

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

ANA PAULA DOS SANTOS

LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO: UMA ANÁLISE DA TRANSPARÊNCIA E  
USABILIDADE APRESENTADAS NOS SÍTIOS ELETRÔNICOS DAS PREFEITURAS  
DO ESTADO DO PARANÁ

CURITIBA

2014

ANA PAULA DOS SANTOS

LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO: UMA ANÁLISE DA TRANSPARÊNCIA E  
USABILIDADE APRESENTADAS NOS SÍTIOS ELETRÔNICOS DAS PREFEITURAS  
DO ESTADO DO PARANÁ

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Gestão da Informação, Setor de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Paraná, sob orientação do Prof. Dr. José Simão de Paula Pinto.

CURITIBA

2014

## **AGRADECIMENTOS**

Os agradecimentos principais são para minha mãe, pelo amor e apoio incondicional; à minha querida madrinha Arlete Nascimento de Oliveira (em memória) por acreditar que a pessoa que tem informação consegue todo o resto. Aos meus irmãos que sempre me protegeram com carinho. Ao meu namorado Derik Evangelista Rodrigues da Silva, que me deu forças para superar todas as dificuldades. As minhas amigas e parceiras de vida Amanda Cristina dos Santos Costa, Gabriela Boesing, e Giovana Benevides Sales Araújo e ao meus queridos amigos Paulo César Pinto e Maury Cequinel Junior.

Os agradecimentos especiais são direcionados ao meu orientador José Simão de Paula Pinto, pelo suporte e incentivos. A banca professores Egon Wildauer e Maria do Carmo Freitas que aceitaram revisar este trabalho e me motivaram na continuidade dele. E aos professores Mauro José Belli e André Marra que foram mentores especiais durante a graduação.

Agradeço também a Universidade Federal do Paraná, seu corpo docente, direção e administração que oportunizaram a minha jornada. E para todos que participaram de alguma forma deste período tão importante da minha vida.

## RESUMO

Com a criação da Lei de Acesso à Informação – Lei Federal nº 12.527/2011 – foram criados os portais da transparência que visam esclarecer e garantir o acesso dos cidadãos as informações sobre os gastos públicos e propiciar uma maior eficiência na fiscalização. Desta forma, este trabalho apresenta um levantamento do cumprimento de prerrogativas da Lei nos sítios eletrônicos das prefeituras do Estado do Paraná. O objetivo é avaliar a condição da transparência pública em sítios eletrônicos municipais no Estado do Paraná, por meio da análise do cumprimento da Lei de Acesso à Informação e usabilidade. A partir da observação direta na página *Web* desses portais, procurou-se avaliar a forma de como se dá a transparência e a usabilidade quanto ao acesso a essas informações. Utilizou-se a metodologia de observação direta utilizando uma lista de verificação a fim de demonstrar como se apresentam os requisitos nos portais, adotando-se para isso, os critérios estabelecidos pela Lei de Acesso à Informação e requisitos de usabilidade. Os resultados apontam de maneira geral, as possíveis dificuldades dos usuários desses *Websites* na hora de acessar as informações contidas nas páginas *Web*, dificuldades estas causadas por fatores tais como a deficiência ou ausência de informações, dificuldade de navegação, dificuldades técnicas ou falta de clareza na informação divulgada.

Palavras-chave: Transparência Pública. Acesso à Informação. Usabilidade. Municípios.

## **ABSTRACT**

Since the creation of the Federal Law number 12.527/2011 – referenced as Law of Access to Information – several websites were created, aiming to clarify and to ensure to the citizens the access to information related to public spendings and to provide a more efficient way to fiscalize it. Thus, this paper presents a survey about the fulfillment of the law prerogatives in electronic sites of the Paraná state government. The main objective is to evaluate the current state of public transparency in that sites, reviewing the fulfillment of the law and through usability analysis. From direct observation of the site's webpages, we evaluated the form of how is the transparency and usability, as the access to such informations. The methodology implemented was direct observation through a verification list, aiming to demonstrate how the requirements are shown in the site, using the criteria determined by the Law of Access to Information and some usability requirements. The results show, in general, the possible source of user's difficulties when they try to access informations in this websites. This difficulties are generated by several factors, as deficiency or absence of information, hard navigation, technical issues or lack of clarity in the information.

Keywords: Public transparency. Access Information. Usability. Cities.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURA 1 – LINHA DO TEMPO DOS TRATADOS INTERNACIONAIS. . . . .	13
FIGURA 2 – ESTRUTURA DE USABILIDADE (ISO 9241-11:2002). . . . .	25
FIGURA 3 – INDICAÇÃO A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO. . . . .	36
FIGURA 4 – PÁGINA PRINCIPAL DO SÍTIO DA PREFEITURA DE IBAITI. . . .	37
FIGURA 5 – REQUERIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES. . .	38
FIGURA 6 – PÁGINA PREFEITURA DE CURITIBA. . . . .	38
FIGURA 7 – ESTRUTURA ORGANIZACIONAL: PREFEITURA E SECRETARIAS. . . . .	39
FIGURA 8 – PÁGINA DA PREFEITURA DE MANDIRITUBA. . . . .	39
FIGURA 9 – ENDEREÇO DA UNIDADES: PREFEITURA E SECRETARIAS. .	40
FIGURA 10 –PÁGINA DA PREFEITURA DE CAMPO MOURÃO. . . . .	40
FIGURA 11 –NÚMERO DE TELEFONES: PREFEITURA E SECRETARIAS. . .	41
FIGURA 12 –PÁGINA DA PREFEITURA DE CÉU AZUL. . . . .	42
FIGURA 13 –HORÁRIO DE ATENDIMENTO: PREFEITURA E SECRETARIAS.	43
FIGURA 14 –PÁGINA DA PREFEITURA DA CIDADE GAÚCHA. . . . .	43
FIGURA 15 –FACILIDADE DE PREENCHIMENTO DE REQUERIMENTO ELETRÔNICO. . . . .	44
FIGURA 16 –PÁGINA PRINCIPAL E <i>DESIGN</i> AMIGÁVEL. . . . .	45
FIGURA 17 –PÁGINA DA PREFEITURA DE JOAQUIM TÁVORA. . . . .	45
FIGURA 18 –ESTRUTURA LÓGICA E FÁCIL. . . . .	46
FIGURA 19 –PONTUAÇÃO DOS MUNICÍPIOS PARANAENSES COM MAIOR NÚMERO DE ITENS ATENDIDOS. . . . .	47

## LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 – APLICAÇÃO DA LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO (ARAÚJO, 2012) . . . . .	19
QUADRO 2 – COMPARATIVO DIRETRIZES DE USABILIDADE . . . . .	30
QUADRO 3 – DIVISÃO DOS MUNICÍPIOS EM CLASSES . . . . .	32

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CEIS	- Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Sancionadas
CERN	- Conseil Européen pour la Recherche Nucléaire
CF	- Constituição Federal de 1988
CGI.br	- Comitê Gestor da Internet Brasil
CGU	- Controladoria Geral da União
CPF	- Comprovante de Situação Cadastral
CPGF	- Cartão de Pagamento do Governo Federal
E-GOV	- Governo eletrônico
FOIA	- Freedom of Information Act
IBGE	- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
ISO	- International Organization for Standardization
LAI	- Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527 de 18/11/2011)
LC	- Lei Complementar nº 131, de 27/05/2009
LRF	- Lei de Responsabilidade Fiscal (Lei Complementar nº 101 de 04/05/2000).
NR	- Nova redação
OGP	- Open Government Partnership
PNUD	- Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento
SICONV	- Sistema de Gestão de Convênios e Contratos de Repasse
TIC	- Tecnologias da Informação e Comunicação

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b>	<b>10</b>
1.1 PROBLEMA E JUSTIFICATIVA	11
1.2 OBJETIVOS	12
1.2.1 Obejtivo Geral	12
1.2.2 Obejtivos Específicos	12
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO</b>	<b>13</b>
2.1 TRATADOS INTERNACIONAIS	13
2.2 HISTÓRICO DO ACESSO À INFORMAÇÃO PÚBLICA NO BRASIL	13
2.2.1 Constituição Federal (1988)	14
2.2.2 Lei nº 8.159 - Política Nacional de arquivos públicos e privados (1991)	14
2.2.3 Lei nº 9.507 - Rito processual do Habeas Data (1997)	15
2.2.4 Emenda Constitucional nº 19 (1998)	15
2.2.5 Lei nº 9.784 - Lei do Processo Administrativo (1999)	15
2.2.6 Lei Complementar nº 101 - Lei de Responsabilidade Fiscal (2000)	16
2.2.7 Lei nº 10.520 - Pregão presencial e eletrônico (2002)	16
2.2.8 Portal da Transparência do Governo Federal (2004)	16
2.2.9 Decreto nº 5.482 - Portal da Transparência e Páginas de Transparência Pública (2005)	17
2.2.10 Decreto nº 6.170 – Sistema de Gestão de Convênios e Contratos de Repasse - SICONV (2007)	17
2.2.11 Decreto nº 6.370 - Cartão de Pagamento do Governo Federal - CPGF (2008)	17
2.2.12 Lei Complementar nº 131 (2009)	18
2.2.13 <i>Open Government Partnership</i> (OGP) e Lei nº 12.527 – Lei de Acesso à Informação (2011)	18
2.3 PUBLICIDADE E TRANSPARÊNCIA	20
2.4 USABILIDADE	23
2.5 PROBLEMAS DE USABILIDADE	26
<b>3 PROCEDIMENTOS MEDOTOLÓGICOS</b>	<b>32</b>
3.1 REQUISITOS DO INSTRUMENTO DE COLETA	33
3.2 LISTA DE VERIFICAÇÃO	34
<b>4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS</b>	<b>36</b>
4.1 CENÁRIOS DOS SÍTIOS DOS MUNICÍPIOS PARANAENSES QUANTO AOS REQUISITOS	36
4.1.1 Indicação à Lei de Acesso à Informação	36
4.1.2 Indicação de requerimento para solicitação de informações	37

4.1.3	Informações sobre a estrutura organizacional . . . . .	38
4.1.4	Indicação do endereço(s) da(s) unidade(s) . . . . .	40
4.1.5	Informações sobre o(s) número(s) de telefone(s) da(s) unidade(s) . . . . .	41
4.1.6	Informações sobre o horário de atendimento . . . . .	42
4.1.7	Facilidade de preenchimento de requerimento eletrônico . . . . .	43
4.1.8	Página principal e <i>design</i> amigável . . . . .	44
4.1.9	Estrutura lógica e fácil . . . . .	46
	<b>CONCLUSÃO . . . . .</b>	<b>48</b>
	<b>REFERÊNCIAS . . . . .</b>	<b>49</b>

	<b>APÊNDICES</b>	<b>54</b>
	<b>APÊNDICE A</b> RELAÇÃO DOS MUNICÍPIOS DO PARANÁ COM SEUS RESPECTIVOS ENDEREÇOS ELETRÔNICOS E POPULAÇÕES, SEGUNDO O CENSO 2010 – IBGE . . . . .	<b>55</b>
	<b>APÊNDICE B</b> RESULTADO DA OBSERVAÇÃO JUNTO AOS SÍTIOS ELETRÔNICOS DAS PREFEITURAS PARANAENSES . . . . .	<b>56</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O tema acesso à informação não é novo, ele é discutido mundialmente desde os anos 1766, onde a primeira nação no mundo a desenvolver um marco legal sobre acesso à informação foi a Suécia (CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, 2013a; p. 8). O processo constituinte que originou a Constituição de 1988 foi o que envolveu maior mobilização popular na história brasileira (Michiles, 1989 apud Barbosa, 2009). Embora a Constituição Federal (CF) garantisse o direito de acesso as informações públicas desde 1988, não existia uma lei regulamentadora desse direito, dando as diretrizes necessárias para os procedimentos a serem seguidos pela administração pública para a concessão das informações. A fim de sanar esta falta, foi decretada a Lei nº 12.527/2011, a Lei de Acesso à Informação (LAI).

Com a possibilidade do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) o Estado teve novas oportunidades de melhorias no desempenho da comunicação governo-cidadão por meio do chamado governo eletrônico. Com isso surge também a praticabilidade do cidadão em avaliar a maneira como o Estado dispõe informações de direito de todos, baseadas na Constituição Federal e atualmente na LAI. Fato que torna a avaliação da usabilidade de sítios eletrônicos importante e interessante para indicar o quão adequados estão tais sítios e os problemas existentes. Desta forma, possibilita que a transparência seja alcançada.

Hoje habitam-se espaços de conhecimentos abertos, contínuos e não lineares, que se reorganizam segundo o contexto de cada um. O governo e a população discutem o que significa fazer política no século XXI, cuja tendência é aumentar a participação cidadã (GUZZI, 2010). Um estímulo para a participação pública pode ser a transparência por meio da divulgação das ações governamentais. Para Rodrigues (2013) “a noção de transparência já está incorporada – embora não inteiramente praticada pelos governos e instituições – como uma premissa para o bom funcionamento da administração pública”.

Com a disposição dos dados públicos via *Web* a consulta a estas informações deve ser uma preocupação da administração pública. Que deverá ofertar ao usuário uma navegação amigável, com leiaute agradável e simples, facilitando o uso do sítio eletrônico. A usabilidade dessas páginas *Web* governamentais é uma condição que beneficia e favorece a comunicação entre governo e cidadão.

A pesquisa pretende estimular a discussão a respeito do cumprimento dos requisitos estipulados pela Lei de Acesso à Informação, para os sítios eletrônicos pesquisados sobre questões ligadas ao tema transparência e usabilidade por meio da

análise desses. Diante da conjuntura vigente da aplicação da Lei de Acesso à Informação foram considerados os dispositivos da Lei Federal nº 12.527/2011, mais especificamente do artigo 8º, que além de estabelecer, que a transparência é um dever dos órgãos e entidades públicas, delimita um repertório de informações mínimas que devem ser matéria de iniciativa de transparência pública.

Este trabalho está organizado da seguinte forma: a partir desta introdução, apresenta-se o problema, a justificativa e a contribuição para a área de Gestão da Informação. Na sequência, descreve os objetivos, geral e específicos. No referencial teórico, salienta-se as leis e decretos utilizados para a pesquisa e outros temas relacionados a proposta deste trabalho. Como proposta metodológica, o estudo tem abordagem exploratória, feita a partir da coleta e análise de dados. Por fim, a análise e discussão dos resultados obtidos complementa os estudos, para os quais é oferecida uma conclusão da autora.

## 1.1 PROBLEMA E JUSTIFICATIVA

Segundo Trevisan et. al. (2004; p. 65) para que a sociedade se mobilize contra a corrupção, é preciso que as pessoas sejam estimuladas e provocadas. Portanto a motivação para este trabalho se deu por meio da compreensão de que o exercício da cidadania se dá quando existe a participação na vida comunitária.

Devido ao aumento da porcentagem da população que vem acessando a Internet, existe também a expectativa de que as informações governamentais e seus serviços também devam cada vez mais estar disponível ao público nos sítios da Internet (HARDER e JORDAN, 2013).

Entre 2000 e 2010, a utilização da Internet cresceu mais de 30% no período de um ano em cerca de 60 países em desenvolvimento (PNUD, p. 50, 2013). Com a comunicação de alta densidade na *Web*, surge uma nova forma de fazer política - ou agir politicamente - motivando ações dentro e fora das redes (GUZZI, 2010; p. 30). O direito de acesso à informação é um direito humano fundamental e está vinculado à noção de democracia (CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, 2013a; p. 6). A revolução dada nas redes de informações e com o advento e evolução das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), o processo social e político tiveram mudanças significativas. Para Guzzi (2010) as possibilidades democráticas virtuais são uma síntese da investigação teórica acerca das práticas sociais coletivas que só se tornariam possíveis com o surgimento da chamada sociedade da informação.

Este Projeto de Pesquisa realizado no curso de Gestão da Informação da Universidade Federal do Paraná, aborda questões relativas ao tema transparência no âmbito da Lei de Acesso à Informação, a partir do entendimento da Lei e parte para

averiguar a adequação da usabilidade dos sítios eletrônicos das prefeituras do Estado do Paraná (ver apêndice A).

## 1.2 OBJETIVOS

O presente estudo analisa os dados obtidos por meio de observação direta aos sítios eletrônicos, e por fim apresenta os resultados desta pesquisa em relação a transparência e usabilidade. Para tal, o estudo foi dividido em um objetivo geral e objetivos específicos que o conduzem.

### 1.2.1 Obejtivo Geral

O objetivo desta pesquisa é avaliar a condição efetiva da transparência pública em sítios eletrônicos municipais no Estado do Paraná, por meio da análise do cumprimento da Lei de Acesso à Informação e dos requisitos de usabilidade.

### 1.2.2 Obejtivos Específicos

- a) Apresentar histórico e conceitos de transparência pública;
- b) Identificar a adequação dos sítios eletrônicos em relação aos requisitos apresentados na Lei de Acesso à Informação;
- c) Analisar os sítios eletrônicos do ponto de vista das diretrizes de usabilidade;

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

A revisão de literatura pertinente, ou referencial teórico é resultado do processo de coleta e análise daquilo que foi publicado sobre o tema em relação ao problema de pesquisa.

### 2.1 TRATADOS INTERNACIONAIS

O acesso à informações públicas é direito da pessoa e está contido em normativos internacionais, tais como: Declaração Universal dos Direitos Humanos (1948); Convenção Europeia sobre Direitos Humanos (1950); Convenção Americana sobre os Direitos Humanos (1969); Carta Africana sobre os Direitos Humanos e dos Povos (1981); Pacto Internacional dos Direitos Civis e Políticos (1992); Convenção Interamericana contra a Corrupção (1996); Declaração Interamericana de Princípios de Liberdade de Expressão (2000); e Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção (2003). Sua descrição temporal esta representada na Figura 1.

FIGURA 1 – LINHA DO TEMPO DOS TRATADOS INTERNACIONAIS.



As Convenções contra a corrupção são especialmente importantes nesse cenário, pois utilizam o acesso à informação como mecanismo de prevenção e combate à corrupção, ao estabelecer medidas a serem adotadas pelos Estados-membros para promover transparência pública e participação social nas ações governamentais.

### 2.2 HISTÓRICO DO ACESSO À INFORMAÇÃO PÚBLICA NO BRASIL

A Constituição da República Federativa do Brasil entende que o direito de acesso a informações públicas é um direito fundamental do indivíduo. Desde a promulgação do texto constitucional em 1988, normas têm abordado a questão do acesso às informações. No plano legislativo, iniciativas administrativas também têm contribuído

para o desenvolvimento de um cenário de transparência na gestão pública brasileira. A seguir será apresentado o resgate do cenário histórico sobre a mudança pela qual temos passado, desde a promulgação da Constituição Federal em 1988, até publicação da Lei de Acesso à Informação, em novembro de 2011<sup>1</sup>.

### 2.2.1 Constituição Federal (1988)

Esse foi o ano de comemoração da promulgação da nova Constituição brasileira, uma conquista importante para o processo de redemocratização do País. Em seu texto original, a Constituição garante a todos o direito ao acesso à informação. O artigo 5º prevê os direitos individuais e coletivos, o texto constitucional afirma:

Art. 5º (...) XIV - é assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional;  
(...) XXXIII - 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;

Posteriormente, no art. 216, a Constituição estabeleceu a responsabilidade da administração pública sobre a gestão dos documentos públicos e sobre os procedimentos de acesso dos interessados:

Art. 216. (...) § 2º Cabem à administração pública, na forma da lei, a gestão da documentação governamental e as providências para franquear sua consulta a quantos dela necessitem.

### 2.2.2 Lei nº 8.159 - Política Nacional de arquivos públicos e privados (1991)

Em 1991, a Lei nº 8.159 instituiu a Política Nacional de arquivos públicos e privados e dispôs claramente sobre o dever do Poder Público de cuidar da gestão documental e da proteção a documentos de arquivos. A Lei trouxe os conceitos de arquivos públicos, arquivos privados, organização e administração de Instituições Arquivísticas Públicas, de acesso e sigilo dos documentos públicos.

Art. 1º É dever do Poder Público a gestão documental e a de proteção especial a documentos de arquivos, como instrumento de apoio à administração, à cultura, ao desenvolvimento científico e como elementos de prova e informação.

(...) Art. 4º Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular ou de interesse coletivo ou geral, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade

<sup>1</sup> Histórico desenvolvido do curso online feito pela autora: “Rumo a uma cultura de acesso à informação: Lei nº 12.527/2011 – 15º edição”, oferecido pela Escola Virtual da Controladoria- Geral da União. <https://escolavirtual.cgu.gov.br>

e do Estado, à inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.

### 2.2.3 Lei nº 9.507 - Rito processual do Habeas Data (1997)

Essa importante Lei regulamentou o direito constitucional do indivíduo conhecer dados relativos à sua pessoa, constantes de registros em entidades governamentais ou de caráter público, e de retificá-los se estiverem incorretos.

Art. 7º Conceder-se-á habeas data:

I - para assegurar o conhecimento de informações relativas à pessoa do impetrante, constantes de registro ou banco de dados de entidades governamentais ou de caráter público;

II - para a retificação de dados, quando não se prefira fazê-lo por processo sigiloso, judicial ou administrativo;

III - para a anotação nos assentamentos do interessado, de contestação ou explicação sobre dado verdadeiro mas justificável e que esteja sob pendência judicial ou amigável.

### 2.2.4 Emenda Constitucional nº 19 (1998)

Dez anos após a promulgação da Constituição Federal, o Artigo 37 foi alterado pela Emenda nº 19, passando a prever também o dever de a administração pública possibilitar o acesso às informações públicas:

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

(...) II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

### 2.2.5 Lei nº 9.784 - Lei do Processo Administrativo (1999)

Conhecida como a Lei do Processo Administrativo foi fundamental ao instituir normas básicas sobre o processo administrativo, com o objetivo de proteger os direitos daqueles que utilizam os serviços públicos e de promover o melhor cumprimento dos fins da administração pública.

Art. 1º Esta Lei estabelece normas básicas sobre o processo administrativo no âmbito da Administração Federal direta e indireta, visando, em especial, à proteção dos direitos dos administrados e ao melhor cumprimento dos fins da Administração.

Art. 2º A Administração Pública obedecerá, dentre outros, aos princípios da legalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, ampla defesa, contraditório, segurança jurídica, interesse público e eficiência.

Parágrafo único. Nos processos administrativos serão observados, entre outros, os critérios de: (...) V - divulgação oficial dos atos administrativos, ressalvadas as hipóteses de sigilo previstas na Constituição;

### 2.2.6 Lei Complementar nº 101 - Lei de Responsabilidade Fiscal (2000)

A Lei de Responsabilidade Fiscal foi um dos marcos fundamentais da política de transparência pública governamental brasileira. Tal norma sanciona os instrumentos de transparência da gestão fiscal, aos quais deveria ser dada ampla divulgação para o acompanhamento da sociedade: planos, orçamentos, leis de diretrizes orçamentárias, prestações de contas e parecer prévio, Relatório Resumido da Execução Orçamentária e o Relatório de Gestão Fiscal.

Art. 48. São instrumentos de transparência da gestão fiscal, aos quais será dada ampla divulgação, inclusive em meios eletrônicos de acesso público: 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.

Art. 49. As contas apresentadas pelo Chefe do Poder Executivo ficarão disponíveis, durante todo o exercício, no respectivo Poder Legislativo e no órgão técnico responsável pela sua elaboração, para consulta e apreciação pelos cidadãos e instituições da sociedade.

### 2.2.7 Lei nº 10.520 - Pregão presencial e eletrônico (2002)

A partir de 2002, a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios passaram a adotar uma nova modalidade de licitação para aquisição de bens e serviços comuns, o pregão, que é uma espécie de “leilão ao inverso”, ou seja, aquele em que ao final do processo o menor lance é o vencedor. A Lei previu a possibilidade de realização do pregão por meio eletrônico, modalidade que posteriormente passou a ser amplamente aprovada e utilizada pela administração pública.

Art. 1º Para aquisição de bens e serviços comuns, poderá ser adotada a licitação na modalidade de pregão, que será regida por esta Lei. (...)

Art. 2º, § 1º Poderá ser realizado o pregão por meio da utilização de recursos de tecnologia da informação, nos termos de regulamentação específica.

### 2.2.8 Portal da Transparência do Governo Federal (2004)

Além das leis, iniciativas administrativas também integram o quadro de ações que, historicamente, têm contribuído para estabelecer uma cultura da transparência em nosso País. Após a publicação da Lei de Responsabilidade Fiscal, marco das políticas de transparência do governo foi a criação do Portal da Transparência do Poder Executivo Federal, em 2004. Por meio do Portal, a “acompanhar a aplicação dos recursos federais, passando a ser um fiscal do dinheiro público destinado às suas respectivas comunidades. Essas informações estão contidas no Portal da Transparência, um mecanismo desenvolvido pela Controladoria-Geral da União” (CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, 2014). O objetivo do Portal é apoiar a correta aplicação dos re-

cursos públicos, por meio do acompanhamento e fiscalização pela sociedade. Desde a sua criação, o Portal recebeu inúmeros aprimoramentos, com o intuito de ampliar o volume de recursos disponíveis para consulta e também para facilitar o acesso dos cidadãos.

#### 2.2.9 Decreto nº 5.482 - Portal da Transparência e Páginas de Transparência Pública (2005)

Decreto que formalizou a criação do Portal da Transparência do Poder Executivo Federal, estabelecendo a responsabilidade da Controladoria-Geral da União pela sua gestão. Criou também os Portais de Transparência Pública que são páginas na Internet por meio das quais são divulgadas as despesas detalhadas pelos órgãos e entidades da administração pública, informando tais como: execução orçamentária, licitações, contratações, convênios, diárias e passagens.

#### 2.2.10 Decreto nº 6.170 – Sistema de Gestão de Convênios e Contratos de Repasse - SICONV (2007)

Em 2007, o Governo Federal teve um considerável avanço na busca pela melhoria da aplicação de recursos públicos. O Decreto nº 6.170 regulamentou os convênios, contratos de repasse e termos de cooperação celebrados pelos órgãos e entidades da administração pública federal com órgãos ou entidades públicas ou privadas sem fins lucrativos, que envolvessem a transferência de recursos dos orçamentos da União. Esse decreto criou o Sistema de Gestão de Convênios e Contratos de Repasse - SICONV, no qual as entidades privadas sem fins lucrativos devem se cadastrar antes de celebrar qualquer convênio ou contrato de repasse com órgãos e entidades públicas.

Art. 3º As entidades privadas sem fins lucrativos que pretendam celebrar convênio ou contrato de repasse com órgãos e entidades da administração pública federal deverão realizar cadastro prévio no Sistema de Gestão de Convênios e Contratos de Repasse - SICONV, conforme normas do órgão central do sistema.

(...) Art. 13. A celebração, a liberação de recursos, o acompanhamento da execução e a prestação de contas de convênios, contratos de repasse e termos de parceria serão registrados no SICONV, que será aberto ao público, via rede mundial de computadores - Internet, por meio de página específica denominada Portal dos Convênios.

#### 2.2.11 Decreto nº 6.370 - Cartão de Pagamento do Governo Federal - CPGF (2008)

Esse Decreto determinou o encerramento das contas bancárias destinadas à movimentação de suprimentos de fundos e instituiu a obrigatoriedade de utilização do

cartão de pagamento do governo federal, pretendendo aumentar a transparência e favorecendo o controle desse tipo de gasto.

Art. 2º O Decreto nº 93.872, de 23 dezembro de 1986, passa a vigorar com as seguintes alterações:

(...) Art. 45, § 5º As despesas com suprimento de fundos serão efetivadas por meio do Cartão de Pagamento do Governo Federal - CPGF.

(...) Art. 45-A. É vedada a abertura de conta bancária destinada à movimentação de suprimentos de fundos. (NR)

(...) Art. 3º A Secretaria do Tesouro Nacional do Ministério da Fazenda encerrará as contas bancárias destinadas à movimentação de suprimentos de fundos até 2 de junho de 2008.

Lançado ainda o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Sancionadas (CEIS), que foi constituído formalmente pela Portaria nº 516, de 15 de março de 2010, da Controladoria-Geral da União:

Art. 1º Fica instituído o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, banco de dados que tem por finalidade consolidar e divulgar a relação de empresas ou profissionais que sofreram sanções que tenham como efeito restrição ao direito de participar em licitações ou de celebrar contratos com a Administração Pública.

(...) Art. 6º O CEIS será disponibilizado ao público permanentemente por meio da rede mundial de computadores, no endereço [www.portal.transparencia.gov.br/ceis](http://www.portal.transparencia.gov.br/ceis).

#### 2.2.12 Lei Complementar nº 131 (2009)

Essa Lei Complementar trouxe benefícios aos dispositivos da Lei de Responsabilidade Fiscal, incrementando os mecanismos de transparência, com o objetivo de possibilitar a inclusão da participação popular no acompanhamento dos gastos públicos. Criou também a obrigatoriedade de todos os órgãos públicos disponibilizarem a qualquer pessoa física ou jurídica o acesso a informações referentes às suas despesas e receitas.

#### 2.2.13 *Open Government Partnership* (OGP) e Lei nº 12.527 – Lei de Acesso à Informação (2011)

A OGP foi lançada em 20 de setembro de 2011, quando os governantes dos oito países fundadores da parceria (África do Sul, Brasil, Estados Unidos, Filipinas, Indonésia, México, Noruega e Reino Unido) assinaram a Declaração de Governo Aberto e apresentaram seus Planos de Ação (BRASIL, 2014b). Tem como objetivo assegurar compromissos concretos de governos em todo o mundo nas áreas de promoção da transparência, luta contra a corrupção, participação social e de fomento ao desenvolvimento de novas tecnologias, de maneira a tornar os governos mais abertos, efetivos e

responsáveis. A fim de ampliar o princípio constitucional da publicidade e dar eficácia plena à garantia fundamental de acesso às informações públicas foi sancionada a Lei Federal nº 12.527 (ARAÚJO, 2012).

A publicação da Lei de Acesso à Informação representa a consolidação das políticas de transparência governamental em vigência nos últimos anos. Estabelece o princípio fundamental de que o acesso à informação pública é a regra e o sigilo, somente a exceção. A Lei define os mecanismos, prazos e procedimentos para a entrega das informações solicitadas à administração pública pelos cidadãos e avança na área de transparência ativa, ao consolidar obrigações de transparência a todos os poderes. As aplicações da lei são sumarizadas no Quadro 1.

QUADRO 1 – APLICAÇÃO DA LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO (ARAÚJO, 2012)

<b>Instância</b>	<b>Administração Direta</b>	<b>Administração Indireta</b>	<b>Entidades Privadas sem fins lucrativos</b>
União	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poder Executivo</li> <li>- Poder Legislativo</li> <li>- Poder Judiciário</li> <li>- Ministério Público</li> <li>- Tribunal de Contas.</li> </ul> De todas as esferas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autarquias</li> <li>- Fundações públicas</li> <li>- Empresas Públicas</li> <li>- Sociedades de economia mista</li> </ul> De todas as esferas	De todas as esferas. Entidades que recebam recursos políticos diretamente do orçamento ou mediante subvenções sociais, contrato de gestão, termo de parceria, convênios, acordo, ajustes ou outros instrumentos congêneres. Devem divulgar informações sobre os recursos recebidos e sua destinação, sem prejuízo das prestações de contas a que estejam legalmente obrigadas
Estados			
Municípios			
Distrito Federal			

Para Araújo (2012) ao se compor um grupo de trabalho para efetivação da Lei, deve-se executar uma formação multidisciplinar. Os agentes devem ter consciência de que as informações produzidas pelo órgão público vão além das necessidades desses órgãos e das entidades e dever ser claras, completas, atualizadas e aptas a gerar conhecimento.

## 2.3 PUBLICIDADE E TRANSPARÊNCIA

O ciberespaço é definido por Para Lévy (1999, p. 92) como "o espaço de comunicação aberto pela interconexão mundial dos computadores e das memórias dos computadores", o que será compreendido neste trabalho como a rede de comunicações pelo uso de computadores, denominada Internet. É, segundo o mesmo autor, a forma de uso das tecnologias digitais que coincide com os principais núcleos mundiais de pesquisa científica, de atividades econômicas e de transações financeiras. O autor defende que o seguimento de expansão da Internet deveria ser de interesse do poder público no âmbito de suas competências, a fim de servir como parte do desenvolvimento de regiões desfavorecidas, trazendo uma maior participação da população nas decisões políticas (LÉVY, 1999).

A transparência, como forma e modalidade de comunicação entre o Estado e seus cidadãos, não era um imperativo no âmbito da administração pública brasileira até o final dos anos 1980 (RODRIGUES, 2013). Com o anúncio da Constituição Federal em 1988, trouxeram garantias e proteções fundamentais aos cidadãos para que esses pudessem se aproximar da gestão pública (ARAÚJO, 2012).

A concretização da garantia fundamental de acesso às informações públicas veio com a aprovação da LAI em 2011, inclui a regulamentação dos requisitos mínimos descritos em seu artigo 8º determinou o dever aos órgão e entidades públicas promoverem a divulgação de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas.

A partir do uso das TICs, o Estado tem utilizado como apoio o e-gov que pode ser entendido como uma das principais formas de modernização do Estado e está apoiado no uso das tecnologias novas para a prestação de serviços públicos, modificando a forma com que o governo interage com os cidadãos, empresas e outros governos. (BRASIL, 2005)

Para Rodrigues (2013) o conceito de transparência com sentido de que lhe é atribuído surgiu nos anos 1970, considerado um marco no debate e na implementação de leis de acesso à informações públicas. A autora destaca os Estados Unidos que inauguraram, em 1966, no campo legislativo, o *Freedom of Information Act*, mais conhecido como FOIA<sup>2</sup>.

O direito de acesso à informação já estava garantido pela Constituição Fede-

<sup>2</sup> Promulgada em 4 de julho de 1966 pelo presidente L. Johnson. Alguns estudiosos do tema afirmam que o presidente norte-americano era contrário à lei porque considerava o segredo como "indispensável à eficiência do governo", ao contrário do seu ministro da Justiça para quem a prática do segredo era, na verdade, "uma ameaça ao bom funcionamento do governo" (MONTRICHIER, 2003 apud RODRIGUES, 2013). Observe-se que os jornalistas tiveram um papel de destaque na concepção do FOIA, bem como os parlamentares (BLANTON, 2003 apud Rodrigues, 2013).

ral. Faltavam instrumentos claros e efetivos para que o cidadão conseguisse acesso à informações específicas. O Estado é responsável por arrecadar recursos e suprir as necessidades coletivas e individuais dos cidadãos por meio de prestações previstas na Carta Constitucional. Por isso, a administração pública deve gerir os recursos materiais e pessoais de forma eficiente, ética e transparente, além de manter meios de comunicação com os cidadãos, visto que desses decorre o poder, conforme se observa no artigo 1º, parágrafo único da Constituição Federal: "todo o poder emana do povo, que o exerce por meio de representantes eleitos ou diretamente, nos termos desta Constituição."

A evolução da transparência e acesso à informação no Brasil se deu a partir da Lei de Responsabilidade Fiscal - LRF (Lei Complementar nº 101, de 04/05/2000). Em seguida no ano de 2003 foi criada a Lei Complementar (LC) 131, de 27 de maio de 2009, que mudou a redação sobre à transparência da gestão fiscal, determinando que União, Estados, Distrito Federal e os Municípios disponibilizem em tempo real, informações sobre a execução orçamentária e financeira.

Art. 73-B. Ficam estabelecidos os seguintes prazos para o cumprimento das determinações dispostas nos incisos II e III do parágrafo único do art. 48 e do art. 48-A:

I – 1 (um) ano para a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios com mais de 100.000 (cem mil) habitantes;

II – 2 (dois) anos para os Municípios que tenham entre 50.000 (cinquenta mil) e 100.000 (cem mil) habitantes;

III – 4 (quatro) anos para os Municípios que tenham até 50.000 (cinquenta mil) habitantes. Parágrafo único. Os prazos estabelecidos neste artigo serão contados a partir da data de publicação da lei complementar que introduziu os dispositivos referidos no caput deste artigo.

A Lei de Acesso à Informação, garante à todos o direito constitucional de acessar informações públicas dos órgãos e entidades federais, estaduais, distritais e municipais dos três Poderes. A LAI provocou uma grande mudança no setor público, pois a regra passa a ser o acesso às informações e o sigilo, somente a exceção, e um dos pilares para garantir sua efetividade é a utilização das tecnologias de informação. O artigo 8º da LAI, além de estabelecer que a transparência é dever dos órgãos e entidades públicas, delimita ainda um rol de informações mínimas que deverão ser objeto de iniciativas de transparência pública (CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, 2013a; p. 14):

Art. 8º É dever dos órgãos e entidades públicas promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas.

§ 1º Na divulgação das informações a que se refere o caput, deverão constar, no mínimo:

I - registro das competências e estrutura organizacional, endereços e telefones das respectivas unidades e horários de atendimento ao público;

II - registros de quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros;

III - registros das despesas;

IV - informações concernentes a procedimentos licitatórios, inclusive os respectivos editais e resultados, bem como a todos os contratos celebrados;

V - dados gerais para o acompanhamento de programas, ações, projetos e obras de órgãos e entidades; e

VI - respostas a perguntas mais frequentes da sociedade.

§ 2º Para cumprimento do disposto no caput, os órgãos e entidades públicas deverão utilizar todos os meios e instrumentos legítimos de que dispuserem, sendo obrigatória a divulgação em sítios oficiais da rede mundial de computadores (Internet).

§ 3º Os sítios de que trata o § 2º deverão, na forma de regulamento, atender, entre outros, aos seguintes requisitos:

I - conter ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o acesso à informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão;

II - possibilitar a gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, inclusive abertos e não proprietários, tais como planilhas e texto, de modo a facilitar a análise das informações;

III - possibilitar o acesso automatizado por sistemas externos em formatos abertos, estruturados e legíveis por máquina;

IV - divulgar em detalhes os formatos utilizados para estruturação da informação;

V - garantir a autenticidade e a integridade das informações disponíveis para acesso;

VI - manter atualizadas as informações disponíveis para acesso;

VII - indicar local e instruções que permitam ao interessado comunicar-se, por via eletrônica ou telefônica, com o órgão ou entidade detentora do sítio; e

VIII - adotar as medidas necessárias para garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência, nos termos do art. 17 da Lei no 10.098, de 19 de dezembro de 2000, e do art. 9º da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, aprovada pelo Decreto Legislativo no 186, de 9 de julho de 2008.

§ 4º Os Municípios com população de até 10.000 (dez mil) habitantes ficam dispensados da divulgação obrigatória na Internet a que se refere o § 2º, mantida a obrigatoriedade de divulgação, em tempo real, de informações relativas à execução orçamentária e financeira, nos critérios e prazos previstos no art. 73-B da Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000 (Lei de Responsabilidade Fiscal).

O Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012 regulamenta, no âmbito do Poder Executivo Federal, a transparência ativa é detalhada nos artigo 7º e artigo 8º e seus respectivos parágrafos e incisos. Este decreto apresenta de maneira clara e objetiva a divulgação em sítio eletrônico dos itens contantes na Lei de Acesso à Informaçã.

No estado do Paraná, o Decreto nº 10.285/2014, determina a divulgação mínima nos sítios eletrônicos de transparência oficiais independente de solicitações as seguintes informações de interesse público:

Art. 7º Os entes descritos no caput do art. 1º deverão, ainda, gerir e manter uma página na rede mundial de computadores (Internet), sob a denominação de Portal da Transparência, que poderá ser acessado por qualquer pessoa, mediante atalho eletrônico (*link*), representado por imagem (*banner*), na página inicial do respectivo sítio (*site*), contendo a nomenclatura do portal.

A garantia do direito de acesso à informação pode contribuir com áreas sociais tais como: saúde, educação, segurança pública e com o desenvolvimento coletivo da sociedade, oferecendo possibilidade de melhores tomadas de decisão com base em informações que interessam ao indivíduo e a sociedade em geral.

Os meios de comunicação interativos, as comunidades virtuais e a possibilidades de expressão permitida pela Internet possibilitam um novo ambiente para a comunicação transparente, tanto no nível local quanto no global, levando, potencialmente, a renovações das condições da vida pública, ou seja, maior liberdade e responsabilidade de um indivíduo enquanto cidadão (GUZZI, 2010, p. 45).

## 2.4 USABILIDADE

A comunicação é uma necessidade inerente de qualquer ser humano. E essa comunicação é vital para a convivência de um grupo social. Quanto mais organizada for uma sociedade humana, mais complexos serão os seus sistemas de comunicação e informação. A *World Wide Web* (WWW) ou simplesmente *Web*, foi criada por Tim Berners-Lee em 1989, nos laboratórios do *Conseil Européen pour la Recherche Nucléaire* (CERN) como uma solução para os problemas de intercâmbio de informações entre pesquisadores.

Para o usuário um sistema de informação deveria auxiliá-lo no seu uso como instrumento para o desenvolvimento de alguma prática. Sistemas de informação podem ser definidos como aqueles que, de maneira genérica, objetivam a realização de processos de comunicação (ARAÚJO, 1995). Araújo (1995) comenta que alguns autores contextualizam sistemas de informação mais amplamente para incluir sistemas de comunicação de massa, redes de comunicação de dados e mensagens.

Para Saracevic (1996, p. 57) a mudança de demandas e dos critérios de eficácia estão dando ímpeto ao desenvolvimento de novos produtos em sistemas de informação. Na prática essas mudanças estão acontecendo com a implementação da LAI que determina que a administração pública deve disponibilizar serviços à sociedade em sistemas de informação como os sítios eletrônicos. Lévy (1999, p. 33) diz

que o uso da informação virtual é estratégica, que “as projeções sobre os usos sociais do virtual devem integrar esse movimento permanente de crescimento de potência, de redução nos custos e de descompartmentalização.” O autor explica que estas três tendências devem ter continuidade no futuro. E que em contrapartida é impossível saber quais mudanças qualitativas serão aproveitadas a partir daí, e como a sociedade irá apropriar-se delas e alterá-las.

A International Organization for Standardization (ISO) é uma organização internacional para definição de normas técnicas, entre tantas citam-se as que tratam de usabilidade de sistemas. Dentre elas, tem-se a ISO 9126 que define usabilidade como sendo um “conjunto de atributos relacionados ao esforço necessário para seu uso e para o julgamento individual para determinado conjunto de usuários” (ABNT, 2003).

Segundo Dias (2001) o termo usabilidade passou a fazer parte do vocabulário técnico de áreas do conhecimento, tais como: tecnologia da informação, ergonomia, interação homem-computador e psicologia aplicada. Outra norma e uma das mais significativas, é a ISO 9241 que trata sobre visão do usuário e seu contexto bem como características ergonômicas do produto. Entende-se que a usabilidade pode ser compreendida como “a capacidade de um produto de ser usado por usuários específicos para atingir objetivos específicos com eficácia, eficiência e satisfação em um contexto específico de uso” (ABNT, 2002).

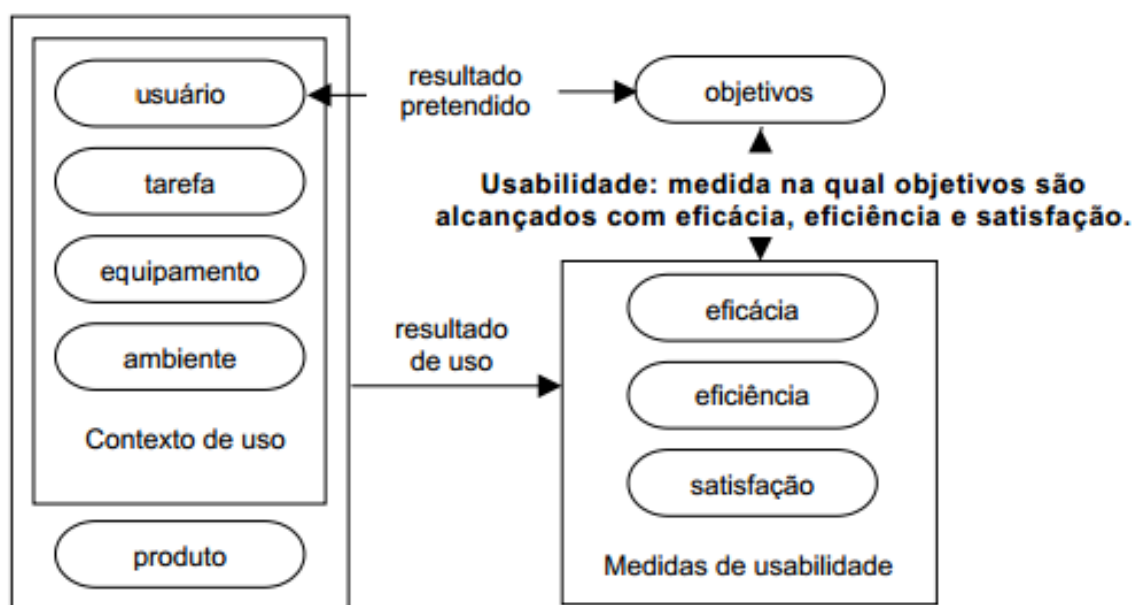
Para especificar ou medir a usabilidade é preciso identificar objetivos e decompor eficácia, eficiência e satisfação e os componentes do contexto de uso em subcomponentes com atributos mensuráveis e verificáveis (ABNT, 2002). A Figura 2 apresenta os componentes e o relacionamento entre eles. Segundo Cybis (2007, p. 16) “a usabilidade é a qualidade que caracteriza o uso dos programas e aplicações”.

A usabilidade não está inserida no sistema e sim depende de um acordo entre as características de sua interface e as características de seus usuários ao interagirem com este sistema. Cybis (2007, p. 17) afirma que a construção de interfaces com usabilidade vai exigir mais tempo e dinheiro, afinal as empresas precisam implementar um esforço sistemático e continuado para garantir esse desenvolvimento. Nielsen e Loranger (2007) especialistas em usabilidade explicam que:

Usabilidade é um atributo de qualidade relacionado à facilidade do uso de algo. Mais especificamente, refere-se à rapidez com que os usuários podem aprender a usar alguma coisa, a eficiência deles ao usá-la, o quanto lembram daquilo, seu grau de propensão a erros e o quanto gostam de utilizá-la. Se as pessoas não puderem ou não utilizarem um recurso, ele pode muito bem não existir. (NIELSEN e LORANGER, 2007)

A usabilidade nos sítios eletrônicos governamentais está relacionada a capacidade do indivíduo de localizar aquilo que é de seu interesse. As instruções e con-

FIGURA 2 – ESTRUTURA DE USABILIDADE (ISO 9241-11:2002).



teúdos apresentados nos sítios deveriam apresentar alguns princípios relacionados a ergonomia e usabilidade a fim de facilitar a utilização de tal tecnologia e oferecer qualidade na interação do usuário com o sítio. Esta qualidade está associada, segundo (Nielsen, 1993 apud Winckler e Pimenta 2002), aos seguintes princípios:

- facilidade de aprendizado;
- facilidade de lembrar como realizar uma tarefa após algum tempo;
- rapidez no desenvolvimento de tarefas;
- baixa taxa de erros;
- satisfação subjetiva do usuário.

Para Winckler e Pimenta (2002) quando a usabilidade é considerada durante o processo de desenvolvimento de interfaces *Web*, reduz-se o tempo de acesso à informação, tornar informações facilmente disponíveis aos usuários e evitar a frustração como, por exemplo, quando o usuário não encontra informações no sítio eletrônico.

O processo de desenvolvimento das tecnologias da informação e a capacidade de construção de uma inteligência coletiva é entendida por Lévy (1999, p. 165) como uma vantagem trazida pela cibercultura, permitindo o compartilhamento entre grupos de modelos mentais comuns entre eles. A facilidade do usuário em manipular um sítio eletrônico de maneira a conseguir ter êxito em suas ações é constituída uma habilidade do cidadão de obter respostas aos seus questionamentos de maneira a

exercer sua cidadania. Cybis (2007, p. 28) diz que a qualidade da interface que recebe o usuário é essencial para o aprendizado e a utilização do sistema, principalmente por usuários novatos, neste contexto, “a interface deve aconselhar, orientar, informar e conduzir o usuário na interação com o sistema”.

## 2.5 PROBLEMAS DE USABILIDADE

Nielsen e Loranger (2007) afirmam que o processo de evolução da *Web* cresce a cada pressionar da tecla enter, a cada clique do mouse e usuários vão se multiplicando, proliferando, cada vez mais precocemente. Baseado nessa evolução e no aumento das informações incluídas e produzidas na rede, as páginas precisam atender as necessidades do usuário. “A *Web* não é televisão. As pessoas não a utilizam para se distrair e sim com um propósito específico em mente. Elas estão prontas para interagir e participar”(NIELSEN e LORANGER, 2007). Os autores apresentam oito diretrizes originais de seus primeiros estudos sobre o assunto, e afirmam que são tão importantes quanto eram quando foram identificadas da primeira vez. Questões estas que continuam sendo fundamentais a um leiaute fácil de usar.

1. Links que não mudam de cor quando visitados – A diretriz de usabilidade mais antiga para qualquer tipo de design navegacional é ajudar os usuários a entender onde eles estavam, onde eles estão e aonde eles podem ir – o passado, futuro e o presente on-line. Os três estão, de certa forma, relacionados: uma boa análise da navegação passada ajuda você a entender sua localização, uma vez que é o destino da sua viagem. Conhecer suas localizações passadas e presentes torna mais fácil decidir aonde ir em seguida.
2. Quebrando o botão voltar – Na *Web*, as pessoas devem se sentir confortáveis sabendo que podem desfazer ou alterar suas ações. Estimular os usuários a explorar um sítio eletrônico da maneira que preferirem, com a certeza de que sabem que podem solucionar quaisquer problemas encontrados, é um dos princípios fundamentais da Interação Humano-Computador.
3. Abrindo novas janelas de navegador – Ao clicar em um link ou em um botão, os usuários normalmente esperam que uma nova página da *Web* apareça no lugar da última. Para desfazer suas ações, eles clicam no botão ‘Voltar’; violar essas expectativas interfere na sua experiência e navegação livre pelo ciberespaço.
4. Janelas *pop-up* – Hoje as janelas *pop-up* são um mal maior ainda contra a usabilidade do que eram no passado. Os usuários ficam cada vez mais irritados com *pop-ups*, e alguns inclusive instalam softwares especiais para bloqueá-los.

5. Elementos de design que parecem anúncios – Usuários da *Web* são extremamente orientados a objetivos – procuram informações importantes para eles e ignoram qualquer coisa que outras pessoas queiram empurrar para eles. De fato, os usuários não apenas ignoram passivamente informações indesejáveis; eles desenvolveram um sistema ativo de autodefesa contra elas.
6. Violando convenções da *Web* – Os usuários criam expectativas em relação ao seu sítio eletrônico de acordo com aquilo que eles aprenderam a esperar dos outros. Continuamos a ver usuários confusos quando os sítios eletrônicos fazem as coisa de uma maneira inesperada e a vê-los satisfeitos quando imediatamente entendem um sítio eletrônico porque ele faz coisas que esperam.
7. Conteúdo vago e modismo vazio – Um dos maiores problemas na *Web* é que as empresas não querem admitir e comentar de uma maneira clara e simples o que estão fazendo em seus sítios eletrônicos. Quanto mais rebuscadas as descrições, mais os usuários as descartam e vão para outros locais. É essencial dizer rapidamente o que você oferece e o que os usuários vão encontrar.
8. Conteúdo denso e texto não-escaneável – Blocos densos de texto são uma importante causa de repulsa para os usuários da *Web*. A simples visão de uma página repleta de texto sugere imediatamente aos usuários que eles terão um árduo trabalho para extrair as informações desejadas. Os usuários da *Web* costumam pensar que pesquisar um texto denso leva mais tempo do que isso vale a pena.

A tecnologia da *Web* permite que governos disponibilizem para a sociedade uma variedade de informações em quantidades ilimitadas, de acordo com a procura (CGI.br, 2009). Existe documentos disponibilizados de forma eletrônica e de acesso aberto para dar direcionamento aos profissionais e aos órgãos e entidades governamentais a respeito das boas práticas na *Web*. Embora o governo esteja cada vez mais consciente das oportunidades oferecidas pela mídia social, de maneira geral ele ainda opera um paradigma de transmissão e difusão (CGI.br, 2009). O governo federal disponibiliza diretrizes relacionadas ao tema usabilidade, fornecendo recomendações de boas práticas com objetivo de aprimorar a comunicação e o fornecimento de informações prestados por meios eletrônicos pelos órgãos da administração pública.

A adoção dos Padrões Brasil e-GOV traz vantagens na gestão de sítios, como a garantia do nível de qualidade, pois possibilita a mensuração de resultados. Fornece também requisitos para a correta contratação da equipe responsável por desenvolver o sítio, diminui o tempo, o custo de desenvolvimento e manutenção das páginas. Além disso, a padronização desses ambientes acelera o processo de adaptação e migração para tecnologias mais modernas, e ainda aumenta a qualidade da comunicação com a sociedade (BRASIL, 2010).

As recomendações da cartilha de usabilidade (BRASIL, 2010) compatíveis com os requisitos de Nielsen e Loranger (2007) foram:

1. Utilizar um projeto padrão de páginas - A identidade visual do sítio e a padronização das páginas devem levar em conta a função que cada página desempenha. Observar a:
  - Padronização de ícones, posicionamento dos elementos na tela, cores, logotipo e elementos comuns;
  - O projeto tipográfico consistente que garanta a legibilidade;
  - O contraste entre informação e fundo;
  - O esquema de cores condizente com o objetivo do portal.
  - Os *links* de hipertexto devem apresentar decoração e cores consistentes em todo o sítio.
2. Mantenha a função do botão de retrocesso (*back/voltar*) do navegador - O botão de retrocesso é o segundo recurso da rede mais utilizado na *Web* (o primeiro são os *links*), e escondê-lo ou desabilitá-lo é um grave erro. O cidadão deve poder voltar ao ponto anterior da forma que lhe for mais conveniente.
3. É do cidadão o controle sobre a navegação - É da decisão do cidadão o comportamento da navegação e dos *links*. Abrir novas janelas ou abas, torna a navegação inacessíveis, desfigura o histórico e interfere nas opções de retrocesso.
  - Não desviar para outra página, a não ser que o cidadão assim o comande (dando *ENTER* ou clicando num *link*);
  - Não deve-se abrir janelas adicionais. Principalmente para avisos ou transações;
  - Não abrir *links* em novas janelas;
  - Evitar *pop-ups* publicitários.
4. Não use janelas *pop-up* ou abra *links* em nova janela - Janelas *pop-up* são intrusivas e quebram o controle da página. O mesmo ocorre com *links* que abrem em nova janela. A decisão deve ser do cidadão. Janelas *pop-up* e *links* que abrem nova janela também são inacessíveis aos deficientes visuais.
5. Elementos do *design* do sítio não devem trabalhar em benefício de uma estética particular - O *design* é uma disciplina criativa que lida com a função, mas também com a estética, com a percepção e com as expectativas culturais das pessoas. No *design* para os sítios de instituições públicas, os objetivos maiores de uma

comunicação clara e eficiente com o cidadão devem sobrepor-se a quaisquer gostos pessoais ou modismos estéticos, pois estes últimos não podem prejudicar a simplicidade, a legibilidade e a facilidade de uso.

6. Usar convenções - Convenções são elementos ou comportamentos comuns, que se repetem em várias páginas *Web*, assim o cidadão não precisa reaprender o uso de cada sítio. É recomendável seguir as convenções, pois quando uma pessoa acessa um sítio ela primeiro procura por elementos e arranjos existentes em outros sítios. Algumas convenções:

- *Links* azuis;
- *Links* sublinhados;
- Botões desenhados como botões (elementos clicáveis);
- Caixa de busca no canto superior direito;
- O nome (ou logotipo) do sítio estar no canto superior esquerdo;
- Logotipo do sítio funcionar como *link* de volta a página inicial.

7. Estrutura do sítio lógica e fácil - O sítio deve ser estruturado de forma lógica para o cidadão. Não é necessário que existam *links* para todo o conteúdo na página inicial, mas todo conteúdo deve ser facilmente acessado por meio da estrutura.

8. Não abarrote a página inicial com excesso de informações - A página inicial é a porta de entrada. Não devemos lotar essa porta com anúncios, banners, notícias. Deve-se dar a devida importância a cada elemento que vá estar na página. Muitas entradas resultam em dois problemas: excesso de opções e rolagens verticais.

- Notícias devem existir apenas se relevantes e atualizadas;
- *Banners* devem ser apenas os de conteúdo atual e em pequeno número;
- Áreas sem conteúdo (ex: eventos) devem ser desativadas quando estiverem vazias;
- A página inicial não deve exibir nenhum conteúdo antigo ou desatualizado.

A adesão aos padrões Brasil e-Gov propõe benefícios na administração dos sítios eletrônicos, tais como: a garantia do nível de qualidade, “Fornecer requisitos para a correta contratação da equipe responsável por desenvolver o sítio, diminuir o tempo, o custo de desenvolvimento e manutenção das páginas”, além disso, a padronização desses ambientes acelera o processo de adaptação e migração para outras tecnologias de informação e de comunicação com a sociedade (BRASIL, 2010).

Na gestão pública onde a participação da sociedade no debate de temas importantes para o país, por meio da Internet emerge e se desenvolve cada vez mais conforme se atualizam as ferramentas de interatividade das TICs, um novo canal de diálogo se abre para a interação entre pessoas, organizações e governos (GUZZI, 2010, p. 76)

É preciso compreender que para a participação popular junto as questões da gestão pública é preciso estruturas não só virtuais mas também físicas propícias ao engajamento da sociedade. Assim como motivação, interesse e disponibilidade do próprio cidadão para afiliar-se em debates e discussões sobre a administração pública.

A partir do entendimento das diretrizes de Nielsen e Loranger (2007) e das recomendações de padrões estipulados pelo governo federal na cartilha de usabilidade (BRASIL, 2010), o Quadro 2 faz um paralelo entre ambas.

QUADRO 2 – COMPARATIVO DIRETRIZES DE USABILIDADE

	<b>Nielsen e Loranger (2007)</b>	<b>Padrões Web em e-Gov (Brasil, 2010)</b>
1	<i>Links</i> que não mudam de cor quando visitados	Utilizar um projeto padrão de páginas (p. 22)
2	Quebrando o botão voltar	Mantenha a função do botão de retrocesso ( <i>back/voltar</i> ) do navegador (p. 19)
3	Abrindo novas janelas de navegador	É do cidadão o controle sobre a navegação (p. 19)
4	Janelas <i>pop-up</i>	Não use janelas <i>pop-up</i> ou abra <i>links</i> em nova janela (p. 14)
5	Elementos de <i>design</i> que parecem anúncios	Elementos do <i>design</i> do sítio não devem trabalhar em benefício de uma estética particular (p. 24)
6	Violando convenções da <i>Web</i>	Usar convenções (p. 27)
7	Conteúdo vago e modismo vazio	Estrutura do sítio lógica e fácil (p. 13)
8	Conteúdo denso e texto não-escaneável	Não abarrote a página inicial com excesso de informações (p. 16)

Embora existam as regulamentações e diretrizes para o cumprimento da lei, percebe-se que não foram feitos estudos a respeito desse assunto com tal abordagem nos municípios paranaenses e por isto este trabalho se torna relevante, pois proporci-

ona uma base para a compreensão da sociedade sobre o acesso à informação pública relativa as determinações previstas também para o Estado do Paraná.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para alcançar os objetivos propostos, foi utilizada uma abordagem exploratória com coleta e análise quantitativa e qualitativa de dados baseada em pesquisa de observação direta por meio de lista de verificação.

A atividade envolveu duas etapas: a pesquisa bibliográfica e a pesquisa de observação direta nos sítios eletrônicos das prefeituras de municípios do Estado do Paraná. Para a definição da amostra, foi realizada uma análise intencional não probabilística.

A partir da população, 399 municípios paranaenses, a amostra foi definida a partir dos 196 municípios que possuem população superior a 10.000 (dez mil) habitantes (IBGE, 2010). Após, foi aplicado o método de Sturges para divisão dos municípios em classes, resultando num total de 8 classes. De cada classe, foram escolhidos, de maneira aleatória, 10% dos municípios, resultando em 24, conforme Quadro 3. Estes municípios sorteados tiveram seus sítios eletrônicos avaliados.

O município de Curitiba foi excluído do cálculo amostral para obter-se uma melhor distribuição, já que sua população é muito maior que os demais. O sítio eletrônico da prefeitura de Curitiba, entretanto, também teve seu sítio avaliado, dada sua importância.

QUADRO 3 – DIVISÃO DOS MUNICÍPIOS EM CLASSES

<b>Classes</b>	<b>População Inicial</b>	<b>População Final</b>	<b>Selecionados da Classe</b>
1	10.164	76.089	17
2	76.090	142.015	2
3	142.016	207.941	1
4	207.942	273.867	1
5	273.868	339.793	1
6	339.794	405.719	1
7	405.720	471.645	0
8	471.646	537.566	1

### 3.1 REQUISITOS DO INSTRUMENTO DE COLETA

A avaliação foi feita durante a segunda parte desta pesquisa por meio de uma lista de verificação, a partir da Lei de Acesso à Informação e dos requisitos de usabilidade adotados pela cartilha de usabilidade (BRASIL, 2010) apoiado aos conceitos de Nielsen e Loranger (2007). Para a avaliação das respostas, adotaram-se os seguintes critérios:

- “SIM”, para quesitos atendidos;
- “NÃO”, para quesitos não atendidos; e
- “PARCIAL”, para quesitos compostos por mais de um parâmetro, sem que todos fossem atendidos.

#### 1. **Indicação à Lei de Acesso à Informação**

Com base no disposto do artigo 8º, § 2º da Lei Federal nº 12.527/2011, foram analisados os sítios das prefeituras municipais do Estado do Paraná, para determinar se o link relativo à Lei de Acesso à Informação encontrava-se em local de fácil visualização.

#### 2. **Existência de meios para solicitação de informações**

A partir do referencial do artigo 9º da LAI, verificou-se a disponibilização de meios de acesso à informação, como o requerimento eletrônico para envio do cidadão de questionamento ao Município.

#### 3. **Informações sobre estrutura organizacional**

O levantamento procurou determinar se os sítios apresentam as informações sobre a estrutura do Executivo local, indicando suas unidades, como por exemplo, o Gabinete do Prefeito e as Secretarias, nos termos do artigo 8º, § 1º, I, da Lei Federal nº 12.527/2011.

#### 4. **Indicação do endereço da(s) unidade(s)**

Para atender este requisito constante também no artigo 8º, § 1º, I, da Lei Federal nº 12.527/2011, deverão ser fornecidos nos sítios dos órgãos seus respectivos endereços. No caso de as Secretarias Municipais estarem instaladas em estruturas físicas distintas, considerou-se também, para o atendimento ao quesito, a indicação de seus endereços.

#### 5. **Informações sobre o(s) número(s) de telefone(s) da(s) unidade(s)**

Da mesma forma que o item anterior, considerou-se o quesito atendido quando localizado, no sítio eletrônico, o número do telefone da Prefeitura. Nos casos em

que as Secretarias não estavam na mesma estrutura física, procurou-se localizar também, por meio da ampliação da busca, o número dos respectivos telefones.

#### 6. **Informações sobre o horário de atendimento**

Em relação ao horário de atendimento, informação exigida pelo artigo 8º, § 1º, I, da Lei Federal nº 12.527/2011, foi investigada referência quanto à duração do expediente das unidades tanto da Prefeitura quanto das respectivas Secretarias. Considerou-se observado o quesito quando localizado o horário de atendimento de pelo menos uma unidade.

#### 7. **Existência de requerimento eletrônico**

O cidadão não deve precisar registrar-se para ter acesso a conteúdo que, por outros meios, ele teria livre acesso. Quando necessário o registro, os dados pedidos devem ser apenas aqueles necessários para a realização do serviço. Não obrigue o cidadão a fornecer dados apenas para fins de estatística. (BRASIL, 2010)

#### 8. **Design e programação visual amigáveis**

Um bom desenho (*design*, programação visual) tem um impacto significativo na credibilidade e usabilidade do sítio. O *design* deve, sobretudo, respeitar o cidadão. Um sítio legível e esteticamente agradável hierarquiza e facilita a decodificação das informações apresentadas, influenciando seu nível de satisfação durante a interação com o portal. (BRASIL, 2010)

#### 9. **Estrutura lógica e fácil** A hierarquia e separação das áreas do sítio deve ser clara. Agrupar os diferentes tipos de informações, apresentando as mais importantes em primeiro lugar. Deve-se priorizar os serviços relevantes ao cidadão. (BRASIL, 2010)

Os sítios eletrônicos são o principal meio de divulgação das informações permitindo um acesso à um número expressivo da sociedade (ARAÚJO, 2012, p. 32). A transparência da gestão governamental fundamentada no princípio constitucional da publicidade, é consequência de conquistas históricas da construção democrática; consolida-se a vontade do controle social sobre a atuação governamental. A seguir serão apresentados os itens da lista de verificação utilizada na observação dos sítios eletrônicos.

### 3.2 LISTA DE VERIFICAÇÃO

#### **Itens da lista de verificação dos sítios eletrônicos:**

1. Possui indicação a Lei de Acesso à Informação? (Art. 8º § 2º);
2. Existe requerimento eletrônico para pedido de acesso à informação? (Art. 8º § 3º VIII);
3. Apresenta a estrutura organizacional? (Art. 8º § 1º I);
4. Possui endereço da prefeitura e secretarias? (Art. 8º § 1º I);
5. Possui telefones da prefeitura e secretarias? (Art. 8º § 1º I);
6. Possui horários de atendimento da prefeitura e secretarias? (Art. 8º § 1º I);
7. Se existir requerimento eletrônico, ele é fácil de ser preenchido? (BRASIL, 2010, p. 18);
8. A página principal possui design amigável? (BRASIL, 2010, p. 16); e
9. A estrutura do sítio é lógica e fácil? (BRASIL, 2010, p. 13).

## 4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Os dados apresentados foram obtidos por meio de observação direta dos sítios das prefeituras do Estado do Paraná, de maneira a demonstrar sua conformidade com a Lei de Acesso à Informação e adequação aos requisitos de usabilidade utilizados.

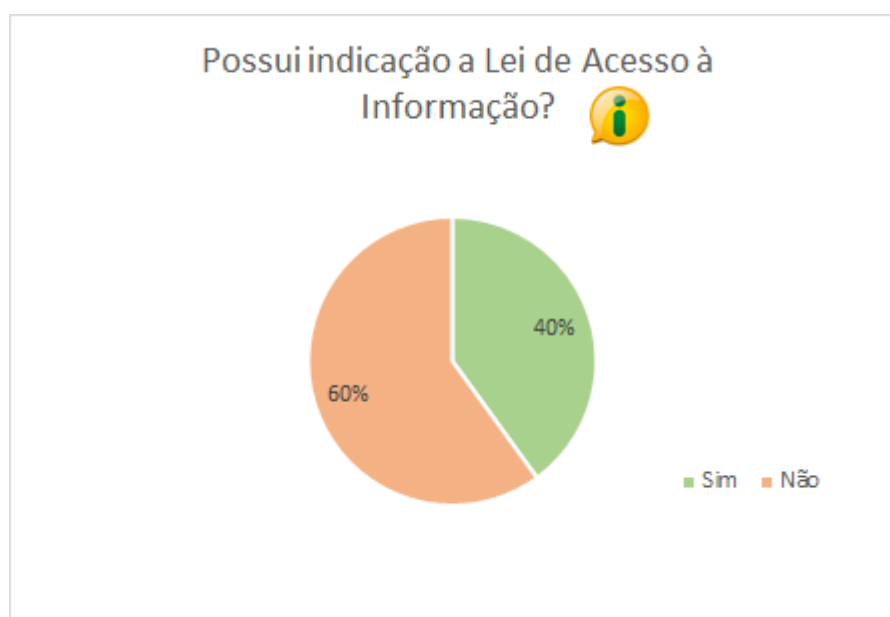
### 4.1 CENÁRIOS DOS SÍTIOS DOS MUNICÍPIOS PARANAENSES QUANTO AOS REQUISITOS

A observação foi realizada durante o período de 17/10/2014 à 30/10/2014. O tempo médio de observação em cada sítio foi de dezessete minutos. Iniciou-se a verificação dos itens em ordem crescente até obter todos os resultados do sítio em questão, em seguida os dados foram coletados para uma planilha identificada neste trabalho como apêndice B.

#### 4.1.1 Indicação à Lei de Acesso à Informação

Com base no artigo 8º da Lei nº 12.527/2011 foram analisados os sítios eletrônicos das prefeituras municipais paranaenses, para determinar se existe indicação referente a Lei de Acesso à Informação por meio de um *link*, disponível em local de fácil visualização.

FIGURA 3 – INDICAÇÃO A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO.



Da verificação dos sítios eletrônicos, conclui-se que 40% dos sítios apresentam indicação à LAI. Menos da metade dos municípios observados atenderam ao dispo-

FIGURA 4 – PÁGINA PRINCIPAL DO SÍTIOS DA PREFEITURA DE IBAITI.



tivo, de acordo com a Figura 3. Foi observado que o sítio do município de Ibaiti (Figura 4) e de Curitiba tiveram melhor desempenho neste requisito, apresentando junto a página inicial não só um *link* para a página de acesso à informação, como apresentaram também o *banner* da LAI. O *banner* é um requisito contante no Decreto nº 10.285/2014. É dever dos municípios seguir a indicação deste documento oficial para o cumprimento efetivo da Lei. O município de Ibaiti e de Curitiba servem como bons exemplos de implementação deste item de maneira clara, objetiva e transparente.

#### 4.1.2 Indicação de requerimento para solicitação de informações

Verificou-se a disponibilização de requerimento eletrônico destinado ao atendimento do pedido de acesso à informação. Para a avaliação deste item o *link* “fale conosco” não foi considerado.

Disposto na LAI em seu artigo 8º § 3º, VII o resultado permitiu verificar que menos da metade, ou seja 24% (Figura 5) dos sítios eletrônicos das prefeituras cumprem a exigência legal. Foram apenas seis sítios com o requerimento eletrônico disponível. Essa prerrogativa é determinada pela Lei como uma forma de facilitar o acesso do cidadão a informação pública, de maneira a agilizar o processo de solicitação da informação desejada. A implementação deste item (Figura 6) visa facilitar o trâmite deste requisito. As prefeituras que tiveram seus requerimentos eletrônicos localizados em

FIGURA 5 – REQUERIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES.

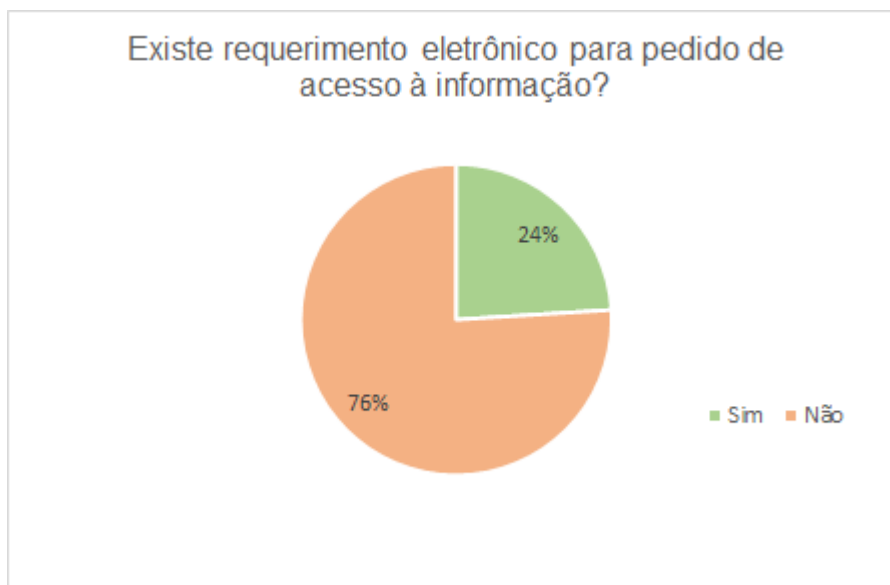


FIGURA 6 – PÁGINA PREFEITURA DE CURITIBA.

Lei de Acesso à **Informação**

CURITIBA CIDADÃO EMPRESA SERVIDOR INVESTIDOR TURISTA NOTÍCIAS

 **Acesso à Informação**

A lei Federal número [12.527/2011](#) regulamentada no âmbito do Município de Curitiba através do Decreto 1.135/2012, garante ao cidadão o direito constitucional de acesso às informações públicas.

*Informações a respeito de itinerários e horários dos ônibus do transporte coletivo devem ser consultadas diretamente no seguinte endereço: [www.urbs.curitiba.pr.gov.br](http://www.urbs.curitiba.pr.gov.br), ou através da central 156 cujo horário de atendimento é de 24 horas de segunda a segunda.*

*Informações a respeito de compra de créditos, bloqueios e outras situações a respeito de cartão transporte, ligar diretamente para Help Desk da URBS pelos telefones: 3320-3320 - 3320-3214 - 3320-3017. Horário de atendimento de segunda a sexta feira das 8h30 às 17h00.*

A prefeitura de Curitiba disponibiliza, no [Portal da Transparência](#), as seguintes informações:

- Informações sobre funções, competências, estrutura organizacional, quem é quem e agenda de autoridades do Município de Curitiba.
- Dados sobre programas, ações, projetos e atividades do Município de Curitiba.
- Informações referentes ao resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomada de contas realizadas no Município de Curitiba.
- Detalhes sobre repasses e transferências de recursos efetuados pelo Município de Curitiba.
- Informações sobre a execução orçamentária e financeira do Município de Curitiba.
- Informações sobre licitações, contratos, contratações, e atas de registro de preços firmadas pelo Município de Curitiba.
- Informações sobre provimento de cargos e relação dos servidores públicos lotados ou em exercício no Município de Curitiba.

Para solicitar informações adicionais do [Portal da Transparência](#), assim como outras informações públicas, clique no botão abaixo.

Caso prefira entregar a sua solicitação pessoalmente em um dos Serviços de Informação ao Cidadão - SIC, [clique aqui](#).

seus sítios eletrônicos foram: Almirante Tamandaré, Curitiba, Londrina, Mandirituba, Rio Negro e Santa Helena.

#### 4.1.3 Informações sobre a estrutura organizacional

Neste item, baseado no artigo 8º, § 1º, I, da Lei nº 12.527/2011, verificou-se a apresentação de informações sobre a estrutura organizacional, como ela está dividida, organizada e coordenada. Foi considerado atendido este item mesmo nos casos em que após clicar no item não houvesse informações a respeito do órgão.

Constatou-se para o terceiro item da lista de verificação que entre os sítios dos municípios observados, 84% cumpriu com este requisito, sendo 16% não localizados

FIGURA 7 – ESTRUTURA ORGANIZACIONAL: PREFEITURA E SECRETARIAS.



FIGURA 8 – PÁGINA DA PREFEITURA DE MANDIRITUBA.

Página inicial » Secretarias » Administração

Página inicial **Administração**

SECRETARIAS	ADMINISTRAÇÃO	ADMINISTRAÇÃO, AGRICULTURA E MEIO AMBIENTE, COMUNICAÇÃO, EDUCAÇÃO, MEIO AMBIENTE, OBRAS E URBANISMO, TRANSPORTES, INDUSTRIA E COMERCIO., SECRETARIAS
Ação Social	<p>AÇÃO SOCIAL, ADMINISTRAÇÃO, COMUNICAÇÃO, NOTÍCIAS, SECRETARIAS</p> <p>CAPACITAÇÃO PARA CABELEIREIROS, COM AS NOVAS TÉCNICAS E TENDÊNCIAS PARA CORTES, MECHAS E PENTEADOS</p> <p>A Prefeitura de Mandirituba, através da Escola de Ofícios da Secretaria de Ação Social em [...]</p>	<p>ALUNOS DE ESCOLA ESTADUAL FORAM RECEBIDOS PELO DIRETOR DE DEPARTAMENTO DE MEIO AMBIENTE</p>
Administração		
Agricultura e Meio Ambiente		
Comunicação		
Defesa Social		
Educação		
Esporte e Cultura	<p>ADMINISTRAÇÃO, COMUNICAÇÃO, EDUCAÇÃO, OBRAS E URBANISMO, TRANSPORTES, INDUSTRIA E COMERCIO.</p> <p>MUNDO SENAI EM MANDIRITUBA</p>	<p>ADMINISTRAÇÃO, AGRICULTURA E MEIO AMBIENTE, COMUNICAÇÃO, MEIO AMBIENTE</p> <p>DEPARTAMENTO DE MEIO AMBIENTE BUSCANDO PARCERIAS PARA MELHORAR A COLETA SELETIVA DE LIXO</p> <p>A Prefeitura de Mandirituba Através do Departamento de Meio Ambiente tem buscado parcerias para melhorar [...]</p>
Obras e Urbanismo, Transportes, Indústria e Comércio.		
Planejamento		
Saúde		
ORGÃOS	ADMINISTRAÇÃO, CIDADÃO, COMUNICAÇÃO, EMPRESA, NOTÍCIAS, OBRAS E URBANISMO, TRANSPORTES, INDUSTRIA E COMERCIO., SERVIÇOS	ADMINISTRAÇÃO, COMUNICAÇÃO, EDUCAÇÃO, NOTÍCIAS, OBRAS E URBANISMO, TRANSPORTES, INDUSTRIA E COMERCIO.
Controladoria Municipal		
Guarda Municipal		
Procuradoria Geral		

após análise do sítio (Figura 7). Foram identificadas a estrutura organizacional do órgão, como as suas secretarias, nos sítios de: Ibaiti, Ibituva, Mandirituba e Pontal do Paraná. Apesar da indicação da página da estrutura organizacional do órgão como secretarias de: Ação Social, Administração, Agricultura e Meio Ambiente, comunicação; e órgãos como Controladoria Municipal, Guarda Municipal e Procuradoria Geral, estarem na primeira página do sítio, após clicar em qualquer um desses itens, o sítio direcionava para uma página onde não constavam informações a respeito do órgão

como mostra a Figura 8. Informações que serão verificadas nos próximos três itens deste documento (endereço, telefone e horário de atendimento).

#### 4.1.4 Indicação do endereço(s) da(s) unidade(s)

Foi considerado o cumprimento deste item quando o sítio eletrônico da prefeitura mesmo concentrando suas secretarias dentro do seu próprio prédio apresentava o endereço do referido imóvel. No caso das secretarias estarem instaladas em outros locais distintos considerou-se a indicação de seus endereços. Foi considerado como resultado parcial quando o sítio apresentava apenas o endereço da prefeitura.

FIGURA 9 – ENDEREÇO DA UNIDADES: PREFEITURA E SECRETARIAS.

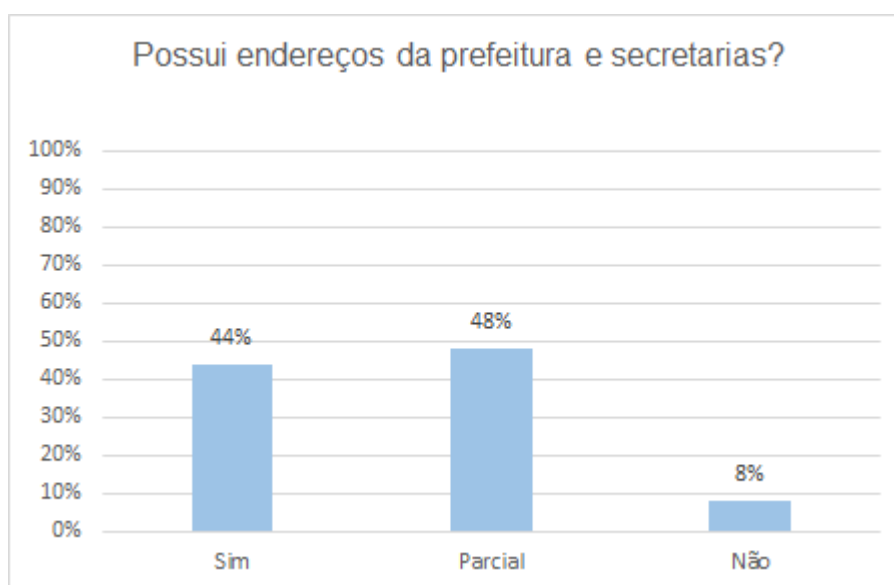


FIGURA 10 – PÁGINA DA PREFEITURA DE CAMPO MOURÃO.

**Endereço/Contato**  
**Ação Social**  
 Rua Brasil, 560, 2º Piso - Jardim Laura  
 Campo Mourão, Paraná - Brasil

Ver Mapa

Telefone(s): +55 44 3518-4400  
 E-Mail: [acaosocial@campomourao.pr.gov.br](mailto:acaosocial@campomourao.pr.gov.br)

**Endereço da secretaria** →

**Endereço da prefeitura** ↓

**Prefeitura de CAMPO MOURÃO**  
 Paraná, Brasil  
 Rua Brasil, 1487 - Centro  
 87301-140  
 Fone: +55 44 3518-1144

- Página Inicial
- Ouvidoria
- Telefones Úteis
- Mapa do Site
- Horários de Ônibus
- A Cidade
- A Prefeitura
- Gabinete do Prefeito
- Notícias
- Galeria de Imagens
- Turismo
- Serviços
- Links
- Transparência
- Secretarias
- Órgão Oficial
- Pesquisa de Preços

**Enquete**  
 Quais as melhorias que deveriam ser prioridade em nossa cidade?

- Saúde
- Educação
- Asfalto
- Iluminação

© 2014 Prefeitura Municipal de Campo Mourão - Todos os direitos reservados.

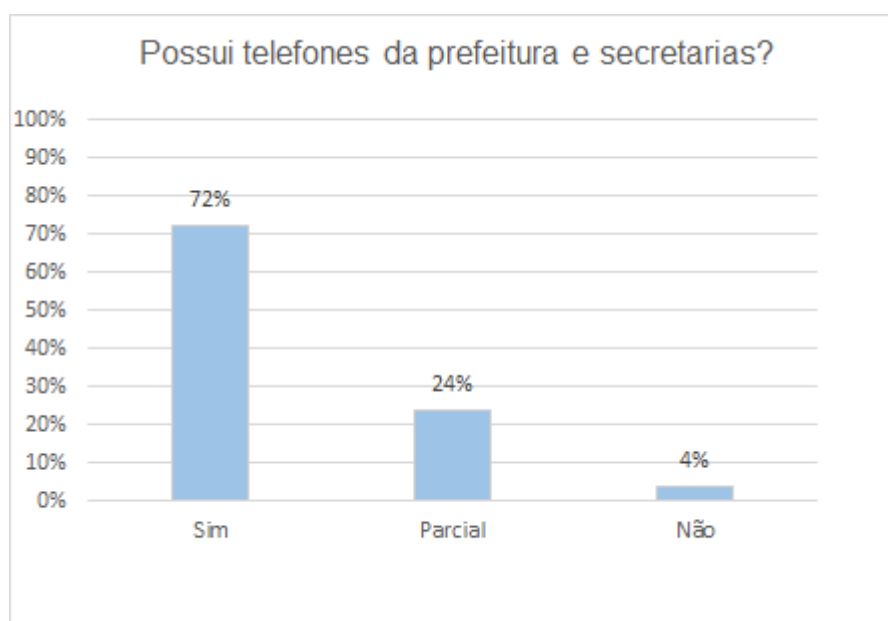
Assim, constatou-se que 44% dos sítios eletrônicos apresentaram os endereços tanto da prefeitura quanto das suas secretarias, de maneira a identificar a localização física dos órgãos públicos. Em 48% dos sítios dos municípios foram localizados

apenas o endereço da prefeitura, 8% dos sítios deixaram de cumprir este requisito (Figura 9). Os municípios que atenderam esse item foram: Almirante Tamandaré, Campo Magro, Campo Mourão (Figura 10), Céu Azul, Cianorte, Curitiba, Londrina, Santa Helena, São José dos Pinhais e Wenceslau Braz. Isso impossibilita o cidadão de obter tal informação através do sítio eletrônico da prefeitura, fazendo com que o indivíduo busque esta informação de outra maneira, como através de contato telefônico, ou até mesmo pessoal, dificultando o acesso.

#### 4.1.5 Informações sobre o(s) número(s) de telefone(s) da(s) unidade(s)

Neste item também baseado no artigo 8º, § 1º, I, da Lei nº 12.527/2011, verificou-se a apresentação dos números de telefones para contato com a prefeitura e/ou suas secretarias.

FIGURA 11 – NÚMERO DE TELEFONES: PREFEITURA E SECRETARIAS.



O cumprimento deste requisito se fez na maior parte dos municípios, totalizando 72%. Uma parte menor, 24% dos municípios cumprem parcialmente o item, apresentando apenas o telefone da prefeitura e 4% não cumpriu o requisito (Figura 11). O município que não apresentou em seu sítio eletrônico o número de telefone para contato com a prefeitura ou com suas secretarias foi o município de Joaquim Távora. Como exemplo deste item, assim como do item anterior e posterior de divulgação clara, objetiva e transparente destacou o município de Céu Azul, município com 11.067 habitantes. Em sua página principal apresentou o endereço, número telefone e horário de atendimento da prefeitura e ao clicar em “Estrutura Administrativa” apresentava os endereços, números de telefones, horários de atendimento e endereço eletrônico dos respectivos órgãos apresentada na Figura 12. Esta forma de interação

do governo com o cidadão apoiada nas Tecnologias de Comunicação e Informação é o que a LAI e suas normativas trazem como dever do poder público (LÉVY, 1999).

FIGURA 12 – PÁGINA DA PREFEITURA DE CÉU AZUL.

O Município: Histórico | Localização | Hospedagem | Gastronomia | Pontos Turísticos | Legislação

**Céu Azul-PR**

**Estrutura Administrativa** [Página Inicial](#)

**Secretaria de Indústria, Comércio e Turismo**

**Mário Picolli**

- 🕒 8h às 12h, 13h30 às 17h30
- 🏠 Rua: Av. Nilo Bazzo, 320, Centro
- ☎ (45) 3266 - 2972
- ✉ pmc.sic@netceu.com.br

**Secretaria de Viação, Obras e Transportes**

**Valdir de Sá Maranhão / Darci Borchat**

- 🕒 08h às 12h, 13h30 às 17h30
- 🏠 Rua: Niterói, 720, Parque Verde
- ☎ (45) 3266 - 1609
- ✉ pmc.patio@netceu.com.br

**Secretaria de Saúde**

**Neusa Daroda Bazan**

- 🕒 8h às 12h, 13h30 às 17h30
- 🏠 Rua: Santos Dumont, 325
- ☎ (45) 3266 - 2642
- ✉ sec.saude@netceu.com.br

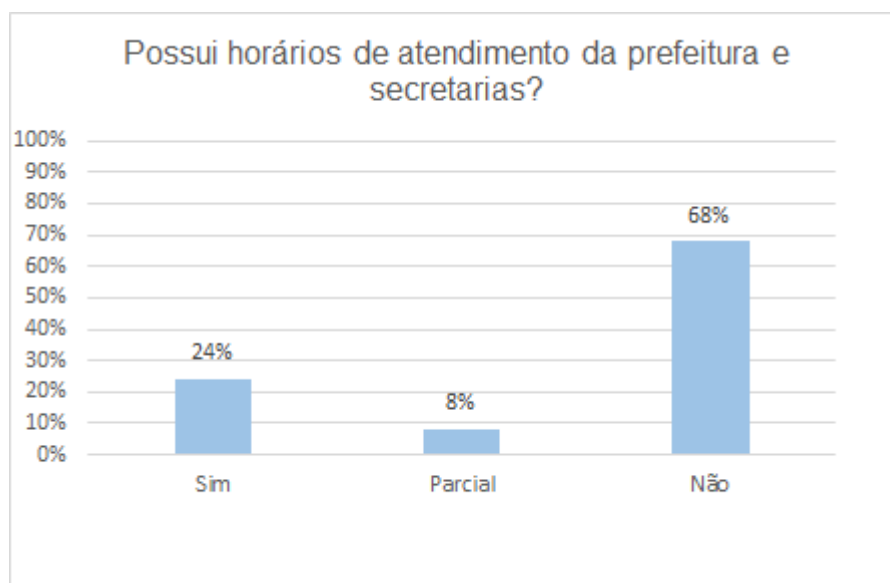
A falta deste tipo de informação no sítio eletrônico das prefeituras dos municípios traz dificuldade para o cidadão que recorre a esta tecnologia para obter estes dados, fazendo com que ele recorra a outros meios para obter êxito. Com o aumento do uso das TICs e na ausência do requerimento eletrônico, este item se faz importante para a comunicação entre a população e o órgão respectivo.

#### 4.1.6 Informações sobre o horário de atendimento

Em relação ao horário de atendimento, a informação é disposta no artigo 8º, § 1º, I, da Lei nº 12.527/2011. Foi considerado o quesito atendido completamente quando localizado o horário de atendimento tanto da prefeitura quanto das secretarias.

O cumprimento do requisito horário de atendimento foi constatado em apenas 24% sítios observados, 8% de maneira parcial, ou seja apenas localizado o horário de atendimento apenas da prefeitura e 68% não cumpriram com a determinação da Lei (Figura 13). O exemplo do município de Céu Azul (Figura 12) serve também para este item. O descumprimento deste item traz dificuldades a mais no contato do cidadão com os órgãos municipais. Sendo que a transparência desta informação de maneira

FIGURA 13 – HORÁRIO DE ATENDIMENTO: PREFEITURA E SECRETARIAS.



atualizada facilita para o cidadão ir até o órgão, sabendo quais os horários de atendimento ao público.

#### 4.1.7 Facilidade de preenchimento de requerimento eletrônico

Este item está relacionado as diretrizes de usabilidade de Nielsen e Loranger (2007) e com a cartilha de usabilidade (BRASIL, 2010) e ao artigo 10, § 1º da Lei de Acesso à Informação que diz: “para o acesso a informações de interesse público, a identificação do requerente não pode conter exigências que inviabilizem a solicitação”.

FIGURA 14 – PÁGINA DA PREFEITURA DA CIDADE GAÚCHA.

A imagem mostra a interface de usuário para a solicitação de acesso. O formulário principal contém os seguintes campos:

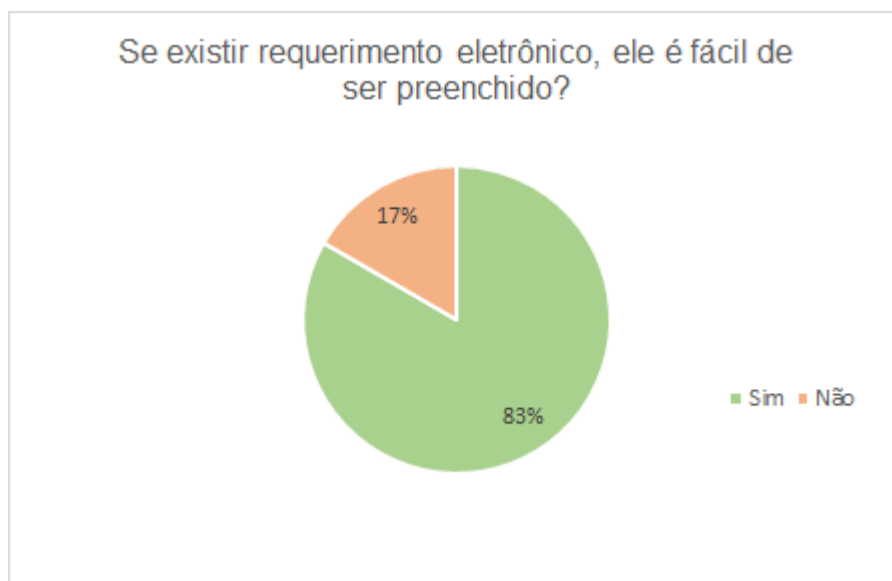
- Natureza jurídica:
- CPF:
- Nome:
- Estado civil:
- Nacionalidade:
- Sexo:
- Carteira de identidade:
- CEP:
- Inscricao:

À direita, há uma seção intitulada "Área pública - Acesso rápido" com o subtítulo "Clique nos links abaixo". Nesta seção, há uma lista de links com setas indicadoras:

- [Solicitação de acesso](#) (destacado com um retângulo vermelho)
- [Imprimir Certidão](#)
- [Verificar autenticidade de certidão](#)
- [Esqueci minha senha](#)
- [Fale conosco](#)

Dos sítios que atenderam este item que totalizaram seis, foi identificada dificuldade no requerimento do sítio do município da Cidade Gaúcha (Figura 14) onde era necessário preencher uma solicitação de acesso, com dados pessoais do usuário

FIGURA 15 – FACILIDADE DE PREENCHIMENTO DE REQUERIMENTO ELETRÔNICO.



como: CPF, endereço, telefone, estado civil, entre outros; para então a partir desta solicitação de acesso ter permissão para efetuar pedido de informação. Semelhante a esse porém com menor exigência, os outros cinco requerimentos solicitavam o número do comprovante de situação cadastral (cpf) do usuário. Cumprindo com este item 83% dos requerimentos foram considerados fáceis de preencher e 17% resultando na negativa deste cumprimento, conforme Figura 15.

O pedido de acesso à informação pública não deve obrigar o cidadão a fornecer todos seus dados pessoais, apenas uma maneira do órgão entrar em contato para fornecer a informação ou a negativa dela. A Lei tem como regra o princípio fundamental de que o acesso à informação é pública e o sigilo das informações como exceção. O cidadão ainda tem o direito mesmo após a negativa do fornecimento das informações requeridas, obter justificativa dos motivos pelos quais as informações solicitadas são consideradas sigilosas. A cartilha de usabilidade reafirma que o cidadão não deve precisar registrar-se para ter acesso a conteúdo público. Quando necessário o registro, os dados pedidos devem ser apenas aqueles necessários para a realização do serviço (BRASIL, 2010).

#### 4.1.8 Página principal e *design* amigável

Foi considerado design amigável aqueles que apresentavam itens principais como: barra de busca e *links* para as informações citadas nas subseções anteriores. Para Nielsen (2000) os utilizadores visitam um determinado sítio pelo seu conteúdo. E, como tal, o *design* apenas existe para permitir que as pessoas tenham acesso aos conteúdos que procuram.

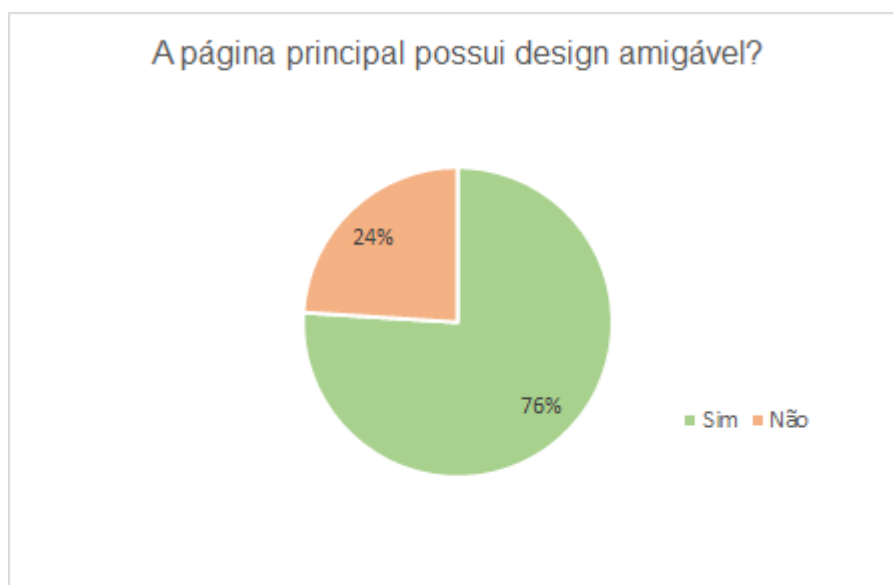
FIGURA 16 – PÁGINA PRINCIPAL E *DESIGN* AMIGÁVEL.

FIGURA 17 – PÁGINA DA PREFEITURA DE JOAQUIM TÁVORA.



Dos sítios eletrônicos observados, foram considerados possuir um design não amigável 24%, pois a identificação dos conteúdos nestes obtiveram um gasto maior de tempo de localização no momento da observação e 76% dos sítios ofertaram menos dificuldades em localizar os itens pesquisados (Figura 16). Um exemplo a ser apresentado segue na Figura 3, onde o leiaute da página mostra apenas alguns itens relacionados a prefeitura e sendo alguns deles não utilizáveis por não serem navegáveis. A página do município de Joaquim Távora (Figura 17) indica, por exemplo, um

*link* para contato com a “Ouvidoria”, porém ao acessar o *link* a página não abriu, assim como o *link* do “Portal da Transparência” da página que também não foi obtido êxito ao acessá-lo. O município não teve nenhum item satisfeito, já que o mesmo apresentou todos os *links* acessados quebrados, isso quer dizer *links* que não redirecionam para página correta ou apontam para páginas não existentes.

#### 4.1.9 Estrutura lógica e fácil

Foi considerada estrutura lógica e fácil quando atendia os requisitos disponibilizados pela cartilha de usabilidade (BRASIL, 2010) como: a página inicial não deve conter excesso de informações, a priorização dos serviços mais importantes ao cidadão, como o número do telefone e endereço e horário de atendimento da prefeitura deveriam constar na primeira página, ou possuir um *link* como indicação à elas.

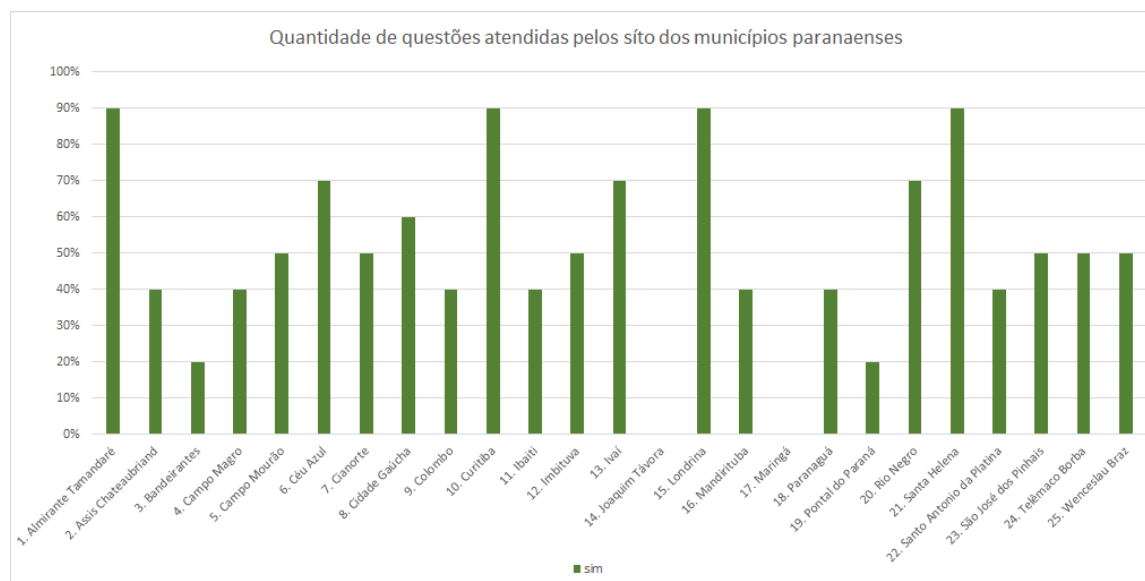
FIGURA 18 – ESTRUTURA LÓGICA E FÁCIL.



Observou-se que 32% dos sítios acessados foram encontrados nas páginas principais os itens apresentados na cartilha de usabilidade, e apresentados neste trabalho; 40% dos sítios não tiveram todos os requisitos localizados na página principal e 28% além de não serem localizados na primeira página, percebeu-se não estar apresentada de maneira clara e transparente nas tentativas de busca durante o acesso ao sítio eletrônico (Figura 18).

Os municípios com melhor desempenho foram: Almirante Tamandaré, Curitiba, Londrina e Santa Helena, com 90% dos itens atendidos; em seguida com 70% de respostas positivas foram os municípios: Céu Azul, Ivaí e Rio Negro; com 60% o município de Cidade Gaúcha e com 50%: Campo Mourão, Cianorte, Imbituva, São José dos Pinhais, Telêmaco Borba e Wenceslau Braz; os municípios que apresentarão cum-

FIGURA 19 – PONTUAÇÃO DOS MUNICÍPIOS PARANAENSES COM MAIOR NÚMERO DE ITENS ATENDIDOS.



primeto de 40% dos requisitos foram: Assis Chateaubriand, Campo Magro, Colombo, Ibaiti, Mandrituba, Paranaguá e Santo Antonio da Platina e finalmente com 30%. Foi observado que no sítio da prefeitura de Joaquim Távora, nenhum *link* na página do sítio estava funcionando.

Para que aconteça a participação social, cujas diretrizes estão no cumprimento das normativas legais e no estímulo dos órgãos na construção de mecanismos de participação da sociedade, e o aumento do diálogo com a população e o uso das tecnologias de informação e comunicação. Está relacionada com a discussão proposta neste trabalho a respeito do acesso à informação, transparência da gestão pública e facilidade de uso das ferramentas de comunicação.

## CONCLUSÃO

A Constituição Federal de 1988 trouxe importantes avanços para a população brasileira, transformando um país pós ditadura militar (1964-1985) que impedia os direitos individuais dos cidadãos, definindo seus direitos sociais. A Lei de Acesso à Informação estabeleceu que a publicidade e a transparência das informações é a regra e o sigilo, a exceção. Além disso a Lei reconhece que a transparência e a participação social é indispensável para a democracia, para o controle da corrupção e para assegurar a prestação de contas públicas.

Os cidadãos podem se organizar, compartilhar informações e conhecimentos e fazer uso das Tecnologias de Informação e Comunicação disponíveis de maneira inteligente e coletiva, para participar efetivamente das decisões das políticas públicas de seus municípios. A mudança acontece em ações organizadas, públicas e transparentes a partir de demandas concretas e objetivas. A cobrança do cumprimento das leis pode e deve ser feito pela sociedade, participando do controle das ações do Estado.

Os sítios eletrônicos deveriam estar com todos os requisitos especificados neste trabalho atualizados em suas páginas da Internet. A Lei de Acesso à Informação, o Decreto nº 10.285/2014 e suas normativas dão o direcionamento necessário para este fim. Foi percebido que não existe uma cobrança efetiva do cumprimento da Lei junto aos sítios dos municípios, já que dados básicos citados neste trabalho não constavam em alguns deles.

A usabilidade, no contexto deste documento, ressalta a importância de como a informação é apresentada ao usuário dos sítios eletrônicos. Dificuldades de acesso também foram verificadas durante o processo, prevendo possíveis contratemplos de navegação que poderão ser apresentadas pelos cidadãos, ao acessarem estes sítios. A divulgação das informações, e a maneira como ela é exibida, fazem da experiência do usuário do sítio melhor ou pior dependendo de como foi planejada e desenvolvida a sua construção. O compromisso da administração pública deveria ser voltado para a clareza, eficiência e a responsabilidade pelos recursos públicos, bem como sua apresentação à sociedade.

Pretende-se que este estudo contribua para a área de Gestão da Informação como potencial área em que o profissional poderá atuar, já que os processos de comunicação, classificação e uso de informações estão diretamente relacionados às Leis que dizem respeito ao acesso informacional.

## REFERÊNCIAS

ARAÚJO, V. M. R. H. Sistemas de informação: nova abordagem teórico-conceitual. **Ciência da Informação**, v. 24, n. 1, 1995. Disponível em: <[http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ci\\_inf/article/viewArticle/532](http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ci_inf/article/viewArticle/532)>. Acesso em: 10 set 2014.

ARAÚJO, G. B. S. **Manual da Lei de Acesso à Informação Pública: a implementação da Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011, e alguns aspectos polêmicos**. Curitiba: Autor, 2012. 140 p.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS - ABNT. NBR ISO 9241 Requisitos Ergonômicos para Trabalho de Escritórios com Computadores – Parte 11: Orientações sobre usabilidade. 2002.

\_\_\_\_\_. NBR ISO/IEC 9126 Engenharia de Software – Qualidade de produto. Parte 1: Modelo de qualidade. 2003.

BARBOSA, L. A. A. **Mudança constitucional, autoritarismo e democracia no Brasil pós -1964**. 2009. 409 f. Tese (Doutorado em Direito) Universidade de Brasília, Brasília, 2009. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/10482/4075>>. Acesso em: 20 jun. 2014.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília: Senado Federal, 1988.

\_\_\_\_\_. Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8159.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8159.htm)>. Acesso em: 12 mai. 2014.

\_\_\_\_\_. Lei nº 9.507, de 12 de novembro de 1997. Regula o direito de acesso a informações e disciplina o rito processual do habeas data. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9507.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9507.htm)>. Acesso em: 12 mai. 2014.

\_\_\_\_\_. Emenda Constitucional nº 19, de 04 de junho de 1998. Modifica o regime e dispõe sobre princípios e normas da Administração Pública, servidores e agentes políticos, controle de despesas e finanças públicas e custeio de atividades a cargo do Distrito Federal, e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/Emendas/Emc/emc19.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/Emendas/Emc/emc19.htm)>. Acesso em: 12 mai. 2014.

\_\_\_\_\_. Lei nº 9.784 , de 29 de janeiro de 1999. Regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9784.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9784.htm)>. Acesso em: 12 mai. 2014.

\_\_\_\_\_. Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000. Estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão 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: 12 mai. 2014.

\_\_\_\_\_. Lei no 10.520, de 17 de julho de 2002. Institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/l10520.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10520.htm)>. Acesso em: 12 mai. 2014.

\_\_\_\_\_. Decreto nº 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. 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: 12 mai. 2014.

\_\_\_\_\_. PORTAL E-GOV. O que é E-GOV. 2005. Disponível em: <[http://www.governoeletronico.com.br/index.php?option=com\\_content&task=view&id=19&Itemid=29](http://www.governoeletronico.com.br/index.php?option=com_content&task=view&id=19&Itemid=29)>. Acesso em: 04 set. 2014.

\_\_\_\_\_. Decreto nº 6.170, de 25 de julho de 2007. Dispõe sobre as normas relativas às transferências de recursos da União mediante convênios e contratos de repasse, e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2007/decreto/d6170.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/decreto/d6170.htm)>. Acesso em: 12 mai. 2014.

\_\_\_\_\_. Decreto nº 6.370, de 1º de fevereiro de 2008. Altera os Decretos nos 5.355, de 25 de janeiro de 2005, que dispõe sobre a utilização do Cartão de Pagamento do Governo Federal - CPGF, e 93.872, de 23 de dezembro de 1986, que dispõe sobre a unificação dos recursos de caixa do Tesouro Nacional, atualiza e consolida a legislação pertinente, e determina o encerramento das contas bancárias destinadas à movimentação de suprimentos de fundos. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2008/decreto/d6370.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/decreto/d6370.htm)>. Acesso em: 12 mai. 2014.

\_\_\_\_\_. Lei Complementar nº 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. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/lcp/lcp\\_131.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp_131.htm)>. Acesso em: 12 mai. 2014.

\_\_\_\_\_. Portaria CGU nº 516, de março de 2010 – DOU de 16/03/2010. Institui o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e dá outras providências. Disponível em: <<http://www010.dataprev.gov.br/sislex/paginas/63/CGU/2010/516.htm>>. Acesso em: 12 mai. 2014.

\_\_\_\_\_. Padrões Web em Governo Eletrônico: Cartilha de Usabilidade. Brasília: Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. 2010. Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/biblioteca/arquivos/cartilha-de-usabilidade-para-sitios-e-portais-do-governo-federal/view>>. Acesso em: 11 set. 2014.

\_\_\_\_\_. 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. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm)>. Acesso em: 13 mar. 2014.

\_\_\_\_\_. 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. 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: 14 mar. 2014.

\_\_\_\_\_. Decreto n. 10.285, de 25 de fevereiro de 2014. 2014a. Dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela Administração Direta do Poder Executivo. Disponível em: <<http://www.legislacao.pr.gov.br/legislacao/pesquisarAto.do?action=exibir&codAto=114209&codTipoAto=11&tipoVisualizacao=original>>. Acesso em: 10 abr. 2014.

\_\_\_\_\_. Parceria para Governo Aberto. O que é a iniciativa. 2014b. Disponível em: <<http://governoaberto.cgu.gov.br/a-ogp/iniciativa.asp>>. Acesso em: 10 mar. 2004.

**ao governo com o melhor uso da web.** São Paulo: CGI.br, 2009. Disponível em: <<http://www.w3c.br/pub/Materiais/PublicacoesW3C/gov-web.pdf>>. Acesso em: 02 mai. 2014.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. **Brasil Transparente:** Manual da Lei de Acesso à Informação para Estados e Municípios. Brasília, 2013a. Disponível em: <[http://www.cgu.gov.br/publicacoes/BrasilTransparente/Manual\\_LAI\\_EstadosMunicipios.pdf](http://www.cgu.gov.br/publicacoes/BrasilTransparente/Manual_LAI_EstadosMunicipios.pdf)>. Acesso em: 09 mai. 2014.

\_\_\_\_\_. **Lei de Acesso à Informação:** Poder Executivo Federal 2011-2012. 2013b. Disponível em: <[http://www.cgu.gov.br/sobre/institucional/eventos/2013/seminario-de-1-ano-da-lei-de-acesso-a-informacao/arquivos/jorgehage\\_cgu.pdf](http://www.cgu.gov.br/sobre/institucional/eventos/2013/seminario-de-1-ano-da-lei-de-acesso-a-informacao/arquivos/jorgehage_cgu.pdf)>. Acesso em: 10 mai. 2014.

\_\_\_\_\_. **Portal da Transparência:** Controladoria lança sexta-feira o Portal da Transparência. 22/11/2004. 2014. Disponível em: <<http://www.portaltransparencia.gov.br/noticias/DetalheNoticia.asp?noticia=1>>. Acesso em: 15 jun. 2014.

CYBIS, W. **Ergonomia e usabilidade:** conhecimentos, métodos e aplicações. São Paulo: Novatec Editora, 2010. 422 p.

DIAS, C. A. Portal corporativo: conceitos e características. **Ciência da Informação**, v. 30, n. 1, p. 50-60, 2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v30n1/a07v30n1>>. Acesso em: 18 set 2014.

GUZZI, D. **Web e Participação:** a democracia no século XXI. São Paulo: Ed. Senac São Paulo, 2010. 158 p.

HARDER, C. T.; JORDAN, M. M. The transparency of county websites: A content analysis. **Public Affairs Quarterly**, v. 37, n. 1, p. 103–128, 2013. Disponível em: Business Source Premier, EBSCOHost. Acesso em: 15 mar. 2014.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE. **Estados @.** Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/estadosat/perfil.php?sigla=pr#>>. Acesso em: 16 abr. 2014.

LÉVY, P. **Cibercultura.** São Paulo: Ed. 34, 1999. 260 p. (Coleção trans).

\_\_\_\_\_. O ciberespaço ou a virtualização da comunicação. \_\_\_\_\_.  
**Ciberespaço**. São Paulo: Editora 34, p. 85-110, 1999.

\_\_\_\_\_. O ciberespaço, a cidade e a democracia eletrônica. \_\_\_\_\_.  
**Ciberespaço**. São Paulo: Editora 34, p. 185-198, 1999.

NIELSEN, J. (2000). **Designing Web Usability: The Practice of Simplicity**. Indianapolis: New Riders Press.

NIELSEN, J., LORANGER, H. **Usabilidade na web**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007. 406 p.

PROGRAMA DAS NAÇÕES UNIDAS PARA O DESENVOLVIMENTO (PNUD). **A Ascensão do Sul: Progresso Humano num Mundo Diversificado**. Relatório do Desenvolvimento Humano 2013. Disponível em:  
<[http://www.pnud.org.br/HDR/arquivos/RDHglobais/hdr2013\\_portuguese.pdf](http://www.pnud.org.br/HDR/arquivos/RDHglobais/hdr2013_portuguese.pdf)>.  
Acesso em: 10 mai. 2014.

RODRIGUES, G. M. Indicadores de “transparência ativa” em instituições públicas: análise dos portais de universidades públicas federais. "Active transparency" indicators in public institutions. **Liinc em Revista**, v. 9, n. 2, 2013. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/liinc/index.php/liinc/article/viewFile/616/441>>. Acesso em: 18 abr. 2014.

SARACEVIC, T. Ciência da informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996. Disponível em: <<file:///C:/Users/Derik/Downloads/235-630-1-PB.pdf>>. Acesso em: 13 set 2014.

TREVISAN, A. M. et. al. **O combate à corrupção nas prefeituras do Brasil**. 3º ed. São Paulo, 2004.

WINCKLER, M.; PIMENTA, M. S. **Avaliação de Usabilidade de sites Web**. 2002. Disponível em:  
<<http://www.irit.fr/Marco.Winckler/2002-winckler-pimenta-ERI-2002-cap3.pdf>>.  
Acesso em: 17 set 2014.

## **APÊNDICES**

**APÊNDICE A – RELAÇÃO DOS MUNICÍPIOS DO PARANÁ COM SEUS RESPECTIVOS ENDEREÇOS ELETRÔNICOS E POPULAÇÕES, SEGUNDO O CENSO 2010 – IBGE**

	<b>Município</b>	<b>Endereço do Portal</b>	<b>População</b>
1	Almirante Tamandaré	<a href="http://www.tamandare.pr.gov.br/">http://www.tamandare.pr.gov.br/</a>	110.256
2	Assis Chateaubriand	<a href="http://www.assischateaubriand.pr.gov.br/">http://www.assischateaubriand.pr.gov.br/</a>	33.028
3	Bandeirantes	<a href="http://www.bandeirantes.pr.gov.br/">http://www.bandeirantes.pr.gov.br/</a>	32.182
4	Campo Magro	<a href="http://www.campomagro.pr.gov.br/">http://www.campomagro.pr.gov.br/</a>	24.836
5	Campo Mourão	<a href="http://www.campomourao.pr.gov.br/">http://www.campomourao.pr.gov.br/</a>	87.755
6	Céu Azul	<a href="http://www.ceuazul.pr.gov.br/">http://www.ceuazul.pr.gov.br/</a>	11.032
7	Cianorte	<a href="http://www.cianorte.pr.gov.br/">http://www.cianorte.pr.gov.br/</a>	75.360
8	Cidade Gaúcha	<a href="http://www.cidadegaucha.pr.gov.br/">http://www.cidadegaucha.pr.gov.br/</a>	11.067
9	Colombo	<a href="http://www.colombo.pr.gov.br/">http://www.colombo.pr.gov.br/</a>	227.220
10	Curitiba	<a href="http://www.curitiba.pr.gov.br/">http://www.curitiba.pr.gov.br/</a>	1.848.943
11	Ibaiti	<a href="http://www.ibaiti.pr.gov.br/">http://www.ibaiti.pr.gov.br/</a>	28.725
12	Imbituva	<a href="http://www.imbituva.pr.gov.br/">http://www.imbituva.pr.gov.br/</a>	28.455
13	Ivaí	<a href="http://www.ivai.pr.gov.br/">http://www.ivai.pr.gov.br/</a>	12.806
14	Joaquim Távora	<a href="http://www.joaquimtavora.pr.gov.br/">http://www.joaquimtavora.pr.gov.br/</a>	10.735
15	Londrina	<a href="http://www.londrina.pr.gov.br/">http://www.londrina.pr.gov.br/</a>	537.566
16	Mandirituba	<a href="http://www.mandirituba.pr.gov.br/">http://www.mandirituba.pr.gov.br/</a>	22.235
17	Maringá	<a href="http://www.maringa.pr.gov.br/">http://www.maringa.pr.gov.br/</a>	385.753
18	Paranaguá	<a href="http://www.paranagua.pr.gov.br/">http://www.paranagua.pr.gov.br/</a>	148.232
19	Pontal do Paraná	<a href="http://www.pontaldoparana.pr.gov.br/">http://www.pontaldoparana.pr.gov.br/</a>	20.919
20	Rio Negro	<a href="http://www.rionegro.pr.gov.br/">http://www.rionegro.pr.gov.br/</a>	31.261
21	Santa Helena	<a href="http://www.santahelena.pr.gov.br/">http://www.santahelena.pr.gov.br/</a>	23.425
22	Santo Antônio da Platina	<a href="http://www.santoantonioplatina.pr.gov.br/">http://www.santoantonioplatina.pr.gov.br/</a>	42.688
23	São José dos Pinhais	<a href="http://www.sjp.pr.gov.br/">http://www.sjp.pr.gov.br/</a>	287.792
24	Telêmaco Borba	<a href="http://www.telemacoborba.pr.gov.br/">http://www.telemacoborba.pr.gov.br/</a>	71.176
25	Wenceslau Braz	<a href="http://www.wenceslaubraz.pr.gov.br/">http://www.wenceslaubraz.pr.gov.br/</a>	19.294

## APÊNDICE B – RESULTADO DA OBSERVAÇÃO JUNTO AOS SÍTIOS ELETRÔNICOS DAS PREFEITURAS PARANAENSES

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	S	N	S	N	N	N	N	S	N	S	S	N	N	N	S	S	N	N	N	S	S	N	N	S	N
2	S	N	N	N	N	N	N	N	N	S	N	N	N	N	S	S	N	N	N	S	S	N	N	N	N
3	S	S	N	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	N	S	S	N	S	S	S	S	S	S	S	S
4	S	P	P	S	S	S	S	P	P	S	P	P	P	N	S	P	P	P	P	P	S	P	S	N	S
5	S	S	P	S	S	S	S	S	S	S	P	P	S	N	S	P	P	S	P	S	S	S	S	S	S
6	N	N	N	P	P	S	N	S	N	N	N	N	N	N	S	N	N	N	N	N	N	N	N	S	N
7	S	N	N	N	N	N	N	N	N	S	N	N	N	N	N	S	N	N	N	S	S	N	N	N	N
8	S	S	N	S	S	S	S	N	S	S	S	S	S	N	S	N	N	S	S	S	S	S	N	S	S
9	S	P	N	N	P	S	P	P	P	S	N	S	S	N	S	N	N	P	S	P	S	P	N	P	P

A primeira coluna da tabela diz respeito aos dez itens observados nos sítios eletrônicos constantes no documento. E a primeira linha aos municípios os quais foram acessados através de seus sítios eletrônicos constantes na ordem do Apêndice A deste trabalho.

Legenda: S = Sim; N = Não; P = Parcial.