade.*
8. Você identifica ações individuais e coletivas, no âmbito social, econômico e político, provocadas a partir do uso do portal pelo usuário? *Como é interessante essa questão de pesquisa. Suas perguntas e estar participando dessa pesquisa significa muito para nós, nos balança (provoca) bastante. Pensamos sempre na perspectiva do usuário, inclusive, falo com minha equipe há alguns anos que eu me interesso pelo usuário. A avaliação que temos da CGE é importante mas é centrada em requisitos técnicos. O que focamos é no usuário (no cidadão) porque fazemos o portal para que todos possam acessar e encontrar as informações que precisam. Esse cidadão também tem a opção de solicitar as informações (caso ele não encontre no portal - por meio da transparência ativa) por meio da transparência passiva (utilizando os canais de solicitação de informação), então sabemos que de alguma forma ele será atendido. Hoje o portal é utilizado por jornalistas e citado em muitas reportagens. Sempre vemos a referência do Portal em reportagens. Eles citam o portal como fonte dos dados que estão sendo apresentados. Exceto essas reportagens não temos*

*conhecimento sobre outras ações.*

9. O portal garante o direito de acesso às informações e também preserva os direitos de privacidade e sigilo? *O portal cumpre tudo que a LAI determina, por meio da transparência ativa. Sobre a privacidade é importante a distinção do que é privacidade e o que é sigiloso. Hoje podemos considerar que sobre as questões de LGPD ainda não temos uma situação totalmente conclusiva. Os dados sensíveis como CPF são preservados. Percebe-se que alguns usuários ainda fazem confusão sobre o que são dados pessoais e dados sensíveis. Por exemplo, dados de cargo, função, salários não são dados sensíveis. Destacamos também que no portal informações específicas salariais não são divulgadas, como descontos, etc.. Alguns servidores ainda pensam que seus dados funcionais não poderiam ser divulgados. De forma esporádica às vezes, já aconteceu, de recebermos questionamentos ou ordem judicial sobre a publicação de salários (por exemplo), contudo somos regidos e seguimos a legislação, portanto, esses casos são facilmente resolvido*
10. O portal proporciona a memória das transações e processos governamentais? *Disponibilizamos no Portal informações de acordo com as bases de dados e sistemas corporativos existentes. Alguns sistemas apresentam dados há mais de 20 anos e dessa forma os mesmos estão disponíveis no portal. Os dados referentes a salários dos servidores, no portal, temos disponibilizados nos últimos 4 anos, mas nos dados abertos, temos a opção do usuário acessar os dados em um período maior.*
11. O portal é implementado para promoção da cidadania? Como? O portal promove aos cidadãos ações de controle social? Como? Cite ações concretas. O portal é um meio de transformação social? Como? *Nós trabalhamos para que sim, o cidadão possa ter cada vez mais acesso às informações. Esse é o nosso trabalho.*
12. O portal é transparente? Representa um governo transparente? Como? Cite ações concretas. O portal é um canal efeito de prestação de contas dos entes públicos. Cite ações concretas. *Hoje o portal teve uma evolução que percebemos nas avaliações. As próprias avaliações proporcionaram nosso aperfeiçoamento ao observamos o que precisava melhorar.. A gestão pública, ao meu ver, é cíclica...temos vários ciclos, e vejo que o ciclo mais recente tem um trabalho técnico que permitiu esse avanço do Portal. Hoje a CGE é gerida por um profissional técnico e penso que isso é fundamental para nossos trabalhos.*
13. Quais são os indicadores de avaliação do portal? Na perspectiva do usuário e na perspectiva do órgão responsável pelo mesmo? *Todos os resultados e processos das*

*avaliações que somos submetidos (como Escala Brasil Transparente 360°) representam para nós indicadores do nosso trabalho e do Portal, inclusive, estamos fazendo um trabalho de consolidar todos esses indicadores em uma única relação, já que são inúmeros indicadores.*

14. *Você já participou ou fomentou alguma ação de desenvolvimento em Competência em Informação para a implementação no Portal? Nós constantemente estamos sendo treinados e participamos frequentemente de cursos e treinamentos. Especificamente sobre Competência em Informação ainda não tínhamos conhecimento sobre essa área de conhecimento. Gostaríamos muito de conhecer e adquirir novos conhecimentos para, cada vez mais, melhorar nosso portal.*
15. *Qual proposta/sugestão você tem para melhoria do portal? São várias as sugestões. O portal apresenta uma boa avaliação e posicionamento máximo nos rankings e avaliações, mas sabemos que podemos melhorar ainda mais. Um dos trabalhos que queremos fazer é sobre melhorias de buscas e layout. Também queremos disponibilizar informações de forma relacionada, mas isso depende não somente da nossa vontade, às vezes somos limitados pelos vários sistemas que o Estado possui e esses sistemas muitas vezes possuem estruturas e bases de dados diversificadas. Uma das implementamos que pretendemos executar é o detalhamento das despesas. Hoje temos disponível o valor das despesas (extraídos do SIAF) e queremos que o usuário possa especificar essa despesa, podendo acessar os contratos relacionados à mesma (esses dados estão em outro sistema corporativo). Também queremos deixar as buscas mais intuitivas. Uma informação que é muito pesquisada pelos fornecedores é sobre o pagamento. Eles querem saber se o pagamento deles já foi realizado. Às vezes a informação está no 'Restos a Pagar' e ele não sabe o que significa isso, então ele não consegue localizar e atender sua necessidade informacional. Essa questão de restos a pagar, assim como a despesa empenhada e liquidada... é um desafio, sempre pensamos em como podemos resolver e deixar o acesso do usuário mais simplificado.*

## APÊNDICE H - TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA COM O USUÁRIO 1 DO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DE MINAS GERAIS

**Perfil: Servidor Público do Poder Executivo do Estado de Minas Gerais. Ensino Superior Completo com Pós-graduação Lato-Sensu.**

1. Você utiliza dispositivos e sistemas de Tecnologia Digital de Informação e Comunicação rotineiramente? Como e quando acontece este uso? *Sim. Para desenvolvimento de todas as atividades desempenhadas. Diariamente.*
2. Você já acessou o Portal da Transparência do seu estado? *Sim.*
3. Qual foi a finalidade do uso do Portal? *Consulta a Compras e Contratos*
4. Você localizou as informações que buscava no Portal? As informações foram utilizadas? *Sim. Sim.*
5. Qual a frequência que você utiliza o Portal? *Semanalmente.*
6. Você considera o Portal da Transparência organizado? *Sim.*
7. O Portal é esteticamente agradável? *Sim.*
8. As informações do Portal são localizadas de forma fácil? *Sim.*
9. Você compreende as informações disponibilizadas no Portal? *Sim.*
10. Você já utilizou as informações do Portal para alguma ação concreta individual ou coletiva? *Não. Apenas para obter informações necessárias ao cotidiano profissional.*
11. As informações do Portal da Transparência estão organizadas de forma responsável? *Sim.*
12. O governo responsável pelo Portal preserva e assegura os direitos dos atores envolvidos, tanto na disponibilização como na preservação? *Sim.*
13. O Portal da Transparência é um meio de preservação do histórico das transações e operações da gestão pública? *Sim, tendo em vista a disponibilização das informações.*
14. Você acredita que o Portal da Transparência possibilita o exercício da cidadania? Como? Cite ações concretas. *Sim, pois, permite o acompanhamento do uso dos recursos públicos. A sociedade pode por exemplo acompanhar os repasses e verificar se os serviços estão sendo executados ou se os bens estão sendo adquiridos.*
15. Você já interferiu na sociedade ou presenciou mudanças fomentadas a partir de informações disponibilizadas no Portal da Transparência? *Não.*
16. Você considera o Portal da Transparência como meio efetivo de Transparência? de Controle Social? de Prestação de Contas? *Sim, para ambas as situações.*
17. Ao utilizar o Portal da Transparência você tem a percepção de que seu governo é

eficiente? É ético? *Sim.*

18. Você tem sugestões/propostas de melhorias no Portal das Transparência? *Não. As informações contidas atendem no que diz respeito a demanda atual.*

## APÊNDICE I - TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA COM O USUÁRIO 2 DO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DE MINAS GERAIS

**Perfil: Servidor Público do Poder Executivo do Estado de Minas Gerais. Ensino Superior Completo.**

1. Você utiliza dispositivos e sistemas de Tecnologia Digital de Informação e Comunicação rotineiramente? Como e quando acontece este uso? *Sim, utilizo. Uso muito. Uso o sistema de bibliotecas, uso para consultar outras bases de dados. Uso também nas atividades pessoais, uso frequentemente. Uso sistemas estaduais e federais (como o e-social).*
2. Você já acessou o Portal da Transparência do seu estado? *Sim.*
3. Qual foi a finalidade do uso do Portal? *Assim que surgiu o portal, usei por curiosidade, para ver como funcionava. Agora uso por curiosidade e necessidade (no exercício das atividades do sindicato - por exemplo para verificar quantidade de servidores efetivos e servidores contratados).*
4. Você localizou as informações que buscava no Portal? As informações foram utilizadas? *Sim. As informações foram localizadas e as mesmas atenderam minha necessidade.*
5. Qual a frequência que você utiliza o Portal? *Na época do sindicato, pesquisava mais vezes, isso antes da pandemia. Agora uso menos.*
6. Você considera o Portal da Transparência organizado? *Pelo conhecimento que eu tenho, de Excel, eu acho organizado (pelo menos nas pesquisas que eu fiz). Eu tenho conhecimento de filtro. Exemplos, filtros por órgãos, setores. Acredito que, quem não tem conhecimento de filtros (Excel) não conseguirá realizar as pesquisas.*
7. O Portal é esteticamente agradável? *Sim, pelo conhecimento que eu tenho.*
8. As informações do Portal são localizadas de forma fácil? *Para quem tem conhecimento é fácil, aí a pessoa consegue fazer pesquisas mais avançadas. As buscas por despesas, por exemplo, eu não considero fácil. (exemplo: grupos de despesas, o que é isso?). Nas pesquisas referentes a salários, no portal só vem o salário bruto e líquido. Na planilha do excel (que você pode optar no portal) tem mais dados, como vale transporte, etc..)*
9. Você compreende as informações disponibilizadas no Portal? *Sim, compreendo. A informação de pessoal eu compreendo. Já as informações de despesas (por exemplo, contratos), por falta de conhecimento na área de finanças públicas, tive dificuldade.*

*Por exemplo, as buscas sobre compras, elas são buscadas a partir do Portal de Compras, que é muito difícil de compreender. << o usuário 1, no momento da pesquisa abriu o portal da transparência e demonstrou uma pesquisa de compras>>.*

10. Você já utilizou as informações do Portal para alguma ação concreta individual ou coletiva? *Não. Uma busca relevante, não.*
11. As informações do Portal da Transparência estão organizadas de forma responsável? *Mesma resposta da questão 9.*
12. O governo responsável pelo Portal preserva e assegura os direitos dos atores envolvidos, tanto na disponibilização como na preservação? *Sim, sobre o acesso o direito é assegurado. Sobre o sigilo e preservação, sim. No portal é utilizado o masp e não consta o CPF.*
13. O Portal da Transparência é um meio de preservação do histórico das transações e operações da gestão pública? *Eu nunca pesquisei dados anteriores (de uma série histórica).*
14. Você acredita que o Portal da Transparência possibilita o exercício da cidadania? Como? Cite ações concretas. *Não tenho conhecimento.*
15. Você já interferiu na sociedade ou presenciou mudanças fomentadas a partir de informações disponibilizadas no Portal da Transparência? *Não.*
16. Você considera o Portal da Transparência como meio efetivo de Transparência? de Controle Social? de Prestação de Contas? *Eu acho que sim. São não consegue buscar, mas as informações estão lá. São poucas as pessoas que buscam para controle e prestação de contas do governo. Eu acho que é uma pessoa de um milhão. Eu não sei se tem um manual que te ajude. Que ajuda a usar o portal. <<o usuário 1, no momento da entrevista usou o portal e não encontrou o manual>>. Por exemplo, o campo unidade na consulta de compras. Eu não sei a que se refere, penso que muitas pessoas também não sabem. Eu considero que um manual em cada opção dos grupos de consultas seria necessário.*
17. Ao utilizar o Portal da Transparência você tem a percepção de que seu governo é eficiente? É ético? *Não sei responder. Pela minha pesquisa (já realizada no portal) não tem relação com o governo diretamente, para falar se é eficiente ou não.*
18. Você tem sugestões/propostas de melhorias no Portal das Transparência? *É aquilo que falei do manual. Deveria ter um manual, explicativo, para cada um dos grupos de consultas.*

## APÊNDICE J - TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA COM O USUÁRIO 3 DO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DE MINAS GERAIS

**Perfil: Servidor Público do Poder Executivo do Estado de Minas Gerais. Ensino Superior Completo.**

1. Você utiliza dispositivos e sistemas de Tecnologia Digital de Informação e Comunicação rotineiramente? Como e quando acontece este uso? *Sim, utilizo computador, internet, telefone. Utilizo para o trabalho e para leitura de notícias, jornal e também para comunicação rotineira.*
2. Você já acessou o Portal da Transparência do seu estado? *Já acessei.*
3. Qual foi a finalidade do uso do Portal? *Acessei para consultar alguns salários de alguns servidores públicos do Estado de Minas Gerais.*
4. Você localizou as informações que buscava no Portal? As informações foram utilizadas? *Eu localizei as informações que eu queria. Foram informações pessoais. Eu utilizei a título de conhecimento.*
5. Qual a frequência que você utiliza o Portal? *Mensalmente. Foi esporadicamente. Não tenho uma frequência constante.*
6. Você considera o Portal da Transparência organizado? *Sim, considero organizado.*
7. O Portal é esteticamente agradável? *Sim, considero agradável. Eu tenho conhecimento, por isso pessoalmente acho a estética boa. Algumas pessoas podem achar difícil por falta de habilidades tecnológicas.*
8. As informações do Portal são localizadas de forma fácil? *Eu acho que poderia ser melhor, mais acessível. No meu caso, que eu sempre uso Tecnologia de Informação, eu sinto facilidade.*
9. Você compreende as informações disponibilizadas no Portal? *Sim, compreendo.*
10. Você já utilizou as informações do Portal para alguma ação concreta individual ou coletiva? *Não.*
11. As informações do Portal da Transparência estão organizadas de forma responsável? *Até então considero que sim.*
12. O governo responsável pelo Portal preserva e assegura os direitos dos atores envolvidos, tanto na disponibilização como na preservação? *Sim, considero que sim.*
13. O Portal da Transparência é um meio de preservação do histórico das transações e operações da gestão pública? *Sim, preserva.*
14. Você acredita que o Portal da Transparência possibilita o exercício da cidadania?

Como? Cite ações concretas. *Eu acredito que sim, porque disponibiliza o que o servidor recebe dos cofres públicos. Com isso, com a disponibilização dos dados, pode-se evitar salários fora da realidade, exorbitantes.*

15. Você já interferiu na sociedade ou presenciou mudanças fomentadas a partir de informações disponibilizadas no Portal da Transparência? *Não. Eu pessoalmente não vi. Mas acredito que pode ter acontecido.*
16. Você considera o Portal da Transparência como meio efetivo de Transparência? de Controle Social? de Prestação de Contas? *Sim, considero. Principalmente divulgando contas, salários, compras, contratos. Não deixa de ser um controle dos recursos públicos.*
17. Ao utilizar o Portal da Transparência você tem a percepção de que seu governo é eficiente? É ético? *Não tenho essa ideia. Porque lá só disponibiliza. Não acho que só o portal vai provar que o governo é ético.*
18. Você tem sugestões/propostas de melhorias no Portal das Transparência? *Simplificar a navegabilidade para atender as pessoas com menor conhecimento em tecnologias de informação e comunicação.*

## APÊNDICE K - TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA COM O USUÁRIO 4 DO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DE MINAS GERAIS

### Perfil: Servidor Público do Poder Executivo do Estado de Minas Gerais. Mestre

- 1 Você utiliza dispositivos e sistemas de Tecnologia Digital de Informação e Comunicação rotineiramente? Como e quando acontece este uso? *Sim. No meu ambiente de trabalho quando necessito de informações relacionadas ao mesmo.*
- 2 Você já acessou o Portal da Transparência do seu estado? *Sim.*
- 3 Qual foi a finalidade do uso do Portal? *Consulta a respeito de contratos pactuados com o hospital onde trabalho.*
- 4 Você localizou as informações que buscava no Portal? As informações foram utilizadas? *Sim.*
- 5 Qual a frequência que você utiliza o Portal? *Exporadicamente.*
- 6 Você considera o Portal da Transparência organizado? *Poderia ser melhor.*
- 7 O Portal é esteticamente agradável? *Não.*
- 8 As informações do Portal são localizadas de forma fácil? *Nem sempre.*
- 9 Você compreende as informações disponibilizadas no Portal? *Sim.*
- 10 Você já utilizou as informações do Portal para alguma ação concreta individual ou coletiva? *Sim.*
- 11 As informações do Portal da Transparência estão organizadas de forma responsável? *Não sei dizer.*
- 12 O governo responsável pelo Portal preserva e assegura os direitos dos atores envolvidos, tanto na disponibilização como na preservação? *Não sei dizer.*
- 13 O Portal da Transparência é um meio de preservação do histórico das transações (série histórica) e operações da gestão pública? *Acredito que sim.*
- 14 Você acredita que o Portal da Transparência possibilita o exercício da cidadania? Como? Cite ações concretas. *Sim. A divulgação das informações garante o exercício da cidadania, porém é importante a melhoria contínua e a divulgação da existência do portal.*
- 15 Você já interferiu na sociedade ou presenciou mudanças fomentadas a partir de informações disponibilizadas no Portal da Transparência? *Não.*
- 16 Você considera o Portal da Transparência como meio efetivo de Transparência? de Controle Social? de Prestação de Contas? *Não.*
- 17 Ao utilizar o Portal da Transparência você tem a percepção de que seu governo é eficiente? É ético? *Não é possível perceber.*
- 18 Você tem sugestões/propostas de melhorias no Portal das Transparência? *Melhorar o layout do portal e divulgar a sua existência/despertar a interatividade.*

## APÊNDICE L - TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA COM OS GESTORES DO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DO ESPÍRITO SANTO

**Perfil: Servidores Públicos do Poder Executivo do Estado de Minas Gerais. Ambos possuem ensino superior completo e pós-graduação lato-sensu.**

1. As informações disponibilizadas por sua equipe no Portal da Transparência atendem a todos os requisitos legais estabelecidos na legislação brasileira? *Sim. O portal da transparência foi elaborado para atender, principalmente, aos critérios das leis de Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF) – Lei 101/2000 e Lei de Acesso à Informação (LAI) – Lei 9.871/2012. Entretanto, para completo atendimento à LAI também foram necessários ajustes nos sítios institucionais e a criação do Portal de Dados Abertos ([www.dados.es.gov.br](http://www.dados.es.gov.br)). Atualmente, o Portal da Transparência está em manutenção para atender a novos critérios estabelecidos no Decreto 10.540/2020. Além das exigências da legislação, também são publicadas informações de saúde, meio ambiente, educação e dados georreferenciados.*
2. O portal oferece facilidade de localização das informações aos seus usuários? *Sim. O Portal da Transparência foi elaborado para atender aos perfis de usuários que foram identificados em análise feita pela coordenação no ano de 2015: especialistas, meio acadêmico e cidadão com pouca familiaridade na navegação pela internet. Algumas informações podem ser localizadas de diferentes formas como é o caso das consultas facilitadas, que podem inclusive serem configuradas de acordo com a demanda por alguma informação específica. Além disso, todos os dados estruturados são migrados automaticamente para o Portal de Dados Abertos.*
3. Quais são as estatísticas de acesso ao portal? *Vide arquivo em anexo*
4. Quais são as informações mais acessadas no Portal pelos usuários? *Servidores públicos; compras governamentais; despesas; bolsa capixaba*

Título da página ?	Visualizações de página ?
	1.384.692 Porcentagem do total: 100,00% (1.384.692)
1. Servidores Públicos	746.525 (53,91%)
2. Portal da Transparência do ES	401.652 (29,01%)
3. Compras Governamentais	65.688 (4,74%)
4. Despesas	50.045 (3,61%)
5. Bolsa Capixaba - Por Beneficiários	39.578 (2,86%)
6. Detalhes Área de Atuação do Governo	17.358 (1,25%)
7. Contratos	14.968 (1,08%)
8. (not set)	5.969 (0,43%)
9. Tabela de Remunerações	5.587 (0,40%)
10. Obras do Estado	4.674 (0,34%)

Exibir linhas: 10 Ir para: 1 1 - 10 de 98 < >

Este relatório foi gerado em 26/09/2022 às 13:53:52 - Atualizar relatório

5. Os usuários que acessam o portal apresentam estarem satisfeitos? *A informação sobre a satisfação com o Portal é baseada na análise realizada pelos cidadãos na ferramenta Hotjar. O Hotjar foi adotado, inicialmente, para mapear a experiência do usuário em relação à sua navegação no Portal. Com isso, foi possível realizar melhorias de forma a “captar” mais usuários. Atualmente, o Hotjar é utilizado para identificar a satisfação do usuário com o Portal, identificar possíveis problemas e oportunidades de melhoria. Resultado do Hotjar dos últimos 12 meses:*



6. Quais são os dados e estatísticas de reclamações do Portal? *Dados dos últimos 12 meses.*

Rótulos de Linha	Contagem de Emotion (1-5)	Percentual
1	36	15,12605042
2	35	14,70588235
3	28	11,76470588
4	75	31,51260504
5	64	26,8907563
Total Geral	238	

7. O portal apresenta informações organizadas? *Sim, conforme os temas: despesa; receita; compras; entre outros. A página principal do Portal foi projetada para que o cidadão possa ser direcionado a outros sites de transparência e a Ouvidoria do Estado.*
8. As buscas no Portal são intuitivas? *Sim.*
9. O design do Portal é adequado e agradável aos usuários? *Sim. Foi feito um estudo de experiência de navegação do usuário por meio da ferramenta HOTJAR e constatou-se que os maiores acessos ocorreram no menu superior da página. A estratégia foi intensificar o conteúdo na página toda para deixá-la mais agradável e simples de acessar os dados. O design do Portal foi elaborado por um especialista para um melhor conforto visual e facilidade para o cidadão.*
10. O Portal é fácil de usar? *Sim. Além dos assuntos estarem dispostos de forma fácil para o cidadão para encontrar, na página principal há consultas facilitadas.*
11. As informações são disponibilizadas de forma a serem compreendidas por toda a população brasileira nos seus mais diversos níveis de escolaridade? *Sim, pois todas as consultas foram configuradas para exibir dados iniciais de forma mais simples e, conforme conhecimento do cidadão, poderá se aprofundar nos detalhes conforme se aplicam os filtros. Essa possibilidade de se aprofundar em informações, Transparência em camadas, permite que no primeiro nível seja apresentada a informação sempre de forma resumida e, à medida que o usuário quiser se aprofundar, poderá buscar mais dados utilizando as pesquisas. Além disso, foi disponibilizado um Glossário para auxiliar o entendimento de alguns termos mais técnicos. E as interrogações ao lado de diversas palavras, além da explicação sobre o assunto de cada consulta. Foi avaliada a possibilidade de alterar termos técnicos para palavras mais acessíveis ao cidadão comum. No entanto, identificou-se que essa troca de termos muitas vezes não reflete mais simplicidade, por exemplo, empenhado não pode ser trocado por reservado, pois pode provocar uma outra interpretação pelo especialista que entende os dados contábeis do governo. Além disso, a própria lei exige a publicação destes termos o que inviabiliza a alteração para não sermos penalizados pela falta de informação.*
12. Você identifica ações individuais e coletivas, no âmbito social, econômico e político, provocadas a partir do uso do portal pelo usuário? *Sim, atuação da imprensa por meio de notícias e trabalhos acadêmicos. Muitos servidores já têm na sua rotina o hábito de consultar o Portal para apoiar suas atividades. O Portal também tem facilitado o cidadão*

*na consulta de suas próprias informações, como no caso do Bolsa Capixaba. Muitas empresas buscam no Portal os dados referentes a seus pagamentos. Também é possível, por meio da observação daqueles que acessam os dados do Portal, promover melhorias, tais como: Política militar recebia o valor das diárias de viagens para uma única pessoa e depois o repasse era feito. Com o envolvimento da sociedade (matérias de jornal) foi feito maior detalhamento dos dados para dar mais transparência. Ao longo dos anos percebemos a mudança comportamental do gestor que antigamente indicava sigilo, mas posteriormente os gestores pediram para remover o sigilo.*

13. O portal garante o direito de acesso às informações e também preserva os direitos de privacidade e sigilo? *Sim. É de livre acesso por qualquer pessoa, sem necessidade de fornecer dados que inviabilizam o acesso. Há uma parcela bem pequena de dados que foram considerados sigilosos e que são ocultos no Portal.*
14. O portal proporciona a memória das transações e processos governamentais? *O Portal guarda um histórico das informações disponibilizadas que pode ser acessado facilmente, assim como os dados atuais. Guarda-se uma série histórica de aproximadamente 10 anos, com pequena variação de acordo com as consultas, tendo em vista que algumas delas são mais atuais.*
15. O portal é implementado para promoção da cidadania? Como? *Mesma resposta da pergunta abaixo.*
16. O portal é um meio de transformação social? Como? *Facilitando a participação mais ativa dos cidadãos no controle das ações e gastos do governo, por meio de: consulta de dados, comparações, questionamentos e opiniões. Temos disponível um e-mail [transparencia@secont.es.gov.br](mailto:transparencia@secont.es.gov.br), além da Ouvidoria, para que o cidadão possa opinar, questionar e reclamar.*
17. O portal é transparente? Representa um governo transparente? Como? *Cite ações concretas. Todos as despesas, receitas, compras, contratos são atualizados diariamente no Portal da Transparência. Todas as despesas são computadas e exibidas para o cidadão. Várias notícias já foram publicadas no jornal e algumas ações tomadas pelo governo após a participação social. É importante, além dos dados publicados, o incentivo à participação do cidadão no controle social considerando que ele é parte imprescindível nesse processo.*

18. O portal promove aos cidadãos ações de controle social? Como? Cite ações concretas. *O objetivo do Portal não é promover o controle social e sim ser um instrumento que estimula essa ação, facilitando a consulta, pelo cidadão, das informações disponibilizadas no Portal, no site dos órgãos e outros meios.*
19. O portal é um canal efeito de prestação de contas dos entes públicos. Cite ações concretas. *Consultas de Despesas é um exemplo de prestação de contas. Além disso, há outras formas de prestação de contas como os casos de convênios, cartão corporativo.*
20. Quais são os indicadores de avaliação do portal? Na perspectiva do usuário e na perspectiva do órgão responsável pelo mesmo? *Respondido na pergunta 6.*
21. Você já participou ou fomentou alguma ação de desenvolvimento em Competência em Informação para a implementação no Portal? *Não.*
22. Qual proposta/sugestão você tem para melhoria do portal? *Indexação de todas as bases de dados, pois atualmente somente as principais bases foram indexadas Aplicação de ontologias no contexto dos dados da transparência. Aplicação de vocabulários nos dados abertos para atingirmos 5 estrelas: linked open data. Referência <https://lod-cloud.net/>*

## APÊNDICE M - TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA COM O USUÁRIO 1 DO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DO ESPÍRITO SANTO

**Perfil: Servidor Público do Poder Executivo Estado do Espírito Santo. Ensino Superior Completo.**

1. Você utiliza dispositivos e sistemas de Tecnologia Digital de Informação e Comunicação rotineiramente? Como e quando acontece este uso? *Sim – acontece quando o setor recebe processo para pesquisa. Varia muito de um mês para outro, tem período que é todo dia, pois tem processo que contém muitos itens e leva um pouco mais de tempo.*
2. Você já acessou o Portal da Transparência do seu estado? *Sim é o que mais acesso.*
3. Qual foi a finalidade do uso do Portal? *Pesquisa preço praticado por outro órgão público conforme a Instrução Normativa SEGES/ME n. 73/2020*
4. Você localizou as informações que buscava no Portal? As informações foram utilizadas? *Sim, quase sempre. Sim, as informações foram utilizadas na pesquisa de preço.*
5. Qual a frequência que você utiliza o Portal? *Depende da quantidade de processo que recebemos no setor. Tem período que navego todo dia e em vários.*
6. Você considera o Portal da Transparência organizado? *O do meu Estado Sim, porém já peguei Portal Transparência bem confuso.*
7. O Portal é esteticamente agradável? *A grande maioria que navego sim.*
8. As informações do Portal são localizadas de forma fácil? *Na grande maioria sim, porém como já informei acima tem uns que o acesso não é tão fácil.*
9. Você compreende as informações disponibilizadas no Portal? *Sim, porque como informei que o período que navego todos os dias já virou rotina.*
10. Você já utilizou as informações do Portal para alguma ação concreta individual ou coletiva? *Trabalho no setor que faz pesquisa de preço para quase todos os setores da Secretaria, em atendimento da Instrução Normativa SEGES/ME n. 73/2020 todos os processos necessitam de preços praticados por outros entes federativos, sendo assim preciso navegar em diversos portais Transparência para conseguir a maior quantidade possível de preços praticados.*
11. As informações do Portal da Transparência estão organizadas de forma responsável? *Na grande maioria que navego sim, porém nem tudo são flores existem os espinhos.*
12. O governo responsável pelo Portal preserva e assegura os direitos dos atores envolvidos, tanto na disponibilização como na preservação? *Na grande maioria que navego sim. Mas existem os que não são tão completos. Por exemplo: se consegue ver a descrição do item*

*que se procura, porém não colocam os documentos (contratos, atas etc.).*

13. O Portal da Transparência é um meio de preservação do histórico das transações e operações da gestão pública? *Não, porque tudo que é ligado à informática, necessita de um período de transição, até chegar ao ideal demora um pouco.*
14. Você acredita que o Portal da Transparência possibilita o exercício da cidadania? Como? Cite ações concretas. *Sim. Se o cidadão começa a navegar no Portal da Transparência, ela vai conseguir verificar como está sendo utilizado o dinheiro público. Se determinado órgão público informar que vai fazer uma licitação para compras de computadores, vai ser no Portal transparência que se verifica se realmente foi realizada a compra.*
15. Você já interferiu na sociedade ou presenciou mudanças fomentadas a partir de informações disponibilizadas no Portal da Transparência? *Sim, porque uma boa pesquisa de preço (utilizando todas as ferramentas disponíveis para compor, no caso os Portais Transparências) é dinheiro público sendo utilizado de forma correta.*
16. Você considera o Portal da Transparência como meio efetivo de Transparência? de Controle Social? de Prestação de Contas? *Quando feito de forma correta e de fácil acesso, sem dúvidas.*
17. Ao utilizar o Portal da Transparência você tem a percepção de que seu governo é eficiente? É ético? *Sim, passa segurança*
18. Você tem sugestões/propostas de melhorias no Portal das Transparência? *Sim, uma unificação, ou seja, todos terem a mesma forma de pesquisa, porque como informei, navego em diversos portais e de vez em quando esbarro em uns com acesso bem complicado. Também colocar um vídeo tutorial de como funciona o Portal e como se pesquisa no mesmo, com certeza ajudaria bastante.*

## APÊNDICE N - TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA COM O USUÁRIO 2 DO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DO ESPÍRITO SANTO

**Perfil: Servidor Público do Poder Executivo Estado do Espírito Santo. Ensino Superior Completo e Pós-graduação Lato Sensu em andamento.**

1. Você utiliza dispositivos e sistemas de Tecnologia Digital de Informação e Comunicação rotineiramente? Como e quando acontece este uso? *Uso o Sistema SIGA, que é o sistema integrado de compras e almoxarifado do Espírito Santo, que oferece informações para as prestações de contas para o Estado e para o Sistema do Portal de Transparência*
2. Você já acessou o Portal da Transparência do seu estado? *Sim, já acessei*
3. Qual foi a finalidade do uso do Portal? *Buscar se contratos da minha gerência foram lançados corretamente e também buscar dados para demonstração contábil*
4. Você localizou as informações que buscava no Portal? As informações foram utilizadas? *Localizei com facilidade e foram utilizadas para os fins que eu queria*
5. Qual a frequência que você utiliza o Portal? *Uso com pouca frequência*
6. Você considera o Portal da Transparência organizado? *Considero muito organizado e intuitivo*
7. O Portal é esteticamente agradável? *Sim, o portal é esteticamente agradável e dentro do que é esperado para uma ferramenta deste tipo*
8. As informações do Portal são localizadas de forma fácil? *Sim, são localizadas de maneira fácil e intuitiva*
9. Você compreende as informações disponibilizadas no Portal? *Sim, compreendo*
10. Você já utilizou as informações do Portal para alguma ação concreta individual ou coletiva? *Já utilizei para demonstração contábil de em apresentação interna da Secretaria*
11. As informações do Portal da Transparência estão organizadas de forma responsável? *Sim, a meu ver estão*
12. O governo responsável pelo Portal preserva e assegura os direitos dos atores envolvidos, tanto na disponibilização como na preservação? *Sim, preserva, e dá formações sobre transparência e LGPD aos servidores*
13. O Portal da Transparência é um meio de preservação do histórico das transações e operações da gestão pública? *Sim, e pode ser usado para embasar contratações e aquisições*

14. Você acredita que o Portal da Transparência possibilita o exercício da cidadania? Como? Cite ações concretas. *O portal possibilita o exercício da cidadania, primeiro pelo fato de garantir um princípio basilar do direito público, que é a transparência dos atos dos governantes. Ele é usado como meio de controle, e pode ser utilizado para embasar ações civis públicas, ações anticorrupção por meio de incongruências que podem ser observadas por meio dele, dentre outras.*
15. Você já interferiu na sociedade ou presenciou mudanças fomentadas a partir de informações disponibilizadas no Portal da Transparência? *Eu não interferi, porém já vi ações fomentadas na sociedade.*
16. Você considera o Portal da Transparência como meio efetivo de Transparência? de Controle Social? de Prestação de Contas? *Considerado o Portal de Transparência a ferramenta modelo para o controle social, transparência e prestação de contas, para a sociedade, tendo o governo outros meios de prestação de contas também importantes.*
17. Ao utilizar o Portal da Transparência você tem a percepção de que seu governo é eficiente? É ético? *Sim, ao utilizar o Portal de Transparências tenho certeza que o Governo do Estado do Espírito Santo busca eficiência em todos seus atos e tem a ética como princípio basilar.*
18. Você tem sugestões/propostas de melhorias no Portal das Transparência? *O portal de Transparência do ES é um modelo nacional, como não tenho conhecimento maior sobre isso, não tenho sugestões a dar.*

## APÊNDICE O - TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA COM O USUÁRIO 3 DO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DO ESPÍRITO SANTO

**Perfil: Servidor Público do Poder Executivo do Estado do Espírito Santo. Ensino Superior Completo.**

1. Você utiliza dispositivos e sistemas de Tecnologia Digital de Informação e Comunicação rotineiramente? Como e quando acontece este uso? *Sim, antes de chegar ao trabalho com o DIO-ES, durante o almoço e posterior ao horário de trabalho, como telejornais, rede sociais focados em jornalismo e revistas digitais.*
2. Você já acessou o Portal da Transparência do seu estado? *Já sim.*
3. Qual foi a finalidade do uso do Portal? *Necessitava saber o número funcional do servidor pesquisado.*
4. Você localizou as informações que buscava no Portal? As informações foram utilizadas? *Sim, as informações foram encontradas e utilizadas.*
5. Qual a frequência que você utiliza o Portal? *Raramente utilizo o portal da transparência.*
6. Você considera o Portal da Transparência organizado? *Considero o portal organizado, mas falta ser mais intuitivo.*
7. O Portal é esteticamente agradável? *Não acho muito agradável não. As cores são muito frias e o rosa muito forte, alcanço um pouco de sensibilidade visual.*
8. As informações do Portal são localizadas de forma fácil? *Não muito. A barra de menu é pequena, a letra fina e sem contraste, podendo causar dificuldade para quem não tem costume em utilizar o portal.*
9. Você compreende as informações disponibilizadas no Portal? *Sim, eu compreendo as informações dispostas no portal.*
10. Você já utilizou as informações do Portal para alguma ação concreta individual ou coletiva? *Eu não utilizo as informações do Portal para demandas concretas.*
11. As informações do Portal da Transparência estão organizadas de forma responsável? *Sim, as informações estão disposta de forma organizada*
12. O governo responsável pelo Portal preserva e assegura os direitos dos atores envolvidos, tanto na disponibilização como na preservação? *Eu suponho que sim.*
13. O Portal da Transparência é um meio de preservação do histórico das transações (série histórica) e operações da gestão pública? *Sim*

14. Você acredita que o Portal da Transparência possibilita o exercício da cidadania? Como? Cite ações concretas. *Sim, através de análise do fluxo financeiro e o direcionamento dos recursos que o Estado do Espírito Santo dispõe.*
15. Você já interferiu na sociedade ou presenciou mudanças fomentadas a partir de informações disponibilizadas no Portal da Transparência? *Não.*
16. Você considera o Portal da Transparência como meio efetivo de Transparência? de Controle Social? de Prestação de Contas? *Sim, considero o Portal um meio de transparência, controle e prestação de contas.*
17. Ao utilizar o Portal da Transparência você tem a percepção de que seu governo é eficiente? É ético? *Sim, ao utilizar o Portal, deixa nítido a eficiência e ética governamental.*
18. Você tem sugestões/propostas de melhorias no Portal das Transparência? *Melhorar a paleta de cores, deixar o menu mais destacado e o portal mais intuitivo.*

## APÊNDICE P - TRANSCRIÇÃO DAS ENTREVISTA COM O USUÁRIO 4 DO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DO ESPÍRITO SANTO

**Perfil: Servidor Público do Poder Executivo do Estado do Espírito Santo. Ensino Superior Completo.**

1. Você utiliza dispositivos e sistemas de Tecnologia Digital de Informação e Comunicação rotineiramente? Como e quando acontece este uso? *Sim. Atualmente trabalho praticamente 100% do tempo utilizando TDIC, pois atuo na área financeira da Secretaria de Estado da Educação, que se baseia totalmente em sistemas de informação para processamento dos dados, dentre alguns exemplos posso citar movimentação dos processos, contabilização, pagamentos, prestações de contas e comunicação (e-mail, plataforma de reunião on-line e chat).*
2. Você já acessou o Portal da Transparência do seu estado? *Sim.*
3. Qual foi a finalidade do uso do Portal? *Acesso para consulta a dados de servidores e pagamentos efetuados.*
4. Você localizou as informações que buscava no Portal? As informações foram utilizadas? *Parcialmente. Muitas informações são de difícil localização ou mesmo não estão disponíveis.*
5. Qual a frequência que você utiliza o Portal? *Mensalmente, no mínimo.*
6. Você considera o Portal da Transparência organizado? *Sim, o portal é organizado, mas de difícil localização das informações.*
7. O Portal é esteticamente agradável? *No geral sim, mas me incomoda um pouco a duplicidade de informações e a hierarquização dos dados. Cito dois exemplos: Na página inicial já tem os links da Ouvidoria Geral do Estado (Denúncia, Reclamação, Elogio, Sugestão e Informação). Logo abaixo tem outro link para a Rede de Ouvidoria que, ao abrir, tem exatamente as mesmas coisas.*

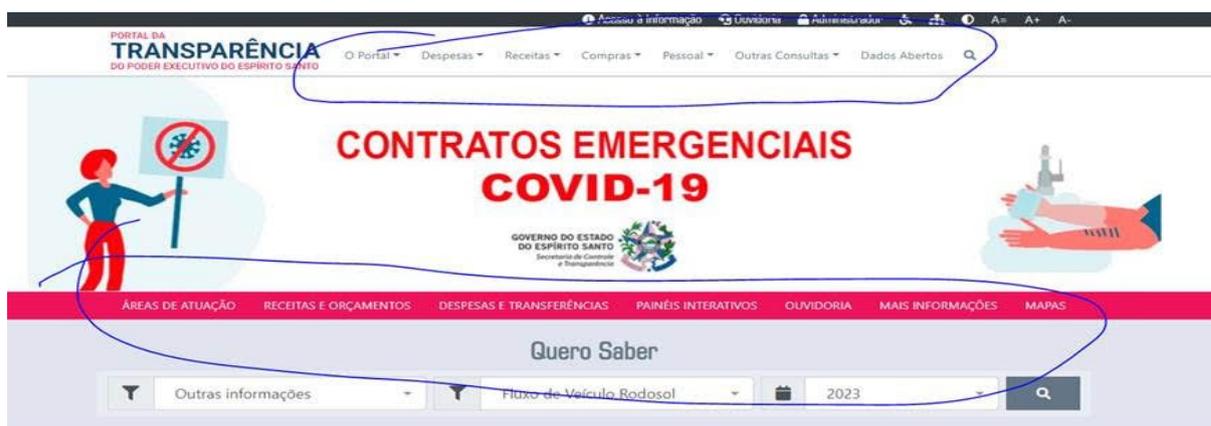


## Qual tipo de manifestação você deseja fazer?

Selecione um dos tipos de manifestação abaixo para falar com a Ouvidoria Geral do Espírito Santo.



- Exemplo de hierarquia: os principais dados para quem consulta normalmente está na parte superior, porém o destaque (em termos de design, o que tem mais contraste) é a parte com fundo magenta, o que induz a quem pesquisa a querer buscar a informação inicialmente ali.



### Área de Atuação

Gastos do governo no ano corrente por área de atuação.

[Ver Todos](#)

8. As informações do Portal são localizadas de forma fácil? *Eu diria que depende. No caso de dados dos servidores é relativamente fácil, com dois cliques e uma busca já encontra a informação. Já na parte das despesas é bem mais complicado, pois são muitos filtros para selecionar e a ferramenta de busca não é ampla o suficiente para dar o dado buscado imediatamente.*
9. Você compreende as informações disponibilizadas no Portal? *Eu diria que sim por estar familiarizado com orçamento público por ser servidor. Para demais cidadãos, porém, creio que há termos difíceis de serem compreendidos.*
10. Você já utilizou as informações do Portal para alguma ação concreta individual ou coletiva? *Não. Nunca utilizei.*
11. As informações do Portal da Transparência estão organizadas de forma responsável? *Entendo que o principal objetivo é a transparência. Pela tempestividade dos dados, observa-se que há, sim, bastante responsabilidade.*
12. O governo responsável pelo Portal preserva e assegura os direitos dos atores envolvidos, tanto na disponibilização como na preservação? *Não tenho envolvimento direto com a parte de proteção de dados, por isso não posso responder.*
13. O Portal da Transparência é um meio de preservação do histórico das transações (série histórica) e operações da gestão pública? *Sim.*
14. Você acredita que o Portal da Transparência possibilita o exercício da cidadania? Como? Cite ações concretas. *Sim, pois com ela é possível entender a arrecadação e destinação dos recursos públicos e ampliar o debate sobre políticas públicas e como aprimorá-las, desde o ambiente acadêmico até o cidadão comum. Um bom exemplo: em 2020, já durante a pandemia, a Secom do Governo Federal fez uma peça divulgando que o Governo Federal havia repassado bilhões em recursos para os Estados custearem ações contra a Covid, responsabilizando os entes estaduais e seus dirigentes. Tratou-se de uma Fake News facilmente detectada pela própria fonte segunda a qual ela foi elaborada: o Portal da Transparência. Nela foram utilizados todos os repasses de todas as esferas e todos os programas, incluindo transferência diretas como aposentadorias, e de todos os níveis de governo (estaduais e municipais). Ou seja: não fosse o portal da transparência, seria muito mais difícil verificar a falsidade da informação.*

15. Você já interferiu na sociedade ou presenciou mudanças fomentadas a partir de informações disponibilizadas no Portal da Transparência? *Não lembro de caso específico, mas diariamente vemos o noticiário verificando informações para averiguar as matérias publicadas.*
16. Você considera o Portal da Transparência como meio efetivo de Transparência? de Controle Social? de Prestação de Contas? *Com certeza. É o meio mais fácil e acessível de localizar as informações. Uma pena que os órgãos de controle não cuidam suficientemente da devida publicação, pois frequentemente consulto portais da transparência dos municípios que estão com dados desatualizados ou com a própria página corrompida.*
17. Ao utilizar o Portal da Transparência você tem a percepção de que seu governo é eficiente? É ético? *Como servidor público, entendo que há sempre margem para melhoria na gestão e aumento da eficiência devido aos enormes desafios que ainda existem na realidade brasileira. Mas entendo sim que a transparência do Estado do Espírito Santo, que está acima da média, é reflexo da ética aplicada à gestão pública.*
18. Você tem sugestões/propostas de melhorias no Portal das Transparência? *Com relação aos dois campos que mais utilizo:*
- *Informações dos servidores: eu necessito reportar eventualmente à equipe do SIOPE algumas remunerações dos servidores, mas atualmente é impossível imprimir os dados apresentados. Vou colocar prints com exemplos da minha própria remuneração, mostrando os dados do site e o que aparece ao tentar imprimir. Esse erro não ocorria antes da última atualização do leiaute:*

Servidores Públicos

^ Dados Cadastrais
^ Salário

**Servidor**

- Nome: EDUARDO BORCHARDT
- Número Funcional: 3598438
- Número do Vínculo: 1
- CPF: \*\*\*.902.277-\*\*

**Vínculo**

- Órgão: SEDU
- Situação: ATIVO
- Exercício: 15/04/2014
- Tipo de Vínculo: EFETIVO
- Função: FUNCAO GRATIFICADA DE ASSESSORIA FGA-II
- Cargo: ANALISTA DO EXECUTIVO

**Pensionista**

Não há registro de pensionistas.

**Detalhamento**

Código	Rubrica	Competência	Vantagem	Desconto
119	AUXILIO ALIMENTACAO LIQUIDO	11/2022	300,00	
192	SUBSIDIO	11/2022	8.033,34	
23	FUNCAO GRATIFICADA	11/2022	1.382,35	
466	IR	11/2022		1.406,77
603	FP/IPAJM MENSAL LEI 282/2004	11/2022		992,21

[Ausências \(82 dias\)](#)  
[Licença \(4 dias\)](#)  
[Cessões \(0 dias\)](#)  
[Requisições](#)  
[Férias](#)

Imprimir 2 folhas de papel

Destino: SDUM\_SED\_1\_GEOFU

Páginas: Tudo

Cópias: 1

Mais definições

Imprimir Cancelar

- Digamos que um município recebeu um depósito da Secretaria de Estado da Educação e não sabe do que se trata. Em tese, ela deveria facilmente localizar a informação com os dados que ela possui: secretaria de origem, credor do destino e/ou valor. Vou citar o exemplo de um pagamento que fizemos de R\$ 7.496,63 à Prefeitura Municipal de Rio Bananal em 23/12/2022 referente a convênio de cessão de servidora – um dado muito comum de se consultar pelos municípios para controle do ressarcimento de servidor cedido. Inicialmente, pelo valor seria o mais simples de se localizar, mas não funciona. Em segundo lugar, posso

consultar pelo credor e a origem da despesa. Para isso eu tenho que refinar o agrupamento para incluir Favorecido e deixar o órgão, mas isso também não traz nenhum resultado. Neste caso o resultado é positivo, pois traz a informação desejada. Portanto, a busca por valor seria muito mais rápida e intuitiva, pois é o primeiro dado mais óbvio para ser pesquisado, pois dispensaria manipular os filtros (e acertar o nome do credor, que às vezes não é tão fácil quanto o nome de uma prefeitura) para encontrar o resultado. Abaixo exemplo das telas citadas.

PORTAL DA  
**TRANSPARÊNCIA**  
DO PODER EXECUTIVO DO ESPÍRITO SANTO

O Portal ▾ Despesas ▾ Receitas ▾ Compras ▾ Pessoal ▾ Outras Consultas ▾ Dados Abertos 🔍

🔍 PESQUISAR ⇌ COMPARAR

**Período** ^

Ano ❸: 2022 ▾  
Período ❸: Livre ▾

Início ❸: 01/12/2022  
Fim ❸: 31/12/2022

**Filtros** ^

Tipo de Filtro: Seleccione um Tipo de Filtro ▾

🔍 Unidade Gestora: Poder Executivo

**Agrupamentos** ^

Agrupamento: Órgão, Função, Subfunção ▾

🔍 Órgão 🔍 Função 🔍 Subfunção

Filtrar Resultado ❸

7496,63 🔍 BUSCAR

Descrição	Empenhado	Liquidado	Pago	Rap pago	Total pago + RAP
<b>Total Geral</b>	0,00	675,00	1.469.330,91	0,00	1.469.330,91
▼ JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO (220202)	0,00	675,00	0,00	0,00	0,00
▼ POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO (450103)	0,00	0,00	1.469.330,91	0,00	1.469.330,91

Fonte de Dados: Sistema Integrado de Gestão das Finanças Públicas do Espírito Santo – SIGEFES Dados atualizados em: 12/01/2023 05:40h

## Despesas

Assunto específico ⓘ

Selecione o assunto ▾

**PESQUISAR** ⇌ **COMPARAR**

**Período**

Ano ⓘ  Período ⓘ

Início ⓘ  Fim ⓘ

Filtrar Resultado ⓘ

**Filtros**

Tipo de Filtro

**Agrupamentos**

Agrupamento

Pesquisar

Todos

Órgão

Favorecido

Subfunção

Função

Grupo de Despesa

Elemento

Subelemento

Programa

Ação

Categoria Economica

Fonte de Recurso

Fonte de Dados: Sistema Integrado de Gestão das Finanças Públicas do Espírito Santo – SIGEFES

O Portal Mídias Sociais Fale Conosco

**Período**

Ano ⓘ  Período ⓘ

Início ⓘ  Fim ⓘ

Filtrar Resultado ⓘ

**Filtros**

Tipo de Filtro

**Agrupamentos**

Agrupamento

Descrição	Empenhado ⓘ	Liquidado ⓘ	Pago ⓘ	Rap pago ⓘ	Total pago + RAP ⓘ
<b>Total Geral</b>	-122.388,84	13.996,63	13.996,63	0,00	13.996,63
▲ FUNDO DE MANUT. E DESENV. DA EDUCAÇÃO BÁSICA E VALORIZ. DOS PROFISSIONAIS DA EDUCAÇÃO (420120)	-115.888,84	7.496,63	7.496,63	0,00	7.496,63
PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BANANAL (27744143000164)	-115.888,84	7.496,63	7.496,63	0,00	7.496,63
▼ FUNDO ESTADUAL DE RECURSOS HÍDRICOS E FLORESTAIS DO ESPÍRITO SANTO (410902)	-6.500,00	6.500,00	6.500,00	0,00	6.500,00

Fonte de Dados: Sistema Integrado de Gestão das Finanças Públicas do Espírito Santo – SIGEFES

Dados atualizados em: 12/01/2023 05:40h

## APÊNDICE Q - TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA COM O USUÁRIO 1 DO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DO CEARÁ

**Perfil: Servidor Público da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará. Ensino Superior Completo e Mestrado em andamento.**

1. Você utiliza dispositivos e sistemas de Tecnologia Digital de Informação e Comunicação rotineiramente? Como e quando acontece este uso? *Sim, uso computador, smartphone, notebook. O smartphone, utilizo com frequência bastante alta para comunicação pessoal e profissional. Computador utilizo para trabalho obviamente.*
2. Você já acessou o Portal da Transparência do seu estado? *Sim.*
3. Qual foi a finalidade do uso do Portal? *Acessei para consultas sobre resultado da Gestão Atual (do quadriênio de 2018 a 2022)*
4. Você localizou as informações que buscava no Portal? As informações foram utilizadas? *Sim. consegui localizar de forma rápida e utilizei as informações. Foi uma busca nos resultados da secretaria da educação relativo ao exercício de um determinado período e consegui as informações que eu necessitava.*
5. Qual a frequência que você utiliza o Portal? *O portal da transparência do estado não tem uma frequência tão alta. Agora com o mestrado vou usar com mais frequência.*
6. Você considera o Portal da Transparência organizado? *Sim, considero. O layout - a interface é bem amigável.*
7. O Portal é esteticamente agradável? *Sim. Não tem ruídos. Os desenvolvedores tiveram cuidado com a usabilidade.*
8. As informações do Portal são localizadas de forma fácil? *Sim. Como eu lhe falei, para quem está buscando a informação específica eu consegui encontrar de forma rápida*
9. Você compreende as informações disponibilizadas no Portal? *Sim, compreendo. Visualmente, como lhe falei, ele utiliza até umas figuras que auxiliam a informação. A interface é mais interessante e amigável do que outros que encontra por aí, similares.*
10. Você já utilizou as informações do Portal para alguma ação concreta individual ou coletiva? *Nunca utilizei para uma questão pessoal. Mas obviamente, sobre o aspecto da cidadania, é um portal que se possa acessá-lo com vistas neste sentido, de transparência, da prestação de contas, da fiscalização.*
11. As informações do Portal da Transparência estão organizadas de forma responsável? *Ah sim...a meu ver, eu acredito que ela está sendo bem responsável. Na experiência que eu tive as informações que eu busquei eu consegui localizar*

12. O governo responsável pelo Portal preserva e assegura os direitos dos atores envolvidos, tanto na disponibilização como na preservação? *Sim, inclusive no portal ele até coloca a própria lei, relativos a proteção de dados. tem alguns campos que são informações sensíveis... nesses campos é indicado que é feito. Nesse aspecto é também transparente o portal.*
13. O Portal da Transparência é um meio de preservação do histórico das transações e operações da gestão pública? *Não cheguei a observar esse aspecto. Vou tirar com exemplo o nosso portal da transparência (do legislativo). Muitos sistemas são baseados no poder executivo. Temos informações de 2021 e antes de 2021. 2020 para baixo, quando começou a exigir a publicação das informações. No executivo, eu confesso que não posso dizer se isso acontece. Eu acredito que sim.*
14. Você acredita que o Portal da Transparência possibilita o exercício da cidadania? Como? Cite ações concretas. *Sim, com certeza, o portal é uma ferramenta fundamental para o exercício da cidadania. Pelo menos o cidadão consciente. O que a gente percebe é uma falta de... um desconhecimento da população em geral sobre esse direito de exercer essa fiscalização, esse direito de cobrar mesmo... Mas isso até pela relação histórica.*
15. Você já interferiu na sociedade ou presenciou mudanças fomentadas a partir de informações disponibilizadas no Portal da Transparência? *Não...*
16. Você considera o Portal da Transparência como meio efetivo de Transparência? de Controle Social? de Prestação de Contas? *Sim.*
17. Ao utilizar o Portal da Transparência você tem a percepção de que seu governo é eficiente? É ético? *Me passou a sensação de eficiência, de realmente estar (estou falando com cidadão) prestando contas... da forma como estão dispostas as informações, até clara, para quem vai utilizar os dados (para o cidadão comum pode parecer confuso).. Mas para quem vai utilizar os dados são ao meu ver bem colocados, bem expostos.*
18. Você tem sugestões/propostas de melhorias no Portal das Transparência? *Ele tem todas as recomendações, digamos assim, de utilização, de usabilidade, tem relação a parte de usabilidade em si, eu não teria nenhum tipo de sugestão, talvez para essa população mais leiga, que não é pesquisador, que não é servidor público... para a sociedade o portal talvez pudesse ter algumas seções simplificadas, informações mais objetivas, mais sintéticas... mas que contemplasse a curiosidade daquele cidadão.*

## APÊNDICE R - TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA COM O USUÁRIO 2 DO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DO CEARÁ

**Perfil: Servidor Público da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará. Ensino Superior. Pós-graduação Lato-Sensu**

1. Você utiliza dispositivos e sistemas de Tecnologia Digital de Informação e Comunicação rotineiramente? Como e quando acontece este uso? *Sim, utilizo todos os dias, para trabalhar.*
2. Você já acessou o Portal da Transparência do seu estado? *Sim. hoje bem menos. já utilizou bem mais. um vez por mês.*
3. Qual foi a finalidade do uso do Portal? *Pesquisas informações a respeito do executivo, algumas despesas, algumas licitações, contratos.*
4. Você localizou as informações que buscava no Portal? As informações foram utilizadas? *Sim. Localizei. Sim, utilizei.*
5. Qual a frequência que você utiliza o Portal? *Uso uma vez por mês.*
6. Você considera o Portal da Transparência organizado? *Sim. Considero.*
7. O Portal é esteticamente agradável? *Sim.*
8. As informações do Portal são localizadas de forma fácil? *Sim. O acesso é fácil, o site é bem intuitivo. é bem fácil de encontrar as informações.*
9. Você compreende as informações disponibilizadas no Portal? *Sim, compreendo. sim. como a gente trabalha com isso, temos uma facilidade para entender as informações. Até para quem é leigo. O público que não trabalha na administração pública as informações são de fácil entendimento.*
10. Você já utilizou as informações do Portal para alguma ação concreta individual ou coletiva? *De forma coletiva, no trabalho, por exemplo, a receita do executivo. Por trabalhar no legislativo, precisamos do valor da receita prevista, para dele destinar o percentual do poder legislativo e dele elaborar a LOA. As licitações já realizadas, para ter base de preços... valor... itens adquiridos, especificações.*
11. As informações do Portal da Transparência estão organizadas de forma responsável? *Sim. Estão organizadas.*
12. O governo responsável pelo Portal preserva e assegura os direitos dos atores envolvidos, tanto na disponibilização como na preservação? *Eu entendo que sim.*
13. O Portal da Transparência é um meio de preservação do histórico das transações e operações da gestão pública? *Sim, considero... acho que menos de 10 anos.*

14. Você acredita que o Portal da Transparência possibilita o exercício da cidadania? Como? Cite ações concretas. *Como cidadão nunca tive a visão de buscar o portal, tive a visão como empregado na administração pública... como cidadão nunca tive essa vontade, necessidade de buscar informação no portal.*
15. Você já interferiu na sociedade ou presenciou mudanças fomentadas a partir de informações disponibilizadas no Portal da Transparência? *Não.*
16. Você considera o Portal da Transparência como meio efetivo de Transparência? de Controle Social? de Prestação de Contas? *Com toda certeza. Porque todas as informações do Governo do Estado estão disponibilizadas no portal. Número do PPA, execução orçamentária, as licitações em andamento, licitações já realizadas, os contratos, as despesas por secretaria.*
17. Ao utilizar o Portal da Transparência você tem a percepção de que seu governo é eficiente? É ético? *Tenho a percepção que é eficiente. Eu considero que é ético.*
18. Você tem sugestões/propostas de melhorias no Portal das Transparência? *Apesar dos poderes independentes, minha sugestão é que as informações podem estar unificadas, ou que tivessem link para facilitar o acesso à sociedade. A sugestão é que estivesse link do legislativo, do judiciário para facilitar o acesso da sociedade.*

## APÊNDICE S - TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA COM O USUÁRIO 3 DO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DO CEARÁ

**Perfil: Servidor Público do Poder Executivo do Estado do Ceará. Ensino Superior. Pós-graduação Lato-Sensu.**

1. Você utiliza dispositivos e sistemas de Tecnologia Digital de Informação e Comunicação rotineiramente? Como e quando acontece este uso? *Eu utilizo no trabalho, para uso pessoal também. Nós temos o e-mail pessoal e o institucional.*
2. Você já acessou o Portal da Transparência do seu estado? *Eu opero ele diariamente.*
3. Qual foi a finalidade do uso do Portal? *No caso desse Ceará transparente, eu sou o operador cadastrado. Eu e 2 colegas somos cadastrados para operar esse portal. Nós temos 23 regionais cadastradas. Somos o maior regional do estado. Nós cobrimos 8 municípios. Temos 80 prédios (instituições sede de ensino). Como eu sou cadastrado para operar o Portal, quando chega demanda dessas 80 instituições, nós encaminhamos para elas. Fazemos a tratativa, classificação (já vem classificada) e depois encaminhamos.*
4. Você localizou as informações que buscava no Portal? As informações foram utilizadas? *Sim, localizo. Se o cidadão é um contribuinte e ele quer pesquisar salário de qualquer servidor, ele vai lá e aparece quanto a gente ganha.*
5. Qual a frequência que você utiliza o Portal? *Diariamente.*
6. Você considera o Portal da Transparência organizado? *Sim.*
7. O Portal é esteticamente agradável? *Eu acho, ele é esteticamente agradável. Ele não pode ser muito poluído. Não pode ter muita coisa que dificulte o acesso à informação, aquilo que a pessoa quer buscar.*
8. As informações do Portal são localizadas de forma fácil? *Eu acho que sim, logo que você acessa o portal, ele vem como primeira visualização, ele vem exatamente as solicitações de informações, que são as informações ativas.*
9. Você compreende as informações disponibilizadas no Portal? *Sim.*
10. Você já utilizou as informações do Portal para alguma ação concreta individual ou coletiva? *Sim, eu registrei uma reclamação para a prestadora de fornecimento de água do Ceará. Fui atendido de imediato. É uma das mais demandas. O Detran é muito demandado. A Cagece (Companhia de Água e Esgoto do Ceará) ela também é muito demandada.*
11. As informações do Portal da Transparência estão organizadas de forma responsável?

*Sim.*

12. O governo responsável pelo Portal preserva e assegura os direitos dos atores envolvidos, tanto na disponibilização como na preservação? *Sim, inclusive nas nossas formações, nas nossas cartas de serviços... a gente tem como premissa disponibilizar as informações com clareza. Quando recebe uma demanda é garantido fazer de forma anônima. A pessoa que não quer ser identificada é preservada. Às vezes a pessoa coloca no texto, alguma identificação, nós temos o cuidado de preservar esses dados pessoais. Agora, mais recentemente, temos uma lei aprovada no Governo do Ceará, para que as respostas sejam utilizadas numa linguagem simples, que não seja de difícil compreensão, sem usar juridiquês, não utilizar palavras difíceis para o cidadão. Uma lei que é aprovada, devemos disponibilizar a informação de forma traduzida.*
13. O Portal da Transparência é um meio de preservação do histórico das transações e operações da gestão pública? *Sim, temos a série histórica.*
14. Você acredita que o Portal da Transparência possibilita o exercício da cidadania? Como? Cite ações concretas. *Acredito que sim. Ele possibilita tanto na questão da escuta. O cidadão sentir ouvido. Ele tem uma resposta rápida. A partir do portal as instituições passaram a ter credibilidade. Os pedidos não ficam esquecidos. Não é somente dar a resposta é sobre saber se a resposta atendeu o que ele estava buscando. O próprio portal possibilita ao cidadão responder uma pesquisa rápida para ele informar se foi atendido de forma satisfatória ou não.*
15. Você já interferiu na sociedade ou presenciou mudanças fomentadas a partir de informações disponibilizadas no Portal da Transparência? *Sim. O objetivo da ferramenta não é somente como canal para escuta. Mas que essas escutas possam ter possibilidade... a própria lei que aprovou uma linguagem simples foi uma demanda que o sistema possibilitou. A ideia é sempre a partir da ferramenta, ter por matéria ou por assunto, demandas das reclamações da sociedade. No caso da nossa realidade, a qualidade da nossa merenda, é muito (resultado) dessa ferramenta. Os alunos respondem uma enquete sobre a merenda escolar. Eles têm um link para acessar o aluno Online. Também podem responder dentro da Seduc (Secretaria de Educação).*
16. Você considera o Portal da Transparência como meio efetivo de Transparência? de Controle Social? de Prestação de Contas? *Com certeza. Se a gente não tivesse essa ferramenta eu acho que seria mais complicado todo o controle social. O portal é uma possibilidade de você ter uma fala do cidadão, um posicionamento, corrigir rotas.*

*Redirecionar ações que não estão legais. É um controle social e prestação de contas.*

17. Ao utilizar o Portal da Transparência você tem a percepção de que seu governo é eficiente? É ético? Sim. Eficiente e Ético.
18. Você tem sugestões/propostas de melhorias no Portal das Transparência? *O ideal seria que cada regional pudesse ter acesso ao portal para capturar suas reclamações. Está no radar essa demanda. Nós somos o projeto piloto (a nossa regional). O plano é aumentar cada vez mais a capilaridade. Nós entramos como sub rede em 2019. Teve a pandemia em 2020 e 2021 que de certa forma atrasou as intenções. Mas a descentralização deve aumentar na nova gestão.*

## APÊNDICE T - TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA COM O USUÁRIO 4 DO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DO CEARÁ

**Perfil: Servidor Público do Poder Executivo do Estado do Ceará. Mestre.**

1. Você utiliza dispositivos e sistemas de Tecnologia Digital de Informação e Comunicação rotineiramente? Como e quando acontece este uso? *Utilizo sim diariamente, faz parte do meu trabalho diário e intensificou ainda mais após a pandemia.*
2. Você já acessou o Portal da Transparência do seu estado? *Acessei pela primeira vez hoje, para responder a pesquisa.*
3. Qual foi a finalidade do uso do Portal? *Para pesquisar e para ter maior conhecimento da ferramenta.*
4. Você localizou as informações que buscava no Portal? As informações foram utilizadas? *Sim, consegui localizar o que coloquei para pesquisa.*
5. Qual a frequência que você utiliza o Portal? *Uma vez por ano.*
6. Você considera o Portal da Transparência organizado? *O Portal é muito organizado e de fácil entendimento.*
7. O Portal é esteticamente agradável? *Sim.*
8. As informações do Portal são localizadas de forma fácil? *Sim.*
9. Você compreende as informações disponibilizadas no Portal? *Sim.*
10. Você já utilizou as informações do Portal para alguma ação concreta individual ou coletiva? *Não.*
11. As informações do Portal da Transparência estão organizadas de forma responsável? *Sim.*
12. O governo responsável pelo Portal preserva e assegura os direitos dos atores envolvidos, tanto na disponibilização como na preservação? *Sim.*
13. O Portal da Transparência é um meio de preservação do histórico das transações (série histórica) e operações da gestão pública? *Sim.*
14. Você acredita que o Portal da Transparência possibilita o exercício da cidadania? Como? Cite ações concretas. *Sim, à medida que disponibiliza consultas e carta de serviços à população, aproxima o cidadão das ações. Por exemplo, no item licitações disponibiliza além das licitações em andamento, fornece orientações para quem quer vender para o estado, além de fornecer a relação de fornecedores impedidos de contratar com a Administração Pública.*

15. Você já interferiu na sociedade ou presenciou mudanças fomentadas a partir de informações disponibilizadas no Portal da Transparência? *Não.*
16. Você considera o Portal da Transparência como meio efetivo de Transparência? de Controle Social? de Prestação de Contas? *Sim.*
17. Ao utilizar o Portal da Transparência você tem a percepção de que seu governo é eficiente? É ético? *Sim.*
18. Você tem sugestões/propostas de melhorias no Portal das Transparência? *Não.*

**ANEXO A - DECLARAÇÃO DE PARTICIPAÇÃO E CONHECIMENTO DA  
SUBSECRETARIA DE TRANSPARÊNCIA DA SECRETARIA DE CONTROLE E  
TRANSPARÊNCIA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**

**DECLARAÇÃO DE PARTICIPAÇÃO**

Declaro para os devidos fins e efeitos legais que, objetivando atender às exigências para a obtenção de parecer do Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos, e como representante legal da Subsecretaria de Transparência da Secretaria de Controle e Transparência do Estado do Espírito Santo, tomei conhecimento da pesquisa intitulada "*As dimensões da competência em informação nos portais da transparência dos Estados do Ceará, Espírito Santo e Minas Gerais: fomentando a estruturação de indicadores de avaliação da qualidade*", desenvolvida por Angélica de Souza Coimbra Franco, e cumprirei os termos da Resolução CNS 510/2016 e suas complementares.

Atenciosamente,

  
**Fabiano da Rocha Louzada**

Subsecretário de Transparência – SECONT/ES

**ANEXO B - DECLARAÇÃO DE PARTICIPAÇÃO E CONHECIMENTO DA  
SUBCONTROLADORIA DE TRANSPARÊNCIA E INTEGRIDADE DA  
CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS**



**DECLARAÇÃO DE PARTICIPAÇÃO**

Declaro para os devidos fins e efeitos legais que, objetivando atender às exigências para a obtenção de parecer do Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos, e como representante legal da Subcontroladoria de Transparência e Integridade da Controladoria Geral do Estado de Minas Gerais, tomei conhecimento da pesquisa intitulada "*As dimensões da competência em informação nos portais da transparência dos Estados do Ceará, Espírito Santo e Minas Gerais: fomentando a estruturação de indicadores de avaliação da qualidade*", desenvolvida por Angélica de Souza Coimbra Franco, e cumprirei os termos da Resolução CNS 510/2016 e suas complementares.

Para participar das entrevistas esta Subcontroladoria indica:

- Beatriz Faria de Almeida Loureiro (beatriz.loureiro@cge.mg.gov.br) – Superintendente Central de Transparência e
- Silviana Aparecida de Faria Pacheco (silviana.faria@cge.mg.gov.br) – Auditora Interna que atua na gestão do Portal de Transparência.

Atenciosamente,

**Soraia Ferreira Quirino Dias**

Subcontroladora de Transparência e Integridade - CGE-MG

Ciente

**Beatriz Faria de Almeida Loureiro**

Superintendente Central de Transparência/ CGE-MG

**Silviana Aparecida de Faria Pacheco**

Auditora Interna - CGE/MG



Documento assinado eletronicamente por **Silviana Aparecida de Faria Pacheco, Auditor(a)**, em 07/10/2022, às 09:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Soraia Ferreira Quirino Dias, Subcontrolador(a)**, em 07/10/2022, às 09:52, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Beatriz Faria de Almeida Loureiro, Superintendente**, em 10/10/2022, às 09:29, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.mg.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **54356396** e o código CRC **5338B88E**.

Referência: Processo nº 1520.01.0011433/2022-76

SEI nº 54356396

Rodovia Papa João Paulo II, 4001 - Bairro Serra Verde - Belo Horizonte - CEP 31630-901

## ANEXO C – PARECER DO COMITÊ DE ÉTICA

UNIVERSIDADE FEDERAL DE  
SANTA CATARINA - UFSC



### PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

#### DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

**Título da Pesquisa:** AS DIMENSÕES DA COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO NOS PORTAIS DA TRANSPARÊNCIA DOS ESTADOS DO CEARÁ, ESPÍRITO SANTO E MINAS GERAIS: FOMENTANDO A ESTRUTURAÇÃO DE INDICADORES DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE

**Pesquisador:** ELIZETE VIEIRA VITORINO

**Área Temática:**

**Versão:** 3

**CAAE:** 59481122.2.0000.0121

**Instituição Proponente:** Universidade Federal de Santa Catarina

**Patrocinador Principal:** Financiamento Próprio

#### DADOS DO PARECER

**Número do Parecer:** 5.768.470

#### Apresentação do Projeto:

Esta pesquisa propõe “compreender as dimensões da Competência em Informação – técnica, estética, ética e política - nos Portais da Transparência dos estados brasileiros do Ceará, Espírito Santo e Minas Gerais e as possibilidades de uso destas na estruturação de indicadores de avaliação da qualidade - Sobre os aspectos teórico-metodológicos, a pesquisa é caracterizada como fenomenológica e de natureza qualitativa. Quanto aos procedimentos técnicos deste estudo, serão realizados: 1) Revisão Sistemática de Literatura para executar o objetivo específico de caracterizar, segundo a literatura, a Ciência da Informação, a Competência em Informação e a Transparência Pública como fenômenos. 2) Observação direta da pesquisadora nos portais da transparência, para atingir o objetivo específico de identificar as dimensões da Competência em Informação nos Portais da Transparência. 3) Pesquisa de campo realizada por meio de roteiros de entrevistas semiestruturadas que serão analisadas por meio da técnica de análise de conteúdo para atingir o objetivo específico de analisar as dimensões da Competência em Informação nos Portais da Transparência, na perspectiva dos gestores e dos usuários destes portais. 4) Elaboração de indicadores de qualidade para alcançar o objetivo específico de estruturar indicadores de avaliação dos portais da transparência na perspectiva das dimensões da Competência em Informação.

O instrumento de coleta de dados para concretizar o terceiro objetivo específico desta pesquisa,

**Endereço:** Universidade Federal de Santa Catarina, Prédio Reitoria II, R: Desembargador Vitor Lima, nº 222, sala 701

**Bairro:** Trindade **CEP:** 88.040-400

**UF:** SC **Município:** FLORIANOPOLIS

**Telefone:** (48)3721-6094

**E-mail:** cep.propesq@contato.ufsc.br

UNIVERSIDADE FEDERAL DE  
SANTA CATARINA - UFSC



Continuação do Parecer: 5.768.470

que consiste em analisar as dimensões da Competência em Informação nos Portais da Transparência, na perspectiva dos gestores e dos usuários dos Portais da Transparência dos estados do Ceará, Espírito Santo e Minas Gerais, será constituído de roteiros de entrevistas semiestruturadas que serão validados após a aplicação do pré-teste do instrumento. O pré-teste será aplicado para dois gestores e para dois usuários dos Portais da Transparência nos respectivos estados. Após o pré-teste, o instrumento será adequado e reformulado conforme as observações realizadas pelos entrevistados.

A análise dos dados será realizada utilizando a Análise de Conteúdo proposta por Bardin (2010) que compreende as fases de: organização da análise; codificação; categorização; tratamento dos resultados, inferência e a interpretação dos resultados.

A população desta pesquisa compreende os usuários e gestores dos portais da transparências. A amostra será a não-probabilística e intencional, sendo o critério escolhido, os gestores e usuários dos três estados brasileiros que obtiveram nota máxima (dez) na Escala Brasil Transparente 360º (segunda edição) realizada pela Controladoria-Geral da União, que são os estados do Ceará, Espírito Santo e Minas Gerais. Em cada um dos estados selecionados, serão entrevistados dois gestores - o gestor responsável pelo setor onde o Portal é desenvolvido e o responsável técnico ou membro da equipe técnica de desenvolvimento. No momento da entrevista dos gestores, a pesquisadora irá identificar, por indicação destes participantes, os usuários dos portais para a seleção dos destes. Esta alternativa de obter os usuários por indicação dos gestores, deve-se ao fato de que usuários mais experientes ou, que usam frequentemente os portais, podem contribuir de forma mais assertiva com os propósitos da pesquisa. Em cada um dos estados selecionados serão entrevistados um grupo de quatro usuários. Totalizando, serão entrevistados seis gestores e desenvolvedores e doze usuários dos portais.

#### **Objetivo da Pesquisa:**

Objetivo Primário: Compreender as dimensões da Competência em Informação – técnica, estética, ética e política - nos Portais da Transparência dos estados brasileiros do Ceará, Espírito Santo e Minas Gerais para a estruturação de indicadores de avaliação da qualidade destes.

#### **Avaliação dos Riscos e Benefícios:**

As informações fornecidas no formulário indicam:

Riscos:

Haverá riscos na pesquisa, ainda que indiretos. A pesquisadora se compromete em seguir atentamente as recomendações éticas da Resolução 510/2016. Entretanto, caso ocorra algum

**Endereço:** Universidade Federal de Santa Catarina, Prédio Reitoria II, R: Desembargador Vitor Lima, nº 222, sala 701  
**Bairro:** Trindade **CEP:** 88.040-400  
**UF:** SC **Município:** FLORIANOPOLIS  
**Telefone:** (48)3721-6094 **E-mail:** cep.propesq@contato.ufsc.br

UNIVERSIDADE FEDERAL DE  
SANTA CATARINA - UFSC



Continuação do Parecer: 5.768.470

desconforto, constrangimento ou cansaço você poderá interromper a entrevista a qualquer momento. Esclarecemos que não é obrigatório responder a todas as perguntas e, se você desejar, é possível desistir de participar da pesquisa a qualquer momento (antes, durante ou depois de já ter aceitado participar dela ou de já ter feito a entrevista), sem ser prejudicado por isso. Apesar de todos os esforços da pesquisadora, o sigilo pode eventualmente ser quebrado de maneira involuntária e não intencional, por algum imprevisto, como, por exemplo, perda ou roubo de arquivos, computadores ou outros. As consequências de tais situações serão tratadas nos termos da lei

**Benefícios:**

O participante da entrevista deste projeto de pesquisa obterá o benefício de contribuir com a pesquisa científica do seu país, na área da Ciência da Informação e adquirir informações e conhecimento sobre a Competência em Informação, Dimensões da Competência em Informação e os Portais da Transparência.

**Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:**

Trata-se de projeto de tese vinculado ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PGCIN), do Centro de Ciências da Educação, da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), de Angélica de Souza Coimbra Franco, sob orientação da Profa. Dra. Elizete Vieira Vitorino.

**Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:**

A submissão incluiu os seguintes termos:

Folha de rosto assinada

Projeto detalhado

TCLE

**Recomendações:**

Vide Conclusões e Pendências

**Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:**

Considerando que as pendências foram resolvidas e o projeto observa as normas e orientações do CEP, recomenda-se a sua aprovação.

**Endereço:** Universidade Federal de Santa Catarina, Prédio Reitoria II, R: Desembargador Vitor Lima, nº 222, sala 701  
**Bairro:** Trindade **CEP:** 88.040-400  
**UF:** SC **Município:** FLORIANOPOLIS  
**Telefone:** (48)3721-6094 **E-mail:** cep.propesq@contato.ufsc.br

UNIVERSIDADE FEDERAL DE  
SANTA CATARINA - UFSC



Continuação do Parecer: 5.768.470

**Considerações Finais a critério do CEP:**

**Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:**

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1946090.pdf	09/11/2022 15:54:47		Aceito
Outros	DeclaracaoparticipacaopesquisaMG.pdf	24/10/2022 18:32:22	ELIZETE VIEIRA VITORINO	Aceito
Outros	CartaREposta.pdf	24/10/2022 18:31:41	ELIZETE VIEIRA VITORINO	Aceito
Declaração de concordância	DeclaracaoparticipacaopesquisaES.pdf	24/10/2022 18:30:06	ELIZETE VIEIRA VITORINO	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	ProjetoTese.pdf	24/10/2022 18:29:44	ELIZETE VIEIRA VITORINO	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE.pdf	24/10/2022 18:29:27	ELIZETE VIEIRA VITORINO	Aceito
Cronograma	Cronograma.pdf	24/10/2022 18:24:22	ELIZETE VIEIRA VITORINO	Aceito
Folha de Rosto	FolhadeRostoProjetoAngelicadeSouzaCoimbraFRanco.pdf	03/06/2022 17:04:24	ELIZETE VIEIRA VITORINO	Aceito
Outros	ATA070QualificacaoTeseAngelicadeSouzaCoimbraFranco.pdf	12/05/2022 18:11:23	ELIZETE VIEIRA VITORINO	Aceito

**Situação do Parecer:**

Aprovado

**Necessita Apreciação da CONEP:**

Não

FLORIANOPOLIS, 21 de Novembro de 2022

Assinado por:  
**Nelson Canzian da Silva**  
(Coordenador(a))

**Endereço:** Universidade Federal de Santa Catarina, Prédio Reitoria II, R: Desembargador Vitor Lima, nº 222, sala 701  
**Bairro:** Trindade **CEP:** 88.040-400  
**UF:** SC **Município:** FLORIANOPOLIS  
**Telefone:** (48)3721-6094 **E-mail:** cep.propesq@contato.ufsc.br

## ANEXO D – LEI Nº18.246, DE 01 DE DEZEMBRO DE 2022 - INSTITUI A POLÍTICA ESTADUAL DE LINGUAGEM SIMPLES NOS ÓRGÃOS E NAS ENTIDADES DA ADMINISTRAÇÃO DIRETA E INDIRETA DO ESTADO DO CEARÁ.



LEI Nº18.246, de 01 de dezembro de 2022.

### INSTITUI A POLÍTICA ESTADUAL DE LINGUAGEM SIMPLES NOS ÓRGÃOS E NAS ENTIDADES DA ADMINISTRAÇÃO DIRETA E INDIRETA DO ESTADO DO CEARÁ.

A GOVERNADORA DO ESTADO DO CEARÁ. Faço saber que a Assembleia Legislativa decretou e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1.º Esta Lei institui a Política Estadual de Linguagem Simples nos órgãos e nas entidades da administração direta e indireta do Estado do Ceará.

Parágrafo único. O objetivo geral da Política Estadual de Linguagem Simples é estimular, na gestão pública cearense, uma mudança na cultura da comunicação administrativa, priorizando o foco nos cidadãos, entregando à população informações claras e compreensíveis.

Art. 2.º Os objetivos específicos e os princípios que guiam a Política de que trata esta Lei, bem como as definições, diretrizes e etapas da construção da Linguagem Simples, elaborados com as técnicas de Linguagem Simples e Direito Visual, constam do Anexo Único desta Lei, o qual a integra para todos os efeitos legais.

Parágrafo único. A Política Estadual de Linguagem Simples deve seguir a norma-padrão da Língua Portuguesa e o Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa em vigor.

Art. 3.º Para fins desta Lei, os órgãos e as entidades da administração direta e indireta do Estado serão incentivados a:

I – criar e institucionalizar ações permanentes e núcleos internos de Linguagem Simples;

II – incorporar a Linguagem Simples em seu planejamento estratégico; e

III – participar de redes e instituições conectadas ao tema da Linguagem Simples.

Art. 4.º Cada órgão e cada entidade usará suas dotações consignadas orçamentárias para custear possíveis despesas decorrentes desta Lei.

Art. 5.º O Poder Executivo regulamentará a forma de aplicação da Linguagem Simples nos órgãos e nas entidades estaduais.

Art. 6.º Esta Lei entra em vigor a partir da data de sua publicação.

Art. 7.º Ficam revogadas as disposições em contrário.

PALÁCIO DA ABOLIÇÃO, DO GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza, 01 de dezembro de 2022.

Maria Izolda Cela de Arruda Coelho

GOVERNADORA DO ESTADO

ANEXO ÚNICO A QUE SE REFERE O ART. 2.º DA LEI Nº18.246, DE 01 DE DEZEMBRO DE 2022



### Do que trata esta Lei?

Institui-se a Política Estadual de Linguagem Simples nos órgãos e nas entidades da administração direta e indireta do Estado do Ceará.

### Qual o objetivo geral da Política Estadual de Linguagem Simples?

Estimular, na gestão pública cearense, uma mudança na cultura da comunicação administrativa, priorizando o foco nas cidadãs e nos cidadãos e entregando à população informações claras e compreensíveis.

### Quais são os objetivos específicos da Política Estadual de Linguagem Simples?

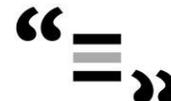
São objetivos específicos da Política Estadual de Linguagem Simples:



**1.** Garantir que todas as pessoas consigam encontrar rapidamente as informações públicas, entendê-las imediatamente e usá-las com facilidade e segurança.



**2.** Romper com uma cultura escrita complexa através do uso de uma linguagem empática, inclusiva e acessível.



**3.** Criar condições para que a gestão pública estadual use uma linguagem compreensível e clara em todos os formatos (por escrito, audiovisual, verbal etc.) e canais de comunicação (físicos e digitais).

Governadora <b>MARIA IZOLDA CELA DE ARRUDA COELHO</b>	Secretaria do Esporte e Juventude <b>ROGÉRIO NOGUEIRA PINHEIRO</b>
Vice-Governador	Secretaria da Fazenda <b>FERNANDA MARA DE OLIVEIRA MACEDO CARNEIRO PACOBAHYBA</b>
Casa Civil <b>FRANCISCO DAS CHAGAS CIPRIANO VIEIRA</b>	Secretaria da Infraestrutura <b>LUCIO FERREIRA GOMES</b>
Procuradoria Geral do Estado <b>ANTONIA CAMILY GOMES CRUZ</b>	Secretaria do Meio Ambiente <b>ARTUR JOSÉ VIEIRA BRUNO</b>
Controladoria e Ouvidoria-Geral do Estado <b>ALOÍSIO BARBOSA DE CARVALHO NETO</b>	Secretaria do Planejamento e Gestão <b>RONALDO LIMA MOREIRA BORGES</b>
Secretaria de Administração Penitenciária <b>LUÍS MAURO ALBUQUERQUE ARAÚJO</b>	Secretaria da Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos <b>ONÉLIA MARIA MOREIRA LEITE DE SANTANA</b>
Secretaria das Cidades <b>MARCOS CÉSAR CALS DE OLIVEIRA</b>	Secretaria dos Recursos Hídricos <b>FRANCISCO JOSÉ COELHO TEIXEIRA</b>
Secretaria da Ciência, Tecnologia e Educação Superior <b>CARLOS DÉCIMO DE SOUZA</b>	Secretaria da Saúde <b>CARLOS HILTON ALBUQUERQUE SOARES</b>
Secretaria da Cultura <b>FABIANO DOS SANTOS</b>	Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social <b>SANDRO LUCIANO CARON DE MORAES</b>
Secretaria do Desenvolvimento Agrário <b>ANA TERESA BARBOSA DE CARVALHO</b>	Secretaria do Turismo <b>ARIALDO DE MELLO PINHO</b>
Secretaria do Desenvolvimento Econômico e Trabalho <b>FRANCISCO DE QUEIROZ MAIA JÚNIOR</b>	Controladoria Geral de Disciplina dos Órgãos de Segurança Pública e Sistema Penitenciário <b>RODRIGO BONA CARNEIRO</b>
Secretaria da Educação <b>ELIANA NUNES ESTRELA</b>	



4. Otimizar o atendimento aos cidadãos e, com isso, reduzir os custos administrativos.



5. Garantir a transparência para promover a confiança dos cidadãos na gestão pública e em seus serviços.

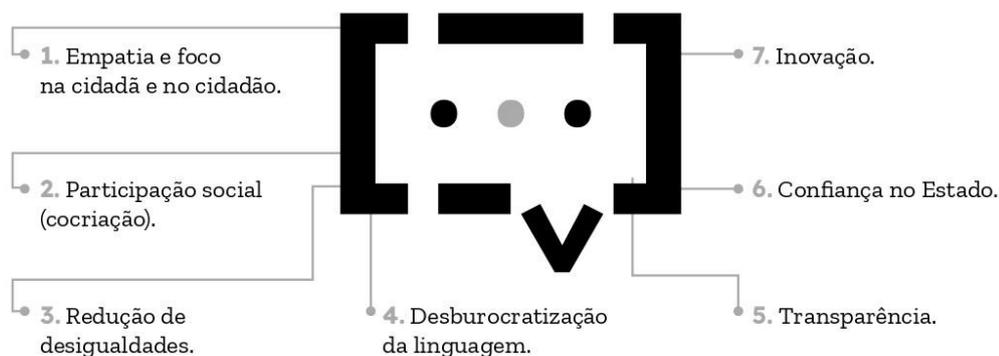


6. Incentivar a participação social e a fiscalização das ações da gestão pública pela população.

### | A quem se aplica esta lei?

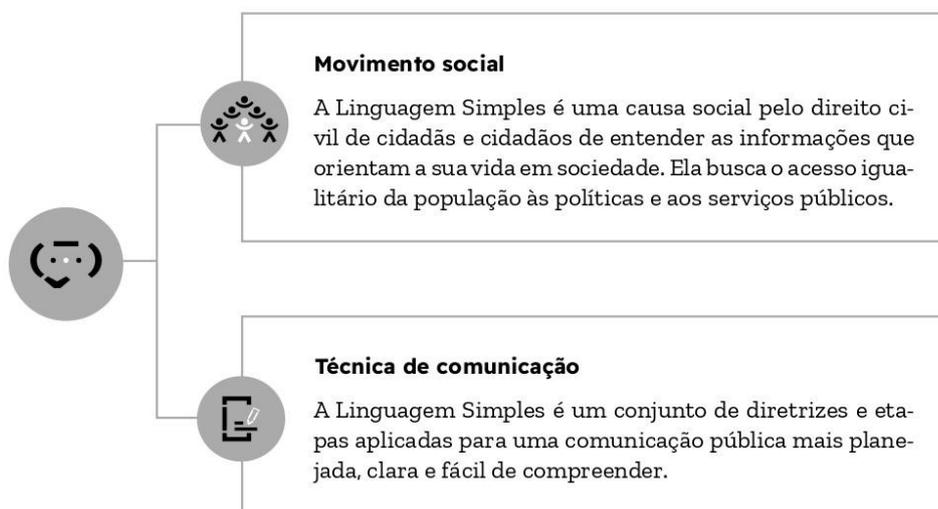
1. Aos órgãos da administração estadual direta do Estado do Ceará;
2. Às entidades da administração estadual indireta, incluindo as empresas públicas e sociedades de economia mista, suas subsidiárias e controladas que prestem serviço público, autarquias e fundações públicas.

## | Quais princípios guiam esta Política Estadual de Linguagem Simples?



## | O que é Linguagem Simples?

É um movimento social e uma técnica de comunicação que torna as informações públicas mais acessíveis, inclusivas e compreensíveis à população.



### | Quais são as diretrizes para aplicar a Linguagem Simples?



**1.** Planejar e produzir textos com linguagem que considera as necessidades e o ponto de vista do cidadão.



**2.** Transmitir, pela linguagem, empatia, respeito e cordialidade.



**3.** Dividir textos em parágrafos curtos (com até 5 linhas) e, quando possível, organizar as informações em tópicos e dar títulos às seções.



**4.** Preferir frases curtas, em ordem direta (sujeito-verbo-objeto) e na voz ativa.



**5.** Substituir, sempre que possível, termos técnicos e jurídicos por palavras mais conhecidas dos cidadãos, evitando estrangeirismos e siglas sem explicar o que elas significam.



**6.** Evitar seqüências de substantivos abstratos (que representam conceitos e não têm forma concreta) na frase.



**7.** Preferir verbos em vez de substantivos formados a partir de verbos.



**8.** Usar elementos visuais (ícones, infográficos, fotografias etc.) para complementar e reforçar a mensagem textual.



**9.** Testar com a população a facilidade de leitura do texto.



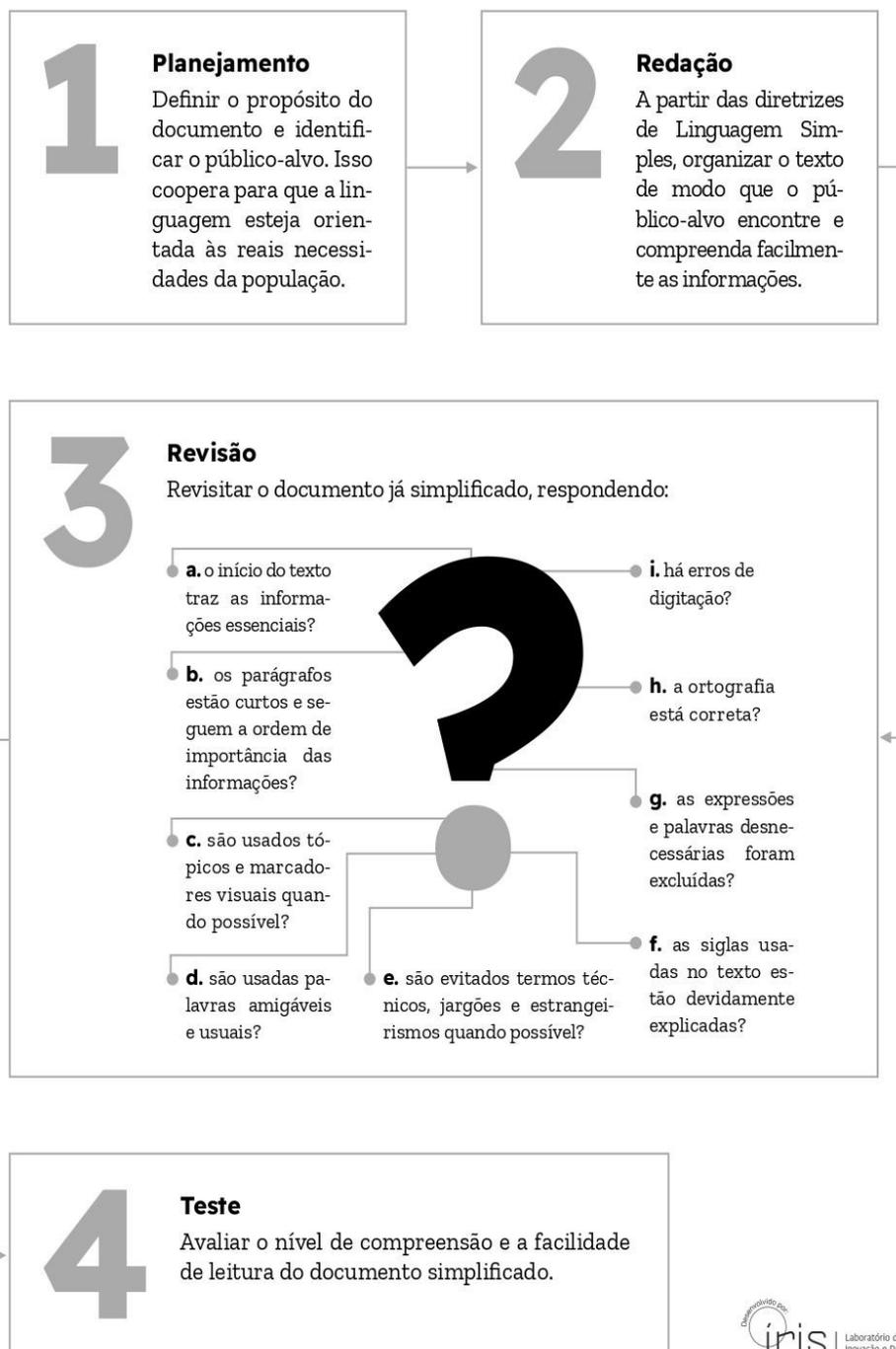
**10.** Entender a comunicação escrita e oral do governo como um diálogo para o exercício da cidadania.



No contexto desta lei, diretrizes são um conjunto de orientações — sobre clareza, concisão e design — para produção de documentos e comunicações fáceis de entender.



## Quais são as etapas para aplicar a Linguagem Simples?





## Pelo Direito de Entender!

### Que tal simplificarmos algumas palavras e expressões técnicas da Lei?

#### | [Art. 1º] “Entidades da administração direta”

A administração direta é formada pelos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, bem como pelos órgãos ligados a esses Poderes. É ela que presta serviços públicos diretamente pelo Estado e centraliza as atividades administrativas.

**Por exemplo:** ligadas ao Poder Executivo, temos as secretarias de Estado (Educação, Segurança, Planejamento, Fazenda etc.); ligada ao Poder Legislativo, a Assembleia Legislativa; e, ao Judiciário, o Tribunal de Justiça.

#### | [Art. 1º] “Entidades da administração indireta”

São as pessoas jurídicas criadas pelo poder público ou autorizadas por lei para prestar serviços públicos, ou seja, é a administração pública de forma descentralizada.

**Por exemplo:** autarquias (Detran — Departamento de Trânsito do Estado do Ceará), fundações públicas (Funcap — Fundação Cearense de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico), sociedades de economia mista (Cagece — Companhia de Água e Esgoto do Estado do Ceará) e empresas públicas (Etice — Empresa de Tecnologia da Informação do Estado do Ceará).

#### | [Art. 2º] “Direito Visual”

É uma subárea do Design Jurídico voltada para o design da informação. O Direito Visual facilita a comunicação jurídica para que qualquer pessoa consiga entendê-la. Para isso, são usados recursos visuais (figuras, gráficos, infográficos, vídeos etc.), bem como técnicas de design visual, combinados com o texto escrito. O objetivo é tornar o Direito descomplicado, inclusivo e acessível para todos.

#### | [Art. 2º] “Integra para todos os efeitos legais”

Isso significa que este Anexo Único faz parte da Lei que cria a Política Estadual de Linguagem Simples. Portanto, tem validade jurídica como lei.

#### | [Art. 3º, inciso I] “Institucionalizar ações permanentes”

Significa que a Política Estadual de Linguagem Simples incentiva os órgãos públicos a tornarem a Linguagem Simples algo oficial e contínuo, promovendo uma verdadeira mudança na cultura da linguagem governamental.

#### | [Art. 3º, inciso II] “Planejamento estratégico”

No contexto do setor público e de forma resumida, é um processo para definir metas, ações e recursos, dentro de um determinado período de tempo.

#### | [Art. 4º] “Dotações orçamentárias”

São recursos financeiros autorizados e registrados na Lei Orçamentária Anual (LOA). Essa lei determina como o governo vai arrecadar e gastar os recursos públicos.

#### | [Art. 4º] “Despesas decorrentes”

Para que os órgãos implementem a Linguagem Simples de acordo com esta Política Estadual, pode ser necessário o uso de recursos financeiros. Portanto, qualquer despesa para implementar esta Política fará parte da dotação orçamentária de cada órgão e entidade.

#### | [Art. 5º] “Poder Executivo regulamentará a forma de aplicação”

O Governo do Estado do Ceará irá estabelecer, de forma mais detalhada, como será aplicada esta Política Estadual nos órgãos e nas entidades.

#### | [Art. 6º] “Revogadas as disposições em contrário”

Se houver qualquer legislação estadual sobre o tema que esteja em conflito com esta Política Estadual, essa legislação perderá sua validade jurídica.

