

# **Lei de Acesso à Informação e Usabilidade em Plataformas Digitais: Um estudo em sites de Prefeituras do Agreste Setentrional Pernambucano**

Diane Carla da Silva Alves, Liliane Aparecida da Silva Santos

## **RESUMO**

O acesso à informação é um direito fundamental ligado à noção de democracia. No Brasil, a implementação da Lei de Acesso à Informação (LAI), associada ao uso das Tecnologias de Informação e Comunicação, possibilitou a oferta da transparência nos meios digitais. As condições de usabilidade de um sítio eletrônico, que se referem à facilidade de uso, tornam-se um aspecto fundamental para o acesso efetivo da sociedade às informações públicas. Este trabalho tem como objetivo geral analisar as condições de usabilidade de sites de prefeituras de municípios localizados no agreste setentrional pernambucano quanto à conformidade à legislação e diretrizes estabelecidas pelo governo federal para o acesso à informação. Utilizou-se a metodologia de pesquisa descritiva, a partir da observação dos sites por meio de uma lista de verificação, elaborada com base nos requisitos da LAI e nas diretrizes da Cartilha de Usabilidade do Governo Federal (2010), a fim de examinar como as informações se apresentam nestes portais. No contexto da LAI, sobressaiu-se que o atendimento a acessibilidade está presente em todos os sites, mesmo que de forma parcial, enquanto em relação as recomendações da Cartilha de Usabilidade, o resultado mais evidente é a necessidade de aprimoramento do mecanismo de caixa de busca.

**Palavras-chave:** Lei de Acesso à Informação. Sites. Transparência. Usabilidade.

## **1. INTRODUÇÃO**

A promulgação da Constituição Federal brasileira em 1988 trouxe a garantia do acesso à informação e “estimulou a sociedade a pressionar a gestão pública à transparência das informações” (LUCIANO; CARNIELLO, 2014, p. 121). A concretização desse direito veio com a aprovação da Lei nº 12.527/2011, a Lei de Acesso à Informação (LAI), que garante o direito constitucional que possibilita a qualquer pessoa, física ou jurídica, o acesso a informações públicas, devendo ser cumprida por todos os órgãos e entidades da administração direta e indireta. Atualmente, o acesso a informações públicas é reconhecido como “direito humano fundamental em tratados internacionais, decisões judiciais e no próprio contexto social” (ENAP, 2015, p. 12). Dessa forma, viabiliza o aprimoramento da gestão e a participação ativa da sociedade na fiscalização, no monitoramento e no controle da administração dos recursos, além de apoiar a luta contra a corrupção (CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, 2013).

Com o aumento da população com acesso à internet, as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), no setor público, atuam como meio de fortalecimento da relação entre o governo e o cidadão. No entanto, uma significativa parcela da população brasileira não realiza o acompanhamento de fato da destinação dos recursos públicos. Nesse contexto, Culau e Fortis (2006, p. 12) apontam que “a transparência das informações fiscais, orçamentárias e financeiras da administração pública mostra-se insuficiente para aproximar o cidadão do governante, a sociedade do Estado”; acrescentando ainda que a principal dificuldade parece estar associada a dois fatores: baixo nível de escolarização da população brasileira e a complexidade da linguagem técnica.

Portanto, para que o cidadão faça uso efetivo das informações, é importante se atentar quanto às condições dos sites onde são feitas as publicações. A LAI estabelece requisitos quanto a publicação das informações nas plataformas, além disso, o Governo Federal disponibiliza diretrizes e recomendações de usabilidade para o desenvolvimento dos sítios eletrônicos, visando

a facilidade do uso e, conseqüentemente, a ampliação da participação social.

A usabilidade de um site é um fator determinante quando se trata da disseminação das informações públicas, apenas a divulgação não é suficiente para garantir a transparência. Figueiredo e Gazoni (2016, p. 131) assinalam que “o conhecimento dos atos, por si só, não atende às expectativas do cidadão, que, também, exige qualidade informacional, em espaço temporal”.

Nessa perspectiva, esse artigo tem como objetivo geral: analisar as condições de usabilidade de sites de prefeituras de municípios localizados no agreste setentrional pernambucano quanto à conformidade à legislação e diretrizes estabelecidas pelo governo federal para o acesso à informação. Como objetivos específicos busca-se: verificar o atendimento dos referidos sites em relação aos critérios previstos na Lei nº 12.527/2011; e examinar, nos sites pesquisados, o cumprimento das diretrizes previstas na Cartilha de Usabilidade do Governo Federal (2010).

O estudo é relevante não apenas para municípios do agreste setentrional de Pernambuco, como também para as demais localidades, uma vez que busca proporcionar contribuições na temática de acesso à informação para a sociedade - a qual tem o direito de exigir qualidade das informações para a efetivação da cidadania. A seu turno, é papel da administração pública prestar contas à população e atender aos requisitos das normativas legais em vigor.

Esse artigo está dividido em 5 seções: após essa introdução, será apresentado o referencial teórico englobando a importância do acesso à informação pela população, as legislações brasileiras concernentes ao tema, assim como o conceito de usabilidade. Posteriormente será exposta a metodologia de pesquisa, abordando aspectos relativos à coleta de dados com utilização de lista de verificação. Na sequência será apresentada a discussão e análise dos resultados e, por fim, as considerações finais do estudo.

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 As TICs e a importância do acesso à informação pela população**

No final da década de 1990, o poder de comunicação da internet, em conjunto com os novos avanços em telecomunicações e computação, provocou uma grande mudança tecnológica, dos microcomputadores e do *mainframes* descentralizados e autônomos à computação universal por meio da interconexão de dispositivos de processamento de dados, existentes em diversos formatos (CASTELLS, 1999).

Castells (1999, p. 89) pontua que “a lógica do funcionamento de redes, cujo símbolo é a internet, tornou-se aplicável a todos os tipos de atividades, a todos os contextos, e a todos os locais que pudessem ser conectados eletronicamente”.

Nesse contexto, a infraestrutura, os recursos e serviços oferecidos pelas Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), aliados ao setor público, passaram a funcionar “como meio facilitador do processo de democratização da informação” (LUCIANO; CARNIELLO, 2014, p. 119).

Diniz et al. (2009, p. 27) assinalam que “o uso estratégico das TICs como elemento viabilizador de um novo modelo de gestão pública evoluiu para o que é hoje chamado de governo eletrônico”, o qual, ainda que associado ao uso das TICs no setor público, ultrapassa essa dimensão.

O governo eletrônico (*e-gov*) pode ser entendido como um conjunto de ações modernizadoras vinculadas ao setor público, que começam a ganhar evidência a partir da década de 1990, sendo visto como a transição entre uma forma de governar fortemente segmentada, hierarquizada e burocrática, cujas características ainda são encontradas na maioria das organizações públicas, para um Estado mais horizontal, colaborativo, flexível e inovador (AGUNE; CARLOS, 2005).

Segundo o portal do Governo Digital, no Brasil, o *e-gov* surgiu no ano de 2000, por meio da criação do Grupo de Trabalho Interministerial ao qual competia examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as novas formas eletrônicas de interação. Paralelo a isso, o

Programa Sociedade da Informação (SocInfo), criado com o objetivo de “viabilizar a nova geração da Internet e suas aplicações em benefício da sociedade brasileira” (BRASIL, 1999, art. 1º), coordenado pelo Ministério de Ciência e Tecnologia, lançou o Livro Verde o qual contempla as metas de implementação desse programa no Brasil, abordando aspectos do Governo Eletrônico no 6º capítulo - Governo ao Alcance de Todos.

Arakaki (2008) conceitua que na Internet, o *e-gov* corresponde à materialização do governo por meio da construção de portais que integram as informações e serviços de interesse do próprio Estado e dos cidadãos, de maneira acessível e coerente, possibilitando melhorias nos níveis de eficácia e eficiência dos serviços prestados aos cidadãos.

Através da construção de portais governamentais, fundamentados nas características intrínsecas que as TICs possuem, que permitem e aceleram a comunicação e a interação entre sociedade e governo, é possível viabilizar o acesso à informações como: identidade, propósitos, realizações, concentração e disponibilização de serviços e informações, o que facilita a realização de negócios e o acesso à identificação das necessidades dos cidadãos, além de favorecer o aumento da transparência e estimular a participação social (PINHO, 2008).

O acesso à informação é um direito fundamental ligado à noção de democracia e permite que os cidadãos tenham conhecimento de informações que estão sob a guarda de órgãos e entidades públicas. A garantia desse direito traz vantagens para a sociedade e para a Administração Pública (CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, 2013), sendo capaz de contribuir na criação de relações mais democráticas entre o estado e a sociedade civil e proporcionar maiores condições de confiança entre governantes e governados (SACRAMENTO; PINHO, 2007).

O direito de acesso a informações da administração pública possibilita a atuação na prevenção da corrupção, onde os cidadãos têm mais possibilidades de fiscalizar e monitorar se a utilização dos gastos públicos está atendendo aos interesses coletivos. Além do fortalecimento da democracia, quando a população tem conhecimento sobre as informações pode colaborar nas tomadas de decisões. Assinala-se também a melhoria da identificação das necessidades de aprimoramentos, com o objetivo de tornar a gestão pública mais eficiente (CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, 2013).

Conforme Figueiredo e Santos (2013, p.20) “Uma sociedade participativa consciente da atuação dos seus representantes desempenha, de forma mais satisfatória, o exercício da democracia quando tem o livre arbítrio de opinar e fiscalizar os gastos públicos”. Em função disso, o direito de acesso a informações públicas tem sido cada vez mais reconhecido em diversos lugares, cerca de 90 países possuem leis que o regulamentam (ENAP, 2015, p. 11).

Segundo a Enap (2015), no Brasil, nos últimos anos, milhões de pessoas vem saindo nas ruas para reivindicar por melhores condições nos transportes, na saúde, e na educação, entre outros direitos. Os manifestantes apontaram a ineficiência da gestão pública e a corrupção como os principais motivos para a realização dos protestos. Como milhões de pessoas tomaram conhecimento do uso indevido dos recursos públicos? A resposta é: através da transparência. Em uma democracia, a transparência pode ser garantida por intermédio da imprensa, e da legislação que regulamenta o direito do cidadão em obter informações do Estado.

A *Transparency International* (TI) realiza anualmente um ranking que avalia o Índice de Percepção da Corrupção (IPC) de 180 países e territórios. A pontuação estabelecida para o país indica o nível percebido de corrupção no setor público, numa escala de 0 a 100, quanto menor for a contagem mais corrupto é o país. Os resultados da pesquisa feita no ano de 2018 apontam que o Brasil caiu da posição 96ª para 105ª, obtendo pontuação 35, o pior resultado desde o ano de 2012 (TRANSPARENCIA INTERNACIONAL BRASIL, 2018).

Nesse contexto, conforme Nobre e Araújo (2019) para a sociedade poder influenciar nas decisões da Administração Pública e, conseqüentemente, nas escolhas das políticas públicas e nos rumos daquelas já implementadas, é fundamental existir uma atuação transparente da Administração, viabilizando ao cidadão o acesso a informações de interesse coletivo.

## 2.2 O acesso à informação e a legislação brasileira

A Organização das Nações Unidas (ONU), juntamente com outras organizações internacionais, definiu que o direito de acesso a informações públicas é um direito humano fundamental que deve ser executado através de legislação abrangente, fundamentada no princípio da máxima divulgação, estabelecendo a presunção de que toda informação é acessível e está sujeita somente a um sistema estrito de exceções (MENDEL, 2009).

A CF/88, dispõe em seu artigo 5º, inciso XXXIII, sobre direitos e garantias fundamentais, quanto ao acesso a informações públicas:

Art. 5º (...) 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 (BRASIL, 1988).

A partir da CF/88, novas legislações foram implementadas com o objetivo de alcançar a transparência no setor público, como é o caso da Lei de Responsabilidade Fiscal - Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000, a qual estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal, e, em seu artigo 48 prevê:

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.

Posteriormente, foi aprovada a Lei Complementar nº 131, de 27 de maio de 2009, que acrescenta dispositivos à Lei Complementar nº 101/2000, determinando a disponibilização de informações pormenorizadas sobre a execução orçamentária e financeira da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, em tempo real, nos meios eletrônicos de acesso público. No entanto, nessa época “embora fossem grandes os avanços alcançados, em termos de transparência ativa, faltava uma lei que definisse como qualquer cidadão poderia solicitar informações públicas de seu interesse. A Lei de Acesso à Informação (LAI) veio, então, preencher essa lacuna” (ENAP, 2015, p. 7).

Aprovada em 18 de novembro de 2011 e em vigor desde 16 de maio de 2012, a LAI configura-se na Lei Federal nº 12.527 e dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir, a qualquer pessoa, física ou jurídica, 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 e 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.

Michener, Contrera e Niskier (2018) afirmam que em relação a outras legislações de acesso à informação, as bases da LAI são comparativamente amplas e profundas, abarcando todos os níveis de governo, poderes e todas as entidades responsáveis por administrar dinheiro público. Os autores assinalam, ainda que, de acordo com o *Right-to-Information Rating* (RTI- Rating), das 115 leis de Acesso à Informação existentes no mundo, a LAI atualmente figura como a 22ª mais forte.

O artigo 8º da LAI determina que a transparência ativa é dever dos órgãos e entidades públicas, cujas atribuições são avaliar e divulgar as informações de interesse geral ou coletivo, ainda que não tenham sido expressamente solicitadas, sendo obrigatória a divulgação em sítios oficiais na internet (CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, 2013).

Conforme o artigo 8º, § 3º da LAI os sítios devem atender 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.

No estado de Pernambuco, a Lei nº 14.804, de 29 de outubro de 2012, regula o acesso a informações, no âmbito do Poder Executivo Estadual. Conforme seu artigo 4º, o acesso às informações públicas, será garantido por meio do atendimento à distância, através do Portal da Transparência, dos sítios eletrônicos dos órgãos governamentais e demais entidades públicas, e do sistema de Ouvidoria, assim como mediante o atendimento presencial, por meio de unidades prestadoras de informação ao cidadão.

A população pode solicitar informações aos órgãos públicos através do pedido de acesso à informação, caracterizando a transparência passiva, que acontece “quando algum órgão ou ente é demandado pela sociedade a prestar informações que sejam de interesse geral ou coletivo” (CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, 2013, p. 17), salvo exceção para as informações classificadas como sigilosas.

Com o objetivo de efetivar a transparência passiva, a LAI determina que os órgãos e entidades públicas têm o dever de criar o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), o qual, de acordo com seu artigo 9º, tem como objetivo: atender e orientar o público acerca do acesso à informação; informar sobre a tramitação de documentos nas unidades; receber e registrar pedidos de acesso à informação.

O artigo 10º da LAI prevê que o formulário do pedido de acesso à informação não deve conter exigências que possam inviabilizar a solicitação, dessa forma, o artigo 12º do Decreto nº 7.724/2012 designa as exigências que o pedido deve conter: nome do requerente; número de documento de identificação válido; especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida; e endereço físico ou eletrônico do requerente para recebimento de comunicações ou da informação requerida.

Embora a LAI não estabeleça que o SIC deve ser disponibilizado no ambiente eletrônico, a utilização das TICs no âmbito do poder público assumem um papel relevante no intuito de facilitar e desburocratizar o acesso da população às informações públicas (SILVA, et al., 2013), além de possibilitar a garantia da adoção de medidas de acessibilidade do conteúdo para os cidadãos com necessidades especiais.

“Tanto a acessibilidade quanto a usabilidade têm como foco de atenção o usuário (cidadão)” (BRASIL, 2010, p. 8); no entanto, a acessibilidade refere-se ao maior número e variedade possível de pessoas, com o acesso efetivo à locais, produtos, serviços e/ou informações, independentemente de suas capacidades físico-motoras e perceptivas, culturais e sociais. Já a usabilidade refere-se à facilidade de uso. Um sítio eletrônico pode ser acessível, mas difícil de ser utilizado ou ser de fácil utilização, mas inacessível a parte da população (BRASIL, 2010).

### **2.3 Usabilidade**

A *International Organization for Standardization* (ISO) 9241-11, disponibiliza orientações sobre

usabilidade, definindo-a como “medida na qual um produto pode ser usado por usuários específicos para alcançar objetivos específicos com eficácia, eficiência e satisfação em um contexto específico de uso” (ABNT 2002, p. 3).

A usabilidade se caracteriza pela qualidade do uso de um sistema interativo, estabelecida a partir do relacionamento entre usuário, tarefa, interface, equipamento e demais aspectos do ambiente no qual o usuário utiliza o sistema (CYBIS, et al., 2010). Pode ser definida, ainda, como o estudo ou a aplicação de técnicas que proporcionem a facilidade de uso de um sítio eletrônico, buscando assegurar que qualquer pessoa consiga usá-lo e que este funcione da forma esperada pela pessoa (BRASIL, 2010).

De acordo com Winckler e Pimenta (2002) uma grande parte dos problemas relacionados à sítios eletrônicos diz respeito a navegação, ou seja, os usuários têm dificuldade para encontrar a informação desejada na plataforma ou não sabem como retornar a uma página anteriormente visitada. Outros problemas também são apontados pelos autores, como o uso excessivo de muitas cores em uma mesma página, ocasionados pela utilização inadequada de recursos multimídia. Os autores afirmam, ainda, que quando a usabilidade é levada em consideração durante o processo de desenvolvimento de interfaces Web, pode-se reduzir o tempo de acesso à informação, tornar informações facilmente disponíveis aos usuários e evitar a frustração de não as encontrar no site. Com a integração das TICs no setor público, Santos (2014, p. 10) afirma que:

[...] 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.

A Cartilha de Usabilidade (2010) é o resultado do Projeto Padrões Web em Governo Eletrônico, do Programa de Governo Eletrônico do Governo Federal, disponibilizando diretrizes e recomendações de boas práticas na área digital, baseadas na observação de problemas comuns nas páginas de instituições públicas no Brasil, com o objetivo de aprimorar a comunicação, o fornecimento de informações e serviços prestados por meios eletrônicos pelos órgãos do Governo Federal. Os objetivos da usabilidade, segundo essa Cartilha, são: facilidade (de uso, aprendizado e memorização de tarefas); produtividade na execução de tarefas; prevenção, visando a redução de erros; satisfação do indivíduo.

Os problemas de usabilidade podem ser identificados quando o usuário encontra dificuldade na utilização do site, podendo resultar em perda de dados, diminuição da produtividade, a não exploração de seções ou serviços, e até mesmo ao abandono do sítio (BRASIL, 2010).

A Cartilha de Usabilidade (2010) propõe 07 (sete) diretrizes para o desenvolvimento do sítio eletrônico tendo como foco o cidadão: Contexto e navegação; Carga de informação; Autonomia; Erros; Desenho; Redação e Consistência e familiaridade. Para tornar mais fácil sua aplicação, cada diretriz é subdividida em recomendações mais específicas, totalizando 67 (sessenta e sete) recomendações.

O cumprimento das diretrizes de usabilidade nas plataformas de acesso a informações pública, tem como consequência “uma redução nos custos e, posteriormente, uma diminuição no número de correções nas funcionalidades do sítio. Sítios e serviços com boa usabilidade também requerem menos treinamento, suporte e manutenção” (BRASIL, 2010, p. 8).

### **3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

O presente estudo caracteriza-se, quanto aos objetivos, como uma pesquisa descritiva, segundo Prodanov e Freitas (2013, p. 52) para os quais esse tipo de pesquisa “observa, registra, analisa e

ordena dados, sem manipulá-los, isto é, sem interferência do pesquisador”.

A primeira etapa do estudo envolveu a pesquisa bibliográfica acerca do tema abordado, englobando análise de artigos científicos com a temática de Lei de Acesso à Informação e usabilidade de sites institucionais.

Na segunda etapa, como técnica de pesquisa e coleta de dados, realizou-se a observação dos sites do agreste setentrional pernambucano por meio de uma lista de verificação, elaborada com base nos requisitos da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e nas diretrizes e recomendações da Cartilha de Usabilidade do Governo Federal (2010), selecionadas as recomendações que melhor representavam os principais aspectos de cada diretriz na perspectiva do estudo, conforme exposto na figura 1 a seguir:

Figura 1 - Lista de verificação das plataformas de acesso à informação

<b>LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO</b>				
<b>Art. 8</b>	<b>Deveres dos órgãos e entidades públicas</b>	<b>Atendimento</b>		
§ 1º, I	Registro das competências e estrutura organizacional, endereços e telefones das respectivas unidades e horários de atendimento ao público.	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>	Parcial <input type="checkbox"/>
§ 1º, VI	Respostas a perguntas mais frequentes da sociedade.	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>	Parcial <input type="checkbox"/>
§ 3º, VI	Manter atualizadas as informações disponíveis para acesso.	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>	Parcial <input type="checkbox"/>
§ 3º, VII	Indicar local e instruções que permitam ao interessado comunicar-se, por via eletrônica ou telefônica, com o órgão ou entidade detentora do sítio.	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>	Parcial <input type="checkbox"/>
§ 3º, VIII	Adotar as medidas necessárias para garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência.	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>	Parcial <input type="checkbox"/>
<b>CARTILHA DE USABILIDADE DO GOVERNO FEDERAL</b>				
<b>Diretriz</b>	<b>Recomendações</b>	<b>Atendimento</b>		
1. Contexto e navegação; 4. Erros	1.13 Resultados da caixa de busca; 1.34 Permita erros de digitação em busca.	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>	Parcial <input type="checkbox"/>
2. Carga de informação	1.15 Não abarrote a página inicial com excesso de informações.	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>	Parcial <input type="checkbox"/>
3. Autonomia	1.29 É do cidadão o controle sobre a navegação; 1.24 Mantenha a função do botão de retrocesso (back/voltar) do navegador.	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>	Parcial <input type="checkbox"/>
5. Desenho	1.43 Usar fundos neutros, que não comprometam o objetivo do sítio.	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>	Parcial <input type="checkbox"/>
5. Desenho	1.51 Respeitar a velocidade de conexão do público-alvo.	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>	Parcial <input type="checkbox"/>
5. Desenho; 6. Redação	1.48 Conteúdo agradável de ser lido; 1.53 Utilizar uma linguagem clara e familiar; 1.54 O texto objetivo; 1.59 Gramática correta.	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>	Parcial <input type="checkbox"/>
7. Consistência e familiaridade	1.62 Usar convenções, como: 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; e Logotipo do sítio funcionar como link de volta a página inicial.	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>	Parcial <input type="checkbox"/>

Fonte: Elaborado pelas autoras (2019)

Para a avaliação dos resultados da amostra, adotaram-se os seguintes parâmetros:

- “Sim”, para recomendações/requisitos atendidos;
- “Não”, para recomendações/requisitos não atendidos; e
- “Parcial”, para recomendações/requisitos formados por mais de um parâmetro, sem que

todos fossem atendidos, e/ou atendidos apenas nos Portais da Transparência dos sites das prefeituras.

Devido à escassez de estudos como esse no interior do estado de Pernambuco, o universo de estudo da pesquisa foi composto pelos sites das prefeituras dos 16 municípios que compõem o agreste setentrional do estado. Conforme o Ministério do Desenvolvimento Agrário (MDA, 2015), os municípios dessa região são: Surubim, Limoeiro, Bom Jardim, João Alfredo, Passira, Orobó, Feira Nova, Vertentes, São Vicente Férrer, Frei Miguelinho, Machados, Casinhas, Santa Maria do Cambucá, Cumaru, Salgadinho e Vertente do Lério (vide Apêndice A, p. 18). A amostra analisada foi composta por 15 municípios, pois a prefeitura de Frei Miguelinho não apresentava site institucional ativo no período de realização da pesquisa.

O território rural agreste setentrional - PE está localizado na região nordeste, com a área de aproximadamente 2.702,22 km<sup>2</sup> e população em torno de 378.866 habitantes (MDA, 2015). Conforme a Agência Estadual de Planejamento e Pesquisas de Pernambuco, dentre as principais atividades econômicas estão: a agropecuária, destacando-se na produção de cana de açúcar, de leite, de banana, milho, fava, feijão, uva e abacaxi, assim como a bovinocultura e a avicultura; a construção civil e; o comércio e serviços (CONDEPE/FIDEM, 2015).

As observações nos sites das prefeituras municipais, e o preenchimento da lista de verificação foram realizados no período de 20 de março à 17 de abril de 2019.

Os resultados obtidos através da lista de verificação foram tabulados em planilhas no Microsoft Excel o que possibilitou a criação de gráficos que subsidiaram a análise dos resultados, conforme será apresentado na seção a seguir.

## 4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

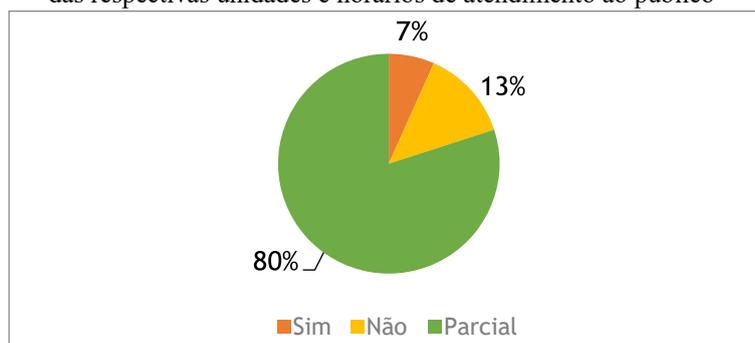
### 4.1 Atendimento aos critérios previstos na Lei de Acesso à Informação

No que se refere ao atendimento aos critérios previstos na LAI, o primeiro requisito analisado foi o § 1º, I, do art. 8 que diz respeito ao dever dos órgãos e entidades públicas de promover “a divulgação e registro das competências e estrutura organizacional, endereços e telefones das respectivas unidades e horários de atendimento ao público”.

Observou-se que apenas o site do município de Surubim atendeu satisfatoriamente ao requisito (7% do total); 80% dos sites foram classificados como “parcial”, notadamente pelo grande número de informações incompletas envolvendo a descrição das secretarias municipais, o detalhamento das competências, horário de atendimento, entre outros aspectos.

Aos municípios de Machados e Casinhas (13% do total) foi atribuído “não” na avaliação, por atenderem ao menor número de critérios previstos no § 1º, I do art. 8 da LAI, esses resultados podem ser observados na figura 2 a seguir:

Figura 2 – Resultados referentes a “registro das competências e estrutura organizacional, endereços e telefones das respectivas unidades e horários de atendimento ao público”



Fonte: Elaborado pelas autoras (2019)

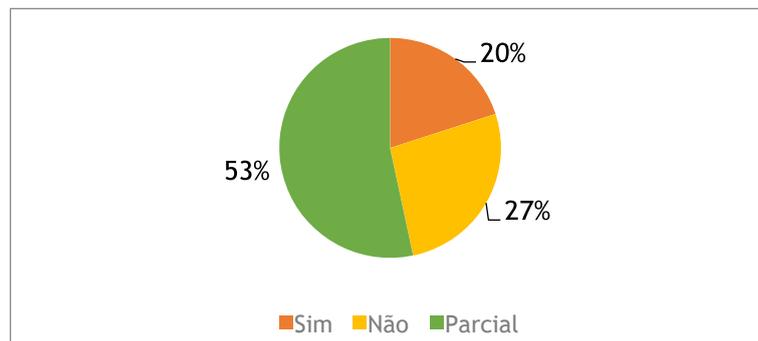
No estudo de Santos (2014) realizado nas prefeituras do Paraná, observa-se que 44% dos sítios eletrônicos apresentavam o endereço da prefeitura e das secretarias e 72% o telefone, todavia apenas 24% dos sites apresentaram horário de atendimento. Logo, a falta desses dados nos sites das prefeituras torna-se um empecilho à transparência ativa, e os cidadãos podem encontrar dificuldades na busca dessas informações, que lhes são de direito.

Em relação ao requisito “respostas a perguntas mais frequentes da sociedade”, (§ 1º, VI do art. 8), apenas 20% dos municípios incluíram esse recurso nos sites da prefeitura. Os 80% restantes apresentavam algum tipo de deficiência no atendimento ao requisito, como: constar o espaço para “perguntas frequentes” apenas no Portal da Transparência, com respostas restritas a Lei Complementar nº 131/2009 ou a Lei de Acesso à Informação ou, ainda, ao próprio portal; além da ocorrência de redirecionamentos de página para o Portal da Transparência do Governo Federal, ao clicar no ícone de “perguntas frequentes”.

Destaca-se que o site de Limoeiro, o segundo município com a maior população entre a amostra pesquisada, não apresentou o requisito “perguntas frequentes” nem no site da prefeitura, nem em seu Portal da Transparência.

No tocante ao requisito “manter atualizadas as informações disponíveis para acesso”, (§ 3º, VI do art. 8), foram consideradas como atuais as informações que se apresentavam com datas não superiores a quinze dias do período de observação. Assim, 20% dos sites atendiam, tanto no site institucional da prefeitura como em seus Portais da Transparência: Surubim, João Alfredo e Orobó. Os resultados constam na figura 3:

Figura 3 – Resultados referentes a “manter atualizadas as informações disponíveis para acesso”



Fonte: Elaborado pelas autoras (2019)

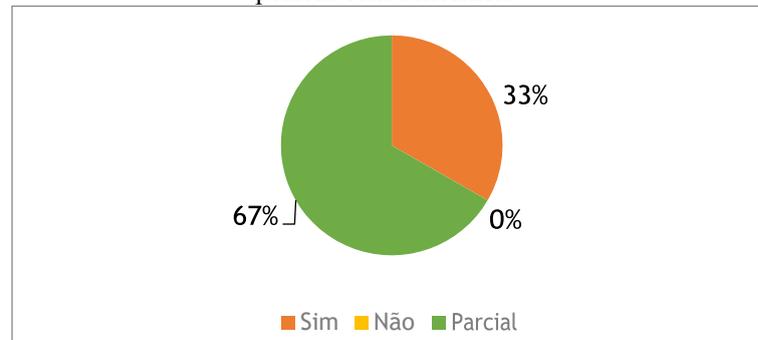
Conforme exposto, a maior parte dos sites (53% do total) atendiam ao requisito de manter publicações atualizadas de forma parcial, isto é, apresentavam o site institucional com informações atualizadas e Portais da Transparência desatualizados; ou vice-versa: possuíam sites institucionais desatualizados e Portais da Transparência atualizados. Todavia, os sites de Santa Maria do Cambucá e Vertente do Lério não apresentavam datas nas publicações em seus sites institucionais, não sendo possível aferir se essas estavam atualizadas. Vale ressaltar que, de acordo a Cartilha de Usabilidade (2010, p. 10), “a qualidade e credibilidade do conteúdo é o mais importante para o cidadão. Se o conteúdo está defasado, as notícias são antigas e não há um canal de contato ativo com os responsáveis, a tendência é o abandono do sítio”.

No que se refere ao inciso VII, do § 3º do art. 8, “Indicar local e instruções que permitam ao interessado comunicar-se, por via eletrônica ou telefônica, com o órgão ou entidade detentora do sítio”, identificou-se que 80% dos sites atenderam ao requisito, contendo no mínimo endereço eletrônico e/ou telefone para contato. Ressalte-se que 20% dos municípios atenderam a esse requisito de forma parcial, pois os sites de Bom Jardim, Feira Nova e Cumaru não apresentavam essas informações em seus sites institucionais, mas em seus respectivos Portais da Transparência. Nesse contexto de disponibilização de contato institucional, Santos (2014, p. 42) pontua que “este item se faz importante para a comunicação entre a população e o órgão respectivo”. A ausência

deste tipo de informação faz com que o cidadão tenha que recorrer a outros meios para obter êxito em entrar em contato com o órgão.

Em relação ao inciso VIII, § 3º do art. 8, “Adotar as medidas necessárias para garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência” os resultados podem ser visualizados na figura 4 a seguir:

Figura 4 – Resultados referentes a “adotar as medidas necessárias para garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência”



Fonte: Elaborado pelas autoras (2019)

Constatou-se que 33% dos sites estavam em conformidade com o requisito, os quais tinham em comum a apresentação de um menu lateral que permite várias formas de visualização da página. No que diz respeito aos sites classificados como “parcial”, 67% do total, apresentaram ícones de acessibilidade básicos no site institucional, sendo possível alterar apenas o tamanho do texto e o contraste da página.

O site da prefeitura de Orobó apresentou medidas para garantir acessibilidade de conteúdo apenas em seu Portal da Transparência. O mesmo ocorreu nos sites de Bom Jardim e Cumaru que inclusive possuíam tradutores digitais em libras. Os sites de Feira Nova e Casinhas também apresentaram ícone de acessibilidade em libras, no entanto não era uma ferramenta disponível nos sites, ao clicar no ícone ocorria um redirecionamento para o site do governo que indicava instruções para download e utilização da ferramenta.

Interessante observar que em se tratando especificamente desse requisito, todos os sites analisados apresentaram a adoção de medidas para garantir a acessibilidade do conteúdo, mesmo que parcialmente, o que, conforme Lima (2018, p. 35) expõe “uma preocupação com as pessoas que possuem alguma deficiência, e as inclui em um processo importante”.

#### 4.2 Atendimento às diretrizes da Cartilha de Usabilidade

No que se refere à Cartilha de Usabilidade do Governo Federal, a primeira diretriz analisada foi a Diretriz 1- Contexto e navegação e, por sua similaridade com a Diretriz 4 - Erros, ambas foram analisadas conjuntamente em suas respectivas recomendações: 1.13 Resultados da caixa de busca e 1.34 Permita erros de digitação em busca.

Conforme a Cartilha de Usabilidade (2010, p. 9) é “importante lembrar que, quando as pessoas acessam um sítio da administração pública, elas estão com pressa e um objetivo definido. Não estão no sítio por diversão, mas com uma meta a cumprir”. A caixa de busca é uma forma de reduzir a possibilidade de dificuldades na utilização da plataforma, facilitando a busca por determinada informação de maneira objetiva.

Apenas o site da cidade de Bom Jardim (7% do total) atendeu a esse critério satisfatoriamente. Machados, Casinhas, Santa Maria do Cambucá, Cumaru e Salgadinho (33% do total) não atenderam a esse critério.

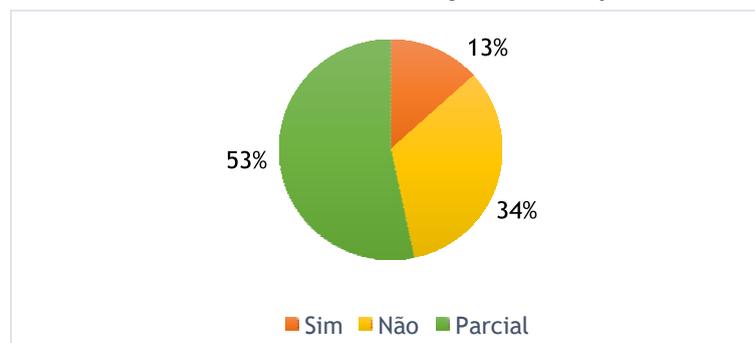
Os demais sites analisados (60% do total) apresentaram alguma deficiência, sendo a mais comum

não encontrarem resultados para palavras com erro de grafia e frequentemente a não oferta de sugestões de palavras similares. Entre as deficiências mais notáveis apresentadas: Limoeiro e Orobó só possuem caixa de busca em suas páginas iniciais; por sua vez, Santa Maria do Cambucá e Feira Nova sequer apresentam caixa de busca nos sites de suas prefeituras; no entanto, apresentam o mecanismo em seus Portais da Transparência.

Da mesma forma, o estudo de Leinig e Pinto (2018), realizado nos sítios eletrônicos das prefeituras do Paraná, apontou que alguns sites não dispunham o ícone da a caixa de busca em todas as páginas, como também não ofereciam resultados de pesquisa com palavras semelhantes. Lima (2018), em seu estudo nos sites do executivo e legislativo dos municípios mais populosos do RN, ressaltou que alguns sites precisam melhorar suas condições de busca/procura, pois quando o interessado deseja obter alguma informação específica e digita algum dado, simplesmente não encontra, explicitando uma falta de interatividade com a sociedade.

A segunda Diretriz analisada foi “Carga de Informação” sendo observado o que se refere à recomendação 1.15 “Não abarrote a página inicial com excesso de informações”, focando aspectos tais como: “notícias devem existir apenas se relevantes e atualizadas” e “a página inicial não deve exibir nenhum conteúdo antigo ou desatualizado”. Os resultados são vistos na figura 5 abaixo:

Figura 5 – Resultados referentes a Diretriz 2 – Carga de Informação (Recomendação 1.15)



Fonte: Elaborado pelas autoras (2019)

Apenas os sites das prefeituras de Limoeiro e João Alfredo (13% do total) atenderam a essa diretriz. Mais uma vez, observou-se que nos sites de Santa Maria do Cambucá e Vertente do Lério as notícias não possuíam datas, não sendo possível aferir se estavam atualizadas. Já o site de Feira Nova, curiosamente não apresentava nenhum tipo de notícia sobre as ações realizadas pela prefeitura. Os sites de Cumaru e São Vicente Férrer apresentavam notícias do ano de 2017.

Surubim, Passira e Machados possuíam páginas iniciais repletas de informações, com notícias atualizadas. Já os sites de Bom Jardim, Orobó, Vertentes, Casinhas, e Salgadinho apesar da quantidade razoável de notícias na página inicial, estas estavam desatualizadas.

No que diz respeito a Diretriz 3 - Autonomia, o foco foram nas recomendações 1.24 “Mantenha a função do botão de retrocesso (back/voltar) do navegador” e 1.29 “É do cidadão o controle sobre a navegação”, as quais orientam que abrir novas janelas ou abas, torna a navegação inacessível, desfigura o histórico e interfere nas opções de retrocesso e que se deve evitar desviar para outra página a não ser o que o cidadão assim o comande (dando ENTER ou clicando num link). Foi constatado que 73% dos sites atendiam a essas recomendações. Apenas o link para o Portal da Transparência do município de Feira Nova (7% do total) apresentava problemas no botão back/voltar.

Atenderam de forma parcial 20% dos sites: os de João Alfredo e São Vicente Férrer, que abriram novas abas ao clicar no Portal da Transparência e na ouvidoria, respectivamente; e o site de Salgadinho que apresentou links quebrados, os quais, ao clicar, redirecionavam o usuário para a página inicial do site. Situações como essas são consideradas extremamente desagradáveis pelos cidadãos, pois estes querem ter o controle acerca do funcionamento do sítio eletrônico (BRASIL,

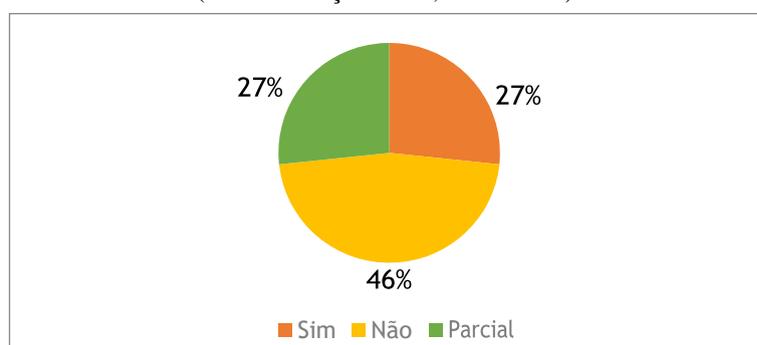
2010).

No que se refere a Diretriz 5 – Desenho, na recomendação sobre usar fundos neutros, que não comprometam o objetivo do sítio, observou-se que 67% dos sites atenderam satisfatoriamente à diretriz, e 33% de forma parcial: Limoeiro, Bom Jardim, Passira, Orobó e Machados, notadamente por possuírem em suas páginas cores de fundo que destoavam dos demais aspectos visuais.

Ainda em relação a Diretriz 5- Desenho, observou-se a recomendação “Respeitar a velocidade de conexão do público-alvo” e verificou-se que 67% dos sites cumpriram essa recomendação, com páginas que carregavam rapidamente. Os sites de Surubim, Passira, Cumaru e Vertente do Lério apresentavam lentidão no carregamento de suas páginas iniciais.

Em seguida, analisou-se a Diretriz 5 – Desenho em conjunto com a Diretriz 6 - Redação, no que se refere às recomendações referentes ao conteúdo textual, o uso de linguagem clara, familiar e objetiva e gramaticalmente correta. Os resultados são visualizados na figura 6:

Figura 6 – Resultados referentes a Diretriz 5 – Desenho (Recomendação 1.48) e Diretriz 6 – Redação (Recomendações 1.53, 1.54 e 1.59)



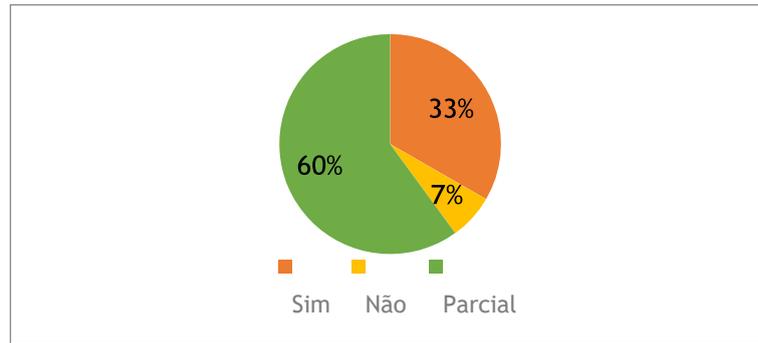
Fonte: Elaborado pelas autoras (2019)

Interessante observar que apenas 27% dos municípios, coincidentemente os mais populosos: Surubim, Limoeiro, Bom Jardim e João Alfredo atendiam plenamente a essas recomendações. Isso indica que, possivelmente, esses municípios dispõem de uma estrutura administrativa mais organizada, demonstrando mais esmero com a redação das publicações nos sites institucionais. Os sites classificados como parcial (46% do total), geralmente apresentavam erros ortográficos e de concordância, carecendo de maior cautela nas redações. De acordo com a Cartilha de Usabilidade (2010, p. 27) “o texto deve passar por uma leitura e correção antes de ser publicado. Erros de ortografia diminuem a credibilidade do texto”.

Entretanto, todos os sites apresentaram uma linguagem clara e familiar, assim como no estudo de Lima (2018), onde também foi possível observar que todos apresentaram uma linguagem fácil e acessível.

Por fim, consoante a Diretriz 7 - Consistência e familiaridade, foram levadas em consideração as recomendações sobre uso visual de convenções tais como utilização de links azuis, links sublinhados, caixa de busca no canto superior direito, nome (ou logotipo) do sítio estar no canto superior esquerdo e logotipo do sítio funcionar como link de volta à página inicial. Os resultados podem ser vistos na figura 7:

Figura 7– Resultados referentes a Diretriz 7 – Consistência e familiaridade



Fonte: Elaborado pelas autoras (2019)

Os resultados da lista de verificação demonstram que 33% dos sites atenderam claramente à, no mínimo, metade das convenções analisadas. O site de Santa Maria do Cambucá (7%) foi considerado insuficiente por atender à apenas uma convenção (clique no logotipo do site retornar para página inicial). 60% dos sites apresentaram falhas no posicionamento da caixa de busca e/ou a logo não funcionar como link de volta à página inicial. Leinig e Pinto (2018) também apontam em seu estudo o posicionamento da caixa de busca como uma deficiência comum nos sites analisados.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O acesso a informações públicas é um direito fundamental, regulamentado pela LAI, a qual busca assegurar a publicidade das informações como regra e o sigilo como exceção. Mediante a isso, as condições de usabilidade das plataformas de acesso à informação devem ser uma preocupação da administração pública, que por sua vez tem a obrigação de tornar as informações facilmente disponíveis e, assim, possibilitar a aptidão ao controle social e ao exercício da democracia pelos cidadãos.

Em relação ao objetivo específico sobre o atendimento da LAI, sobressaiu-se que um dos requisitos mais atendidos nos sites das prefeituras do agreste setentrional pernambucano se trata da adoção de medidas para a garantia da acessibilidade do conteúdo, uma vez que todas as plataformas analisadas ofereceram recursos quanto a isso, mesmo que parcialmente, demonstrando esforços na promoção da inclusão digital, oportunizando o acesso irrestrito e indiscriminado das informações públicas.

Quanto ao objetivo específico da Cartilha de Usabilidade, atestou-se que a diretriz referente à caixa de busca foi percebida como a principal deficiência na avaliação dos sites, carecendo de maior atenção por se tratar de uma ferramenta que possibilita a diminuição das dificuldades quanto ao acesso às informações e maior agilidade na interação com os sites.

Todos os sites analisados precisam de melhorias em algum aspecto, no entanto os municípios mais populosos atenderam a um número maior dos requisitos e recomendações contemplados na lista de verificação utilizada. Nesse sentido, o estudo é um importante instrumento para agregar contribuições práticas à gestão pública municipal, visto que aponta necessidades de aprimoramento nos sites das prefeituras.

As limitações da pesquisa envolveram a grande quantidade de recomendações propostas pela Cartilha de Usabilidade, visto que não seria viável a inclusão de todas na lista de verificação pelo curto prazo para a análise das plataformas, e a inatividade do site institucional da prefeitura de Frei Miguelinho.

Como sugestão para estudos futuros, recomenda-se abranger outras áreas do agreste pernambucano, visto que a região carece de estudos como esse, e ampliar a lista de verificação, incluindo outros aspectos da LAI, assim como outras recomendações da Cartilha de Usabilidade.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABNT. **NBR 9241/11**: requisitos ergonômicos para trabalhos em escritórios com computadores: orientações sobre usabilidade. Parte 11 – Orientações sobre Usabilidade. Rio de Janeiro. 2002.

ARAKAKI, C. **O governo eletrônico como instrumento de aproximação do governo e o cidadão**. 2008. 164 f., il. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) - Universidade de Brasília, Brasília, 2008. Disponível em: <<http://repositorio.unb.br/handle/10482/5716>>. Acesso em: 08 maio 2019.

AGUNE, R.; CARLOS, J. **Governo eletrônico e novos processos de trabalho**. In: LEVY, E.; DRAGO, P. (Orgs.). *Gestão pública no Brasil contemporâneo*. São Paulo: Fundap, 2005.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal, 1988. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm)>. Acesso em: 01 jan. 2019.

BRASIL. **Decreto nº 3.294, de 15 de dezembro de 1999**. Institui o Programa Sociedade da Informação e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/d3294.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3294.htm)>. Acesso em: 30 mar. 2019.

BRASIL. **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: 10 jan. 2019.

BRASIL. **Padrões Web em Governo Eletrônico: Cartilha de Usabilidade**. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação - Brasília: MP, SLTI, 2010.

BRASIL. **Lei nº 12527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Brasília, Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm)>. Acesso em: 12 jan. 2019.

BRASIL. **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/lcp131.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp131.htm)>. Acesso em: 25 mar. 2019

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**: a era da informação: economia, sociedade e cultura. 8. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CONDEPE/FIDEM. Agência Estadual de Planejamento e Pesquisas de Pernambuco.

**Região de Desenvolvimento Agreste Setentrional.** Governo do Estado de Pernambuco. 2015. Disponível em: <[http://www2.condepefidem.pe.gov.br/c/document\\_library/get\\_file?p\\_l\\_id=78583&folderId=26149757&name=DLFE-121823.pdf](http://www2.condepefidem.pe.gov.br/c/document_library/get_file?p_l_id=78583&folderId=26149757&name=DLFE-121823.pdf)>. Acesso em: 24 jul 2019.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. **Brasil Transparente:** Manual da Lei de Acesso à Informação para Estados e Municípios. Brasília, 2013. Disponível em: <[http://www.cgu.gov.br/Publicacoes/transparencia-publica/brasil-transparente/arquivos/manual\\_lai\\_estadosmunicipios.pdf](http://www.cgu.gov.br/Publicacoes/transparencia-publica/brasil-transparente/arquivos/manual_lai_estadosmunicipios.pdf)>. Acesso em: 08 fev. 2019.

CULAU, A. A.; FORTIS, M. F. A. **Transparência e controle social na administração pública brasileira:** avaliação das principais inovações introduzidas pela Lei de Responsabilidade Fiscal. In: Congreso Internacional del CLAD sobre la reforma del estado y de la administracion pública, 11., 2006, **Anais.** Ciudad de Guatemala: CLAD, 2006. p. 1 - 16. Disponível em: <[http://igepp.com.br/uploads/arquivos/igepp\\_-\\_camara\\_transparencia-controlesocial-lrf\\_leonardo\\_albernaz\\_200514\\_\(1\).pdf](http://igepp.com.br/uploads/arquivos/igepp_-_camara_transparencia-controlesocial-lrf_leonardo_albernaz_200514_(1).pdf)>. Acesso em: 12 jan. 2019.

CYBIS, W. BETIOL, A. H. FAUST, R. **Ergonomia e usabilidade:** conhecimentos, métodos e aplicações. 2. Ed. São Paulo. Novatec Editora. 2010.

DINIZ, E. H. et al. O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. **Revista de Administração Pública.** RJ, 43(1):23-48, jan./fev. 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rap/v43n1/a03v43n1.pdf>> Acesso em 15 jan. 2019.

FIGUEIREDO, V. S.; GAZONI, R. L. Transparência nos sites dos municípios do estado do Rio de Janeiro. **Revista de Contabilidade e Controladoria,** Curitiba, v. 8, n. 2, p.130-143, maio/ago 2016. Disponível em: <<https://revistas.ufpr.br/rcc/article/view/42996>>. Acesso em: 12 fev. 2019.

FIGUEIREDO, V. S.; SANTOS, J. L. Transparência e controle social na administração pública. **Temas de Administração Pública** (UNESP. Araraquara), v. 8, p. 20-40, 2013. Disponível em: <<https://www.fclar.unesp.br/Home/Departamentos/AdministracaoPublica/RevistaTemasDeAdministracaoPublica/vanuza-da-silva-figueiredo.pdf>> Acesso em: 17 jan. 2019.

GOVERNO DIGITAL. **Governo eletrônico.** Disponível em: <<https://www.governodigital.gov.br/EGD/historico-1/historico>>. Acesso em: 15 jan. 2019.

IBGE. **Conheça cidades e estados do Brasil.** Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/>>. Acesso em: 3 fev. 2019.

LEINIG, A. K. G.; PINTO, J. S. P. As informações nos portais das Prefeituras e questões de usabilidade ao cidadão nos sítios eletrônicos das Prefeituras do Estado do Paraná. **Brazilian Applied Science Review,** Curitiba, v. 2, n. 3, p. 920-936, jul./set. 2018. Disponível em: <<http://www.brjd.com.br/index.php/BASR/article/view/466>>. Acesso em: 20 mar. 2019

LIMA, H. C. B. S. **Lei de acesso à informação e transparência pública: uma análise da transparência ativa nos sítios eletrônicos do executivo e legislativo dos municípios mais populosos do RN.** 2018. 60f. Monografia (Graduação em Administração) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Departamento de Ciências Administrativas. Natal, RN, 2018. Disponível em:

<<http://monografias.ufrn.br:8080/jspui/handle/123456789/8474>>. Acesso em: 03 maio 2019

LUCIANO, R. C.; CARNIELLO, M. F. Tecnologia de Informação e Comunicação na Gestão Pública nos Municípios do Sudoeste Goiano. **Estudos em Comunicação**, Covilhã - Portugal, n. 17, p.117-142, Dez. 2014. Disponível em: <<http://www.ec.ubi.pt/ec/17/pdf/n17a06.pdf>>. Acesso em: 13 jan. 2019.

MENDEL, T. **Liberdade de informação: um estudo de direito comparado**. 2.ed. – Brasília: UNESCO, 2009.

MICHENER, G.; CONTRERAS, E.; NISKIER, I. Da opacidade à transparência? Avaliando a Lei de Acesso à Informação no Brasil cinco anos depois. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 52, n. 4, p. 610-629, jul. 2018. ISSN 1982-3134. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/75716>>. Acesso em: 21 maio 2019.

MINISTÉRIO DA AGRICULTURA, PECUÁRIA E ABASTECIMENTO. **Sistema de Informações Territoriais. Agreste Setentrional -PE**. Disponível em: <[http://sit.mda.gov.br/download/caderno/caderno\\_territorial\\_205\\_Agrete%20Setentrional%20-%20PE.pdf](http://sit.mda.gov.br/download/caderno/caderno_territorial_205_Agrete%20Setentrional%20-%20PE.pdf)>. Acesso em: 03 fev. 2019.

NOBRE, K. R. S.; ARAÚJO, M. A. D. Assembleias Legislativas da Região Nordeste: Um Estudo sobre a Lei de Acesso à Informação. **Revista Gestão & Planejamento**, v. 20, p. 4-20, 2019. Disponível em: <<https://revistas.unifacs.br/index.php/rgb/article/view/4807>>. Acesso em: 08 maio 2019.

PINHO, J. A. G. de. Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia\*. **Revista de Administração Pública**. RJ, 42(3):471-93, maio/jun. 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rap/v42n3/a03v42n3.pdf>> Acesso em 15 jan. 2019.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico** [recurso eletrônico]: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2. Ed. – Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

SACRAMENTO, A. R. S.; PINHO, J. A. G. Transparência na administração pública: o que mudou depois da Lei de Responsabilidade Fiscal? Um estudo exploratório em seis municípios da região metropolitana de Salvador. **Revista de Contabilidade da UFBA**, Salvador, v. 1, n. 1, p. 48-61, 2007. Disponível em: <<https://portalseer.ufba.br/index.php/rcontabilidade/article/view/2579/1822>> Acesso em 14 jan. 2019.

SANTOS, A. P. **Lei de acesso à informação: uma análise da transparência e usabilidade apresentada nos sítios eletrônicos das Prefeituras do Estado do Paraná**. 2014. 57 f. TCC (Graduação) - Curso de Gestão da Informação, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2014. Disponível em: <<https://acervodigital.ufpr.br/handle/1884/47831>>. Acesso em: 22 jan. 2019.

SILVA, R. L. et al., A Lei de Acesso à Informação Pública e o dever de transparência passiva do estado: uma análise do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) de sites públicos. In: **Congresso Internacional de Direito e Contemporaneidade**, II., 2013, Santa Maria.

Disponível em: <<http://coral.ufsm.br/congressodireito/anais/2013/2-3.pdf>>. Acesso em: 18 mar. 2019.

Transparência Internacional Brasil. **Índice de Percepção da Corrupção 2018**. Disponível em: <<http://ipc2018.transparenciainternacional.org.br/>>. Acesso em: 12 fev. 2019.

WINCKLER, Marco; PIMENTA, Marcelo Soares. **Avaliação de usabilidade de sites web**. In: NEDEL, Luciana Porcher (Org.). Escola de Informática da SBC Sul (ERI 2002). Porto Alegre: [s.n.], 2002. v. 1. Disponível em: <<https://www.irit.fr/~Marco.Winckler/2002-winckler-pimenta-ERI-2002-cap3.pdf>> Acesso em: 19 abr. 2019.

## APÊNDICE A

### População e endereço eletrônico dos municípios selecionados para a amostra.

Nº	Municípios	População estimada (IBGE, 2018)	Sites
1	Surubim	64.520	<a href="http://www.surubim.pe.gov.br/site/">http://www.surubim.pe.gov.br/site/</a>
2	Limoeiro	56.302	<a href="http://limoeiro.pe.gov.br/">http://limoeiro.pe.gov.br/</a>
3	Bom Jardim	39.132	<a href="http://bomjardim.pe.gov.br/">http://bomjardim.pe.gov.br/</a>
4	João Alfredo	33.563	<a href="http://joaoalfredo.pe.gov.br/site/">http://joaoalfredo.pe.gov.br/site/</a>
5	Passira	28.972	<a href="http://www.portalpassira.com.br/">http://www.portalpassira.com.br/</a>
6	Orobó	23.833	<a href="http://www.oroobo.pe.gov.br/">http://www.oroobo.pe.gov.br/</a>
7	Feira Nova	22.013	<a href="http://www.feiranova.pe.gov.br/">http://www.feiranova.pe.gov.br/</a>
8	Vertentes	20.503	<a href="http://vertentes.pe.gov.br/">http://vertentes.pe.gov.br/</a>
9	São Vicente Férrer	17.950	<a href="http://saovicenteferrer.pe.gov.br/portal/">http://saovicenteferrer.pe.gov.br/portal/</a>
10	Machados	15.851	<a href="http://www.machados.pe.gov.br/portal/">http://www.machados.pe.gov.br/portal/</a>
11	Casinhas	14.313	<a href="http://www.prefeituracasinhas.pe.gov.br/">http://www.prefeituracasinhas.pe.gov.br/</a>
12	Santa Maria do Cambucá	14.048	<a href="http://www.santamariadocambuca.pe.gov.br/">http://www.santamariadocambuca.pe.gov.br/</a>
13	Cumaru	11.635	<a href="http://www.cumaru.pe.gov.br/">http://www.cumaru.pe.gov.br/</a>
14	Salgadinho	10.768	<a href="https://www.salgadinho.pe.gov.br/">https://www.salgadinho.pe.gov.br/</a>
15	Vertente do Lério	7.666	<a href="http://www.vertentedolerio.pe.gov.br/site/">http://www.vertentedolerio.pe.gov.br/site/</a>

Fonte: IBGE, 2018.