

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALFENAS-MG

**KAREN SOUZA BERTOLDO RODRIGUES**

**GESTÃO DA INFORMAÇÃO PÚBLICA: UMA ANÁLISE DOS  
PORTAIS DE TRANSPARÊNCIA PÚBLICA DA REGIÃO  
SUDESTE.**

VARGINHA/MG

2019

**KAREN SOUZA BERTOLDO RODRIGUES**

**GESTÃO DA INFORMAÇÃO PÚBLICA: UMA ANÁLISE DOS  
PORTAIS DE TRANSPARÊNCIA PÚBLICA DA REGIÃO  
SUDESTE.**

Trabalho de conclusão do Programa Integrado de Pesquisa, Ensino e Extensão (PIEPEX) apresentado como parte dos requisitos para obtenção do título de Bacharel em Ciência e Economia pela Universidade Federal de Alfenas.

Orientador: Prof. Paulo Roberto Rodrigues de Souza.

Varginha/MG  
2019

**KAREN SOUZA BERTOLDO RODRIGUES**

**GESTÃO DA INFORMAÇÃO PÚBLICA: UMA ANÁLISE DOS  
PORTAIS DE TRANSPARÊNCIA PÚBLICA DA REGIÃO  
SUDESTE.**

A banca examinadora abaixo-assinada aprova o trabalho de conclusão do Programa Integrado de Ensino, Pesquisa e Extensão (PIEPEX) apresentado como parte dos requisitos para obtenção do título de Bacharel Interdisciplinar em Ciência e Economia pela Universidade Federal de Alfenas.

Aprovado em:

Prof. Dr. Paulo Roberto Rodrigues de Souza  
Instituição: Universidade Federal de Alfenas

Assinatura:

Prof. Isabela Meneguci  
Instituição: Universidade Federal de Alfenas

Assinatura:

Prof. Paulo Moraes  
Instituição: Universidade Federal de Alfenas

Assinatura:

## **Resumo**

Neste estudo buscou-se analisar os mecanismos qualidade e padrão da informação disponível para população nos portais eletrônicos de transparência dos governos estaduais da região Sudeste. O portal de transparência eletrônica foi criado em 2004 a fim de tornar a gestão pública mais transparente, através da divulgação de informações como despesas públicas, receitas, licitações, contratos, benefícios entre outros. O objetivo deste estudo é investigar a qualidade e padrão das informações divulgadas. Para isso, o estudo fundamenta-se a partir de uma pesquisa aplicada e de abordagem qualitativa utilizando como método de análise e investigação o modelo de Cruz (2012) para medir o nível de qualidade do serviço oferecido por sites. A análise demonstra que o Estado de Minas Gerais se destaca de forma positiva com melhor colocação em contrapartida ao portal eletrônico do Rio de Janeiro que apresentou menor posição com base no modelo proposto. De forma geral, dados apontam que embora haja deficiências e falta de informação nos portais eletrônicos, os sites estão atualizados e funcionando corretamente. No geral as evidências apontam que há um padrão e qualidade acima da média, na transmissão de informações acerca da gestão pública observados nos sites dos quatro Estados brasileiros que compõem a amostra desse estudo.

Palavras-chave: portais eletrônicos; gestão pública, informação.

## SUMÁRIO

<b>1 - Introdução .....</b>	<b>6</b>
<b>2 – Objetivo.....</b>	<b>8</b>
<b>2.1 - Objetivo geral.....</b>	<b>8</b>
<b>2.2 - Objetivo específico.....</b>	<b>8</b>
<b>3 – Justificativa.....</b>	<b>8</b>
<b>4 –Referencial teórico.....</b>	<b>9</b>
<b>4.1 - Governo eletrônico.....</b>	<b>10</b>
<b>4.2 - Transparência eletrônica.....</b>	<b>12</b>
<b>4.3- Lei de acesso a informação.....</b>	<b>13</b>
<b>5 – Metodologia.....</b>	<b>14</b>
<b>5.1- Perfil da amostra.....</b>	<b>14</b>
<b>5.2 – Coleta de dados.....</b>	<b>15</b>
<b>5.3 - Modelo para análise dos serviços dos portais eletrônicos.....</b>	<b>15</b>
<b>6 - Análise dos dados.....</b>	<b>16</b>
<b>7- Considerações Finais.....</b>	<b>20</b>
<b>8 – Referências bibliográficas.....</b>	<b>21</b>
<b>9- Anexos .....</b>	<b>23</b>

## 1 – Introdução

O avanço das tecnologias de informação e comunicação (TIC) e crescimento exponencial do acesso à internet para as pessoas durante os últimos anos tem se difundido pelo setor governamental trazendo consigo um novo conceito de acesso à informação, e transparência pública, inovador e revolucionário que foi denominado de governo eletrônico.

Com a implantação do governo eletrônico, desde sua criação, buscou-se transformar as relações do Governo com os cidadãos, empresas e também entre os órgãos do próprio governo, de forma a aprimorar a qualidade dos serviços prestados; promover a interação com empresas e indústrias; e fortalecer a participação cidadã por meio do acesso à informação e a uma administração mais eficiente.

Com esse novo conceito de Governo eletrônico, foram desenvolvidos os portais de transparência, no qual toda a população pode encontrar informações sobre como o dinheiro público é utilizado, além de se informar sobre assuntos relacionados à gestão pública do Brasil.

Para Cruz (2012) a transparência na evidenciação dos atos e das contas da gestão pública é uma questão indispensável e que ganhou maior notoriedade no Brasil a partir da edição da Lei Complementar no 101/2000 esta lei estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal.

Com esse novo conceito de acesso à informação e transparência pública, a informação passa a ser uma ferramenta com o objetivo não apenas relatar o destino do dinheiro público ou informar sobre novos projetos, como também facilitar a vida da população ofertando serviços gratuitos e de qualidade e também possibilitando que os mesmos possam fazer serviços sem precisar sair de casa.

Quando se refere à informação pública, um aspecto importante a ser observado é a qualidade da informação, visto que é primordial que as informações repassadas tenham veracidade e que tais informações sejam inteligíveis ao público.

Diante do exposto, pode-se apresentar o problema de pesquisa do presente trabalho: qual o nível de qualidade e padrão de informação disponível nos sites eletrônicos de transparência estaduais? Dessa forma propõe-se como objetivo analisar os mecanismos de qualidade e padrão na divulgação de informações acerca da gestão pública por meio dos portais eletrônicos de transparência dos governos estaduais da região sudeste brasileira.

A relevância da pesquisa justifica-se, pois, demonstrar tais resultados de qualidade da informação pode trazer melhorias para a população no que diz respeito à acesso à informação, contribuindo efetivamente para que as informações sejam repassadas com qualidade e veracidade, promovendo incentivos para investigar e combater possíveis irregularidades, sugerir soluções, dispor de serviços básicos e ter sua representatividade nas decisões.

O presente artigo está organizado em cinco seções sendo: A primeira sendo está de natureza introdutória. Na segunda é relatada o objetivo geral e os específicos e a justificativa. Na terceira abordando a fundamentação teórica. Em seguida, a quarta abordando os procedimentos metodológicos apresentando o enfoque do modelo adotado, os procedimentos da pesquisa, o perfil da amostra e o meio de coleta dos dados. A quinta seção demonstrando a análise dos dados e por fim, as considerações finais.

## **2 – Objetivo**

### **2.1 - Objetivo geral**

Objetivo geral deste estudo é analisar qualidade e padrão da informação disponível para a população nos sites de transparência dos Governos Estaduais da região Sudeste.

### **2.2 - Objetivo específico**

- Apresentar a transparência eletrônica e sua importância para a sociedade.
- Verificar qual a qualidade da informação presentes nos sites dos governos estaduais.
- Investigar o padrão da informação para o cidadão.
- Analisar se as informações estão atualizadas.
- Investigar se o padrão da informação disponível é inteligível para população.

## **3 - Justificativa**

A pesquisa pode ser justificada devido à importância em compreender o funcionamento do governo eletrônico e como a sua utilização auxilia na relação entre cidadãos e gestores na construção de uma administração pública, ponderada na credibilidade e transparência. Demonstrar tais resultados de qualidade da informação pode trazer melhorias para a população no quesito acesso à informação, contribuindo efetivamente para que as informações sejam repassadas com qualidade e veracidade, promovendo incentivos para investigar e combater possíveis irregularidades, sugerir soluções, dispor de serviços básicos e ter sua representatividade nas decisões que poderão gerar o melhor custo-benefício para os envolvidos nessa interação. Tal trabalho pode servir de base para trabalhos futuros nessa área.

#### 4 – Referencial teórico

A tecnologia da informação pode ser entendida como sendo hardware, software e pessoas envolvidas na obtenção, armazenamento, tratamento, comunicação e disponibilização de informação (ALBERTIN, 2005).

No entanto, segundo O'Brien (2006), o conceito de tecnologia da informação é mais abrangente do que os de processamento de dados, sistema de informação, engenharia de software, informática ou conjunto de hardware e software, pois também envolve aspectos humanos, administrativos e organizacionais.

Um novo fato vem gerando mudanças extremamente rápidas e intensas no modo como se gere a informação pública: a utilização intensiva das modernas tecnologias da informação e comunicação (TICs). A chamada “era digital”, em que se cria a “sociedade em rede”, trouxe profundas mudanças no modo como as pessoas se comportam se comunicam e se relacionam. Do mesmo modo, como o governo e sociedade interagem também tem sofrido alterações significativas com a implantação das TICs ( LOPES, 2006).

Os cidadãos têm buscado canais mais eficientes para serem ouvidos por suas autoridades a fim de fazer reclamações, registrar denúncias, expressar opiniões ou fazer requerimentos, diante disso a comunicação é a chave quando nos referimos à relação entre Governo e a sociedade. Essa interação se faz necessária em diversos momentos.

A tecnologia da informação para a gestão pública tem transformado a forma como o governo interage com a população. Além disso, recursos de gerenciamento permitem agilizar os processos do setor, aprimorar o uso dos recursos financeiros e facilitar a vida de gestores e servidores públicos.

Uma grande aliada no processo de participação e controle social, sem dúvida é a tecnologia da informação que atuando em parceria com a administração pública permitiu o surgimento de novos conceitos de governança e do início da cultura de acesso à informação (AZEVEDO, 2015).

Em sentido geral, a administração pública “é todo o aparelhamento do Estado, preordenado à realização de seus serviços, visando à satisfação das necessidades coletivas”. Em todos os países, qualquer que seja sua forma de governo ou organização

política, existe uma administração pública. É a administração pública que permite aos governantes cumprir as funções básicas do governo, de forma a tratar bem público da melhor maneira possível (MEIRELLES, 1998).

#### **4.1 – Governo eletrônico**

McInel (2003) afirma que uma das mais significativas inovações na tecnologia da informação foi a criação e o desenvolvimento contínuo da internet. A internet aumenta a flexibilidade da comunicação, reduz o custo, permite a troca de grandes quantidades de informação instantaneamente, independentemente da distância geográfica.

Devido a essas vantagens, os governos estão cada vez mais utilizando a internet para se comunicar e realizar transações com cidadãos, o que é comumente referido como governo eletrônico.

Segundo Chahin (2004), o conceito de Governo eletrônico surgiu após o ano de 1993, nos Estados Unidos com o lançamento do primeiro sistema. Devido na época a então vice-presidente Al Gore, iniciou o primeiro Fórum Mundial de Reinvenção de Governo, em que propunha o investimento em novas tecnologias nos sistemas de comunicação dos governos, para acompanhar o surgimento da evolução do ciberespaço. Desde então os Governos de outros países tem investido em novas ferramentas de comunicação a partir das novas ferramentas eletrônicas.

O objetivo do Governo eletrônico é prover informações e serviços às pessoas de forma transparente e eficaz. Para isto, utiliza ferramentas eletrônicas com o intuito de aproximar a sociedade dos órgãos governamentais, por meio de sistemas governamentais, aplicativos, redes sociais e telefones de serviços. Dessa forma o Governo, abre espaço para ouvir debater, organizar informações da opinião pública, levando em conta a participação em que o principal objetivo é a clareza das informações no quesito da administração de recursos públicos.

Os principais serviços ofertados pelo Governo Eletrônico são: transparência, participação popular, serviços disponíveis para a população na forma “on-line”, prestação de contas, com a divulgação de informações e dados referentes às despesas públicas, finanças, orçamentos aprovados, licitações em andamento e contratos no geral. Está ferramenta tornam públicas, as informações e atividades da gestão do governo.

Também conta com a possibilidade do cidadão pode requerer um tipo específico de serviço ou se queixar sobre um serviço atrasado.

Paludo (2012, p. 157) explica que “Governo Eletrônico é um instrumento para melhorar os serviços públicos e o relacionamento com a sociedade, mediante a utilização das tecnologias da informação e comunicação.”

Com esta tecnologia, é possível diminuir o tempo de espera, tornando ágil e prático o serviço público. O espaço para discussão, também chamado de fóruns, nos quais as pessoas podem debater e opinar, ou ainda propor novas ideias. Assim, as discussões podem ser levadas a público, o que as torna mais transparente e menos burocrática. O Cadastro e Serviço Online também é uma ferramenta de auxílio, por meio de softwares específicos, o Governo disponibiliza serviços online para os cidadãos, como por exemplo, a Declaração de Imposto de Renda, que pode ser feito através da internet, sem complicação e a necessidade de enfrentar filas para entregar os documentos.

Segundo Albertin (2005, p.279)

A governança de TI pode ser entendida como a autoridade e responsabilidade pelas decisões referentes ao uso de TI. A administração de TI, com seus processos de planejamento, organização, direção e controle, tem como objetivo garantir a realização bem sucedida dos esforços para o uso de TI, desde a sua definição com o alinhamento estratégico, influenciado pelo contexto, até a mensuração dos seus impactos no desempenho empresarial.

O gerenciamento de projetos faz parte desta administração. A administração de TI não deve ser realizada apenas pelos executivos desta área, mas é uma responsabilidade organizacional em que os executivos de negócio têm participação decisiva no seu sucesso (SCHEIN, 1989).

### **4.3 - Transparência eletrônica**

Criado em 2004 pelo Ministério da Transparência e Controladoria - Geral da União, o Portal Transparência do Governo Federal é um site de livre acesso, em que a

população pode fiscalizar como o dinheiro público é aplicado, bem como se atualizar sobre assuntos relacionados à gestão pública no Brasil.

O objetivo da transparência eletrônica é tornar as atividades públicas mais transparentes, possibilitando o controle social, divulgando informações sobre projetos, obras, promovendo interação entre governo e a sociedade.

Silva (p.10, 2009), numa abordagem da transparência da gestão fiscal, diz que:

A transparência tem como objetivo garantir a todos os cidadãos, por meio de diversas formas em que costumam se organizar, acesso às informações que explicitam as ações a serem praticadas pelos governantes, as em andamento e as executadas em períodos anteriores, quando prevê ampla divulgação, inclusive por meios eletrônicos e divulgação de audiências públicas, dos planos, diretrizes orçamentárias, orçamentos, relatórios periódicos da execução orçamentária e da gestão fiscal, bem como das prestações de contas e pareceres prévios emitidos pelos tribunais de contas.

Ao passar dos anos, tal ferramenta ganhou novos recursos e fundou-se como importante instrumento de controle social, expandindo-se com reconhecimento até mesmo internacional.

Sua última versão ocorreu em 2018 com a implantação de novas formas de apresentação dos dados, mecanismo de busca integrado e intuitivo, melhor usabilidade, mais recursos gráficos, integração com redes sociais, maior e melhor oferta de dados abertos, adequação a plataformas móveis, maior interatividade. O intuito do novo Portal da Transparência é reforçar com auxílio de novos recursos e mais informações, assegurando ao cidadão, de forma cada vez mais eficiente, fiscalizar a boa e correta aplicação dos recursos públicos federais.

De acordo com Sartori (2001) com o aumento do nível de transparência das informações aumenta o poder do indivíduo de ser agente de controle da aplicação do dinheiro público, o foco do Portal da Transparência é não somente disponibilizar as informações e dados mais também que seja inteligível para o seu público alvo.

O Portal funciona a partir de dados obtidos através do Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal (SIAFI) e o Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos (SIAPE).

#### **4.4 Lei de acesso a informação**

De acordo com dados obtidos através do portal Planalto, a referida Lei N° 12.527, de 18 de novembro de regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas. Seu grande objetivo é criar mecanismos que possibilitam, a qualquer pessoa, física ou jurídica, sem necessidade de apresentar motivo, o recebimento de informações públicas dos órgãos e entidades.

A Norma vale para os três Poderes da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, inclusive aos Tribunais de Conta e Ministério Público. Entidades privadas sem fins lucrativos também são obrigadas a dar publicidade a informações referentes ao recebimento e à destinação dos recursos públicos por elas recebidos.

Para garantir a efetividade do acesso à informação pública, uma legislação sobre direito a informação deve observar um conjunto de padrões estabelecidos com base nos melhores critérios e práticas internacionais. Dentre esses princípios, destacam-se: Acesso e a regra, o sigilo, a exceção (divulgação máxima), requerente não precisa dizer por que e para que deseja a informação (não exigência de motivação), hipóteses de sigilo são limitadas e legalmente estabelecidas (limitação de exceções), fornecimento gratuito de informação, salvo custo de reprodução (gratuidade da informação) ,divulgação proativa de informações de interesse coletivo e geral (transparência ativa), criação de procedimentos e prazos que facilitam o acesso à informação (transparência passiva).

Todas as informações produzidas ou sob guarda do poder público são públicas e, portanto, acessíveis a todos os cidadãos, ressalvadas as informações pessoais e as hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas.

## **5- Metodologia**

O presente estudo pode-se considerar de natureza aplicada, pois de acordo Pradanov e Freitas (2013, p.51) “a pesquisa aplicada objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática dirigidos à solução de problemas específicos. Envolve verdades e interesses locais.”

Quanto a abordagem pode-se compreender que essa pesquisa é qualitativa, pois de acordo com Pereira (1999,p. 21) “ Ocupa-se da investigação de eventos qualitativos, aqueles representados por dados qualitativos com referenciais teóricos menos restritivos e com maior oportunidade de manifestação para a subjetividade do pesquisador”.

Quanto aos objetivos considera-se essa pesquisa do tipo descritiva pois fatos são observados, registrados, analisados, classificados e interpretados, através do uso de técnicas padronizadas de coleta de dados (questionário e observação sistemática).

De acordo com Gil (1999), a pesquisa descritiva tem como principal objetivo descrever características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre as variáveis. Uma das suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados.

### **5.1- Perfil da amostra**

De acordo com dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2019), o Brasil possui uma população de aproximadamente 210 milhões de habitantes, os quais estão distribuídos em 5.570 municípios dentre os 26 Estados Brasileiros, situados em 5 regiões. Neste estudo optou-se por investigar os portais eletrônicos de transparência dos estados composto pela região sudeste que são; Espírito-Santo, Minas Gerais, Rio de Janeiro e São Paulo.

### **5.2 – Coleta de dados**

A coleta de dados dos portais eletrônicos, foi realizada nos meses de abril a junho de 2019. Para identificação das páginas dos Governos foi utilizada a plataforma de busca on-line do Google ([www.google.com.br](http://www.google.com.br)), adotando-se como expressão padrão “Portal da transparência [nome do Estado]”.

### 5.3 – Modelo para análise dos serviços dos portais eletrônicos

Cruz (2012) conceituou uma tabela de várias questões para medir a qualidade do serviço oferecido por sites. O autor desenvolveu a escala denominada por blocos, composta por cinco dimensões. (ANEXO 1)

As cinco dimensões são as de acordo com o quadro abaixo:

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bloco 01 - Composto por 11 questões de avaliação de conteúdo no quesito site, sua máxima por pontos é de 33 pontos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bloco 02 - Composto por 12 questões de avaliação de conteúdo no quesito serviços disponíveis, sua máxima de pontos é de 36 pontos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bloco 03 - Composto por 9 questões em que avalia as práticas de participação cidadã, sua máxima é de 27 pontos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bloco 04 - Composto por 5 questões de práticas de privacidade e segurança, sua máxima é de 15 pontos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bloco 05 - Composto por 15 questões de práticas de usabilidade e acessibilidade sua máxima é de 45 pontos.</li> </ul>

Para a organização dos dados construção e codificação dos dados à tabela é composta por três elementos;

- O recorte que diz respeito aos 4 Estados brasileiros representados por suas respectivas siglas, uma vez que os objetos analisados são os sites.
- Dimensões que se referem às que compõem o modelo proposto.
- A legenda é composta por atributos do modelo proposto em que foram avaliados utilizando-se uma escala três pontos, em que 1 representa “ Prática ou informação não encontrada”; 2 “Prática ou informação encontrada parcialmente” e 3 “Prática ou informação encontrada totalmente.

## 6.0 – Análise dos dados

Com base na pontuação de cada bloco com base na pesquisa aplicada, nesta seção do trabalho, os resultados puderam ser ponderados, em relação ao grau de aderência às exigências legais de divulgação das informações fiscais via internet, sendo as principais deficiências encontradas relacionadas a seguir:

- De forma geral os sites dos poderes não estão disponibilizando a agenda dos gestores e das políticas da instituição.
- Foi constatada a ausência de informação sobre os códigos e regulamentos do Estado.
- A não disponibilização da agenda de reuniões ou calendário das discussões públicas, incluindo o tempo, lugar, agenda e informações sobre os depoimentos dos cidadãos, participação, observação ou opções (conselhos comunitários, reuniões sobre plano diretor, audiências públicas ou outras diversas).
- O incentivo a participação popular, pesquisas ou sondagens, breves ou mais detalhadas, de satisfação, opinião, manifestação de preferências e sugestões, para verificar a percepção do cidadão quanto aos serviços prestados e à própria estrutura de governança eletrônica.
- Falta disponibilizar informações biográficas, e-mail, telefone, fotografia, endereço para contato com os gestores eleitos e membros do governo.
- Declarar a política de privacidade no site, descrevendo os tipos de informações recolhidas e as políticas de utilização e partilha das informações pessoais, identificando os coletores das informações, disponível em todas as páginas que aceitam os dados, e com a data em que a política de privacidade foi revisada.
- Disponibilizar os conteúdos do site em mais de um idioma.

A tabela 1 a seguir demonstra o resultado individual e consolidado dos níveis de transparência fiscal eletrônica nos portais dos quatro Estados, conforme aplicação do modelo de investigação proposto, referente à análise dos instrumentos de qualidade e padrão da informação disponível para o cidadão.

Tabela 1 – Pontuação dos Estados com base no modelo proposto.

<b>Estados</b>	<b>Região</b>	<b>Bloco 1</b>	<b>Bloco 2</b>	<b>Bloco 3</b>	<b>Bloco 4</b>	<b>Bloco 5</b>	<b>Total</b>
Espírito Santo	Sudeste	22	21	16	10	35	104
Minas Gerais	Sudeste	22	24	18	10	38	112
Rio de Janeiro	Sudeste	20	21	17	10	35	103
São Paulo	Sudeste	23	22	18	10	36	109
<b>Máxima por blocos</b>		33	33	27	15	45	153

Fonte: Elaboração própria (2019).

O bloco 1 em que analisou o quesito avaliação de conteúdo foi melhor pontuado pelo Estado de São Paulo, foi melhor avaliado por apresentar melhor facilidade em permitir a cópia de documentos públicos, por meio de impressão e downloads, em contrapartida o menor avaliado nesse bloco foi o Estado do Rio de Janeiro sua menor colocação justifica-se pela não divulgação de informações como as sobre concursos públicos, editais, gabaritos de provas, etc.

O bloco 2 em que analisou os serviços prestados pelos sites foi melhor colocado Estado de Minas Gerais, pois apresentou um diferencial com relação aos demais sites por possuir um mecanismo de compras eletrônicas mediante a realização de leilões on-line – pregão eletrônico - que consiste em um pregão via internet para negociações, automáticas e abertas, entre os órgãos do Estado, os compradores e os fornecedores do setor privado. E também por apresentar, serviços disponíveis que não tenham como objetivo principal a arrecadação, como por exemplo: fila de espera de creches, horários de ônibus, solicitação de poda de árvore, concessão de alvarás, etc. Por sua vez o menor colocado nessa categoria são os Estados do Espírito Santo e Rio de Janeiro por justamente não apresentar de forma clara serviços que não tenham como objetivo principal a arrecadação.

O bloco 3 em que avaliou a participação cidadã o melhor colocado foram os Estados de Minas Gerais e São Paulo pois disponibilizaram no geral informações como;

quadro de anúncios, bate-papo, fórum de discussão, grupos de discussão, chats etc., para discutir questões políticas, econômicas e sociais, com os gestores eleitos, órgãos específicos, especialistas etc., facilitando o diálogo entre governo e cidadãos, com verdadeira possibilidade de participação. A menor pontuação nesse bloco foi recebida pelo o Estado do Espírito Santo por apresentar informação disponível parcialmente.

O bloco 4 em que avaliou as práticas de privacidade e segurança, apresentaram a mesma totalidade, diante da análise dos quatro Estados que compõe a amostra. Diante da mesma pontuação, observa-se que há um padrão seguido nos quatro sites no que diz respeito a esse bloco. Os pontos positivos pelos os sites disponibilizarem um endereço de contato, telefone e/ou e-mail, específicos para denúncias, críticas etc., sobre a política de privacidade e segurança. E como ponto negativo nesse bloco foi a informação encontrada parcialmente sobre a política de privacidade no site, descrevendo os tipos de informações recolhidas e as políticas de utilização e partilha das informações pessoais, identificando os coletores das informações, disponível em todas as páginas que aceitam os dados, e com a data em que a política de privacidade foi revisada.

O bloco 5 por sua vez apresentou com melhor pontuação o Estado de Minas Gerais por apresentar melhor nível de qualidade de informações sobre as práticas de usabilidade e acessibilidade, e se destacou por ser o único a apresentar a data da última atualização das páginas, e também por disponibilizar conteúdo de áudio com transcrições escritas e/ou legendas. Os Estados de Espírito Santo e Rio de Janeiro receberam menor pontuação nesse quesito, porém é importante ressaltar que o site do Espírito Santo foi o único a apresentar de forma clara e perceptível a disponibilizar um mecanismo de acesso aos portadores de necessidades especiais.

A análise demonstra que o Estado de Minas Gerais se destaca de forma positiva com melhor colocação, em contrapartida ao portal eletrônico do Rio de Janeiro em que apresentou menor posição com base no modelo proposto. Estando Minas Gerais em primeiro lugar, São Paulo em segundo lugar e o Estado do Espírito Santo em terceiro lugar e por último Rio de Janeiro.

## 7 – Considerações finais

Com esse estudo foi possível concluir que a tecnologia da informação contribuiu de forma geral, para não somente a sociedade mais também para a gestão pública, auxiliando de forma eficaz a tornar a sociedade pública mais transparente em suas ações.

Com a criação do governo eletrônico, e os portais de transparência a sociedade pode exercer a cidadania, e acompanhar de perto com qualidade de informação a utilização dos recursos públicos.

No entanto embora haja deficiências em alguns portais de forma geral, dados apontam que há deficiências e falta parcial de algumas informações nos portais eletrônicos, que devem ser aprimoradas, em termos da comunicação e da disponibilização das informações, na quais podem e devem ser melhoras em prol do compromisso com sociedade, pode-se observar que existiu uma evolução tecnológica e que existe um padrão de informação nos portais.

No entanto, embora haja disparidades entre os sites analisados, com relação ao nível de qualidade e informação disponível, pode-se observar que, os portais estão atualizados, ativos e funcionando corretamente, contudo as evidências apontam para um nível acima da média, divulgação de informações acerca da gestão pública observados nos sites dos quatro Estados brasileiros que compõem a amostra desse estudo.

Este estudo por fim, avalia, que são necessárias pesquisas mais aprofundadas para se ter afirmações mais assertivas, principalmente no que diz respeito à esfera da sociedade civil, investigando como está se comporta perante as novas formas assumidas pela gestão pública.

## 8 - Referências bibliográficas

ALBERTIN, L.A. Tecnologia de informação e desempenho empresarial no gerenciamento de seus projetos: **um estudo de caso de uma indústria**. Curitiba, p.279, 2005.

AZEVEDO, C. F. Tecnologia da informação na gestão pública: **um estudo de caso sobre a divulgação de conteúdo nas páginas da transparência eletrônica ativa da Prefeitura Municipal de Jardim do Seridó**. Rio Grande do Norte, p. 19, 2015.

BRASIL. Lei Nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. **Lei de Acesso à Informação**. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato20112014/2011/lei/112527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato20112014/2011/lei/112527.htm) Acesso em: 23 de maio de 2019.

BRASIL. Lei Complementar Federal Nº 101 de 4 de maio de 2000. **Estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade fiscal e dá outras providências**. 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: 09 mai. 2019.

CHAHIN, Ali et al. E-gov.br: **a próxima revolução brasileira**. São Paulo: Prentice Hall, p.380, 2004.

CRUZ, C.F.; SILVA, L.M.; SANTOS, R. Transparência da gestão fiscal: **Um estudo a partir dos portais eletrônicos dos maiores municípios do estado do Rio de Janeiro**. Recife, 2009.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5 ed. Atlas, 1999.

IBGE. INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Contagem da População 2019**. Disponível em: [www.ibge.com.br](http://www.ibge.com.br) . Acesso em: 9 mai. 2019.

LOPES, M.C. B. Redes, tecnologia e desenvolvimento territorial: **Congresso de desenvolvimento local de cabo verde: Redes de desenvolvimento local**. Cabo Verde, 2006.

McNEAL, Ramona S. et al. **Innovating in digital government in the American states. Social Science Quarterly**, v. 84, n. 1, p. 52-70, 2003.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito Administrativo Brasileiro**. 23.ed. Malheiros Editores, São Paulo, p. 65, 1998.

O'BRIEN, J. A. **Sistemas de Informação e as decisões gerenciais na era da internet**. São Paulo, 2006.

PALUDO, A. V. **Administração Pública: teoria e questões**. 2. ed. Rio de Janeiro: p.157, 2012.

PEREIRA, Júlio E. Diniz. As licenciaturas e as políticas educacionais para a formação docente. *Educação & Sociedade – Formação de profissionais da educação: políticas e tendências*. p. 21, 1999.

PRODANOV, C. C; FREITAS, C. E. **Metodologia do trabalho científica: Métodos e técnicas do trabalho acadêmico**. 2 ed. p, 51, Novo Hamburgo, 2013.

SARTORI, G. *Homo videns: televisão e pós-pensamento*. Bauru: EDUSC, 2001.

SCHEIN, E. H. *The role of the CEO to the management of change: the case of information technology*. Cambridge, 1989.

SILVA, L.M. **Contabilidade governamental: um enfoque administrativo**. 8. ed. São Paulo: p.10, Atlas, 2009.

## ANEXO 1

<b>Legenda para resposta:</b>				
<b>1 - Prática ou informação não encontrada</b>				
<b>2 - Prática ou informação encontrada parcialmente</b>				
<b>3 - Prática ou informação encontrada totalmente</b>				
	Espirito-Santo (ES)	Minas Gerais (MG)	Rio de Janeiro (RJ)	São Paulo (SP)
BLOCO 01 - Avaliação de conteúdo - Site	CID01	CID02	CID03	CID04
Disponibilizar uma lista de <i>links</i> de órgãos internos e externos, a localização dos escritórios, agências, setores etc., contato com horário de funcionamento, endereço, nomes etc.	2	2	2	2
Disponibilizar a agenda do gestor e das políticas da instituição.	1	1	1	1
Disponibilizar os códigos e regulamentos do Estado.	1	1	1	1
Disponibilizar as informações do orçamento, relatórios contábeis, anexos da LRF, informações das licitações em andamento, editais etc.	3	3	3	3
Disponibilizar as informações sobre os cargos, competências e salários dos servidores.	2	2	3	3
Disponibilizar as informações sobre concursos públicos, editais, gabaritos de provas, etc.	1	3	1	1
Permitir a cópia de documentos públicos, por meio de impressão, <i>download</i> etc.	2	2	2	3
Os documentos públicos possuem referências corretas, ausência de erros de digitação, grafia ou gramática; identificação da propriedade intelectual, identificação das fontes ou dos responsáveis, meios de estabelecer contato; conteúdo em linguagem clara, tom profissional, ausência de preconceitos no discurso e informação livre de publicidade.	3	2	1	3
Disponibilizar um calendário de eventos da comunidade, um quadro de núncios/informativos etc.	1	1	1	1
O site realiza operações sem erro?	3	3	3	3
Há no site, arquivos de áudio e vídeo de eventos públicos, palestras, encontros, etc. (acessibilidade)	3	2	2	2
TOTAL DO BLOCO	22	22	20	23

Colunas2	Espírito-Santo (ES)	Minas Gerais (MG)	Rio de Janeiro (RJ)	São Paulo (SP)
BLOCO 02 - Avaliação de conteúdo - Serviços disponíveis	CID01	CID02	CID03	CID04
Disponibilizar <i>e-mails</i> , telefones e endereços para solicitar informações.	3	3	3	3
A página principal deve ser personalizada automaticamente para facilitar o acesso do cidadão aos serviços. (configuração automática do navegador, independente do utilizado pelo usuário)	3	3	3	3
Permitir o acesso a informações privadas utilizando senhas, como em registros criminais, educacionais, médicos, cadastro civil etc.	1	1	1	1
Permitir o acesso a informações relacionadas à educação, indicadores econômicos, instituições educacionais, meio ambiente, saúde, transporte etc.	2	3	2	3
Disponibilizar um mecanismo para submissão, monitoramento e eliminação de queixas/denúncias públicas. Protocolo / Ouvidoria.	3	3	3	3
Permitir o pagamento de impostos, taxas, contribuições de melhorias, multas etc. Essa prática deve permitir o acesso a informações, preenchimento de guias, cálculo do tributo e possível multa e juros, inclusive, o pagamento <i>on-line</i> .	2	2	2	2
Há no site, serviços disponíveis que não tenham como objetivo principal a arrecadação? (Exemplo: fila de espera de creches, horários de ônibus, solicitação de poda de árvore, concessão de alvarás).	2	3	2	2
Permitir a obtenção eletrônica de documentos tributários, como: consultas e certidões tributárias, nota fiscal eletrônica etc.	1	1	1	1
Permitir o registro do cidadão e/ou empresa para serviços <i>on-line</i> .	1	1	1	1
Conceder licenças, registros ou permissões, como: licença sanitária, licença/registros de cães e outros animais, licença para abrir e fechar estabelecimentos, permissão para construção etc.	1	1	1	1
Possuir um mecanismo de compras eletrônicas mediante a realização de leilões <i>on-line</i> – <i>pregão eletrônico</i> - que consiste em um <i>pregão via</i>	2	3	2	2





	Espírito-Santo (ES)	Minas Gerais (MG)	Rio de Janeiro (RJ)	São Paulo (SP)
BLOCO 05 - Práticas de usabilidade e acessibilidade	CID01	CID02	CID03	CID04
Determinar o público-alvo do <i>site</i> , com canais personalizados para grupos específicos, como cidadãos, empresas ou outros órgãos públicos.	3	3	3	3
Fornecer <i>links</i> clicáveis para a página inicial em todas as páginas, para os departamentos e secretarias governamentais e para <i>sites</i> relacionados fora do governo	3	3	3	3
Disponibilizar na página principal um mapa do <i>site</i> ou esboço de todos os <i>sites</i> .	3	3	3	3
As páginas são constituídas com cores padrão e consistentes, com a adequação de estilos de fonte, formatação de texto, visibilidade dos elementos, critério para uso de logotipos etc. (sem exageros ou objetos piscantes com exagero)	2	3	3	3
Os textos devem estar sublinhados indicando os <i>links</i> .	2	2	2	2
Disponibilizar a data da última atualização das páginas.	1	3	1	1
Disponibilizar versões alternativas de documentos longos, como arquivos em .pdf ou .doc.	2	2	2	3
Permitir que os campos dos formulários sejam acessíveis por meio das teclas ou do cursor; identificando, claramente, aqueles com preenchimentos obrigatórios; fazendo com que a ordem das guias dos campos seja lógica, ou seja, com o toque na tecla "tab" passa para o próximo campo.	2	2	2	2
Disponer de um <i>site</i> de busca ou um <i>link</i> no próprio <i>site</i> do governo.	3	3	3	3
Disponer de seu próprio mecanismo de pesquisa, permitindo que as pesquisas sejam feitas de forma específica, por secretaria, em todo o <i>site</i> etc.; com recursos de pesquisas avançados, como a utilização de palavras, frases exatas, combinação etc.; com capacidade para classificar os resultados da pesquisa por relevância ou outros critérios.	3	3	3	3

Disponibilizar um mecanismo de acesso aos portadores de necessidades especiais.	3	2	2	2
Apresentar os textos escritos com fontes e cores adequadas.	3	3	3	3
Disponibilizar os conteúdos de áudio com transcrições escritas e/ou legendas.	2	3	2	2
Permitir o acesso ao <i>site</i> e seus conteúdos por meio do teclado do computador.	3	3	3	3
TOTAL DO BLOCO	35	38	35	36