



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS V MINISTRO ALCIDES CARNEIRO
CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE BACHARELADO EM ARQUIVOLOGIA**

MARIA DAS GRAÇAS DOS SANTOS

**PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DA CIDADE DE BANANEIRAS: UMA ANÁLISE
SEGUNDO PARÂMETROS DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO E REQUISITOS
DE USABILIDADE**

**JOÃO PESSOA
2018**

MARIA DAS GRAÇAS DOS SANTOS

**PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DA CIDADE DE BANANEIRAS: UMA ANÁLISE
SEGUNDO PARÂMETROS DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO E REQUISITOS
DE USABILIDADE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso bacharelado em Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba-Campus V, como requisito para à obtenção do título de Bacharel em Arquivologia.

Orientador: Prof. Me. Henrique Elias Cabral França

**JOÃO PESSOA
2018**

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

S231p Santos, Maria Das Gracias dos.
Portal da Transparência da cidade de Bananeiras [manuscrito] : uma análise segundo parâmetros da lei de acesso à informação e requisitos de usabilidade / Maria Das Gracias dos Santos. - 2018.
61 p. : il. colorido.
Digitado.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Arquivologia) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas , 2018.
"Orientação : Prof. Me. Henrique Elias Cabral França , Coordenação do Curso de Arquivologia - CCBSA."
1. Usabilidade. 2. Arquivologia. 3. Portal de transparência.
4. Lei de acesso à informação. I. Título
21. ed. CDD 025.04

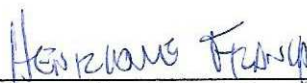
MARIA DAS GRAÇAS DOS SANTOS

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DA CIDADE DE BANANEIRAS: UMA ANÁLISE
SEGUNDO PARÂMETROS DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO E REQUISITOS DE
USABILIDADE

Trabalho de Conclusão de Curso apresentada
ao curso bacharelado em Arquivologia da
Universidade Estadual da Paraíba-Campus V,
como requisito para à obtenção do título de
Bacharel em Arquivologia

Aprovada em: 05/12/2018.

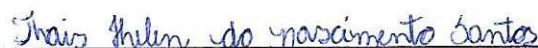
BANCA EXAMINADORA



Prof. Me. Henrique Elias Cabral França (UEPB)
Orientador



Prof. Me. Danilo de Sousa Ferreira (UEPB)
Membro



Prof.^a. Dr.^a. Thaís Helen do Nascimento Santos (UEPB)
Membro

À Deus, pelo dom da vida e a minha família por seu apoio incondicional, DEDICO

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus por ter guiado meus passos até aqui, pela proteção diária, saúde e por mostrar que devo persistir nos meus sonhos.

Aos meus pais, GERALDA LIMA DOS SANTOS e JOÃO JUSTINO DOS SANTOS pelas orações diárias e incentivo, meus irmãos GERLANE, GILVAN e MARIANA pelo apoio incondicional, sempre motivando apesar das dificuldades e obstáculos que surgiram ao longo destes quatro anos.

Agradeço a EDVAN OLIVEIRA DA SILVA por contribuir para que o meu sonho se tornasse possível, pois me deu abrigo durante todo esse tempo, pelas caronas, enfim...por toda ajuda. Ao meu noivo (Edson) e amigas (Kellynha e Livramento) por compreender a minha ausência e torcerem pelo meu sucesso.

Sou grata a Universidade Estadual da Paraíba por abrir as portas de um novo mundo, cheio de conhecimento e aprendizado que levarei por toda a vida. A PROEST por me contemplar com uma bolsa auxiliando desta maneira a continuação e finalização dos meus estudos.

Agradeço a todos os professores do curso de Arquivologia que compartilharam todo conhecimento, ensinamentos e experiências em sala de aula, aos colegas pelo companheirismo e debates sobre os assuntos colocados em sala.

Sou grata aos professores DANILO DE SOUSA FERREIRA e THAÍS HELEN DO NASCIMENTO SANTOS que formaram a banca pela disponibilidade e aceitação, de forma especial ao meu orientador HENRIQUE ELIAS CABRAL FRANÇA pela paciência, atenção, orientação e auxílio na conclusão dessa monografia. Muito, muito obrigada!

“O conhecimento e a informação são os recursos estratégicos para o desenvolvimento de qualquer país. Os portadores desses recursos são as pessoas”

(Peter Drucker)

RESUMO

Com a regulamentação da Lei de Acesso à Informação - Lei 12.527 e o alinhamento das novas tecnologias digitais à gestão e uso da informação pública, foram criados os portais de transparência e seus e-SICs (Serviços de Informação ao Cidadão) nos vários setores da administração pública brasileira - ferramentas que têm o intuito de elevar a transparência pública, possibilitando ao cidadãos fiscalizar os gastos públicos e assegurar o direito de acesso às informações. Inserida nesse cenário, a presente pesquisa teve como objetivo analisar a adequação do Portal de Transparência da Cidade de Bananeiras aos parâmetros da Lei de Acesso à Informação e aos requisitos de usabilidade. Metodologicamente, utilizou-se a abordagem qualitativa, aplicando os métodos de observação direta mediante uma lista de quesitos elaborados para a pesquisa, a partir de três fontes de análise (ISO/IEC9126-1, LAI e e-GOV), além de entrevista semiestruturada. Os resultados apontam a necessidade de uma gestão documental na instituição e dificuldades parciais causadas devido ao não cumprimento de exigências estabelecidas pela Lei de Acesso à Informação e às recomendações da Cartilha de Usabilidade.

Palavras-chave: Lei de Acesso à Informação. Usabilidade. Arquivologia. Portal de transparência.

ABSTRACT

With the regulation of the Law on Access to Information - Law 12,527 and the alignment of new digital technologies with the management and use of public information, transparency portals and their e-SICs (Citizen Information Services) were created in the various sectors of administration public - tools that aim to increase public transparency, enabling citizens to control public spending and ensure the right of access to information. In this context, the present research aimed to analyze the adequacy of the Bananeiras City Transparency Portal to the parameters of the Law on Access to Information and usability requirements. Methodologically, the qualitative approach was used, applying the direct observation methods through a list of questions elaborated for the research, from three sources of analysis (ISO / IEC9126-1, LAI and e-GOV), as well as a semi-structured interview. The results indicate the need for document management in the institution and partial difficulties caused due to non-compliance with the requirements established by the Information Access Law and the recommendations of the Usability Booklet.

Keywords: Access to Information Law. Usability. Archivology. Portal of transparency.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Página principal da Prefeitura Municipal de Bananeiras	33
Figura 2 – Página do e-SIC de Bananeiras.....	34
Figura 3 – Página principal do Portal de Transparência	34
Figura 4 – Página direcionada ao clicar no <i>link</i> da LAI da página principal do portal	35
Figura 5 – Página de apresentação do Portal de Transparência	36
Figura 6 – Página principal com <i>link</i> do manual de navegação	37
Figura 7 – Página gerada com o documento em PDF	37
Figura 8 – Datas de atualização dos dados	38
Figura 9 – Página com informação referente a organização	39
Figura 10 - Informação da estrutura organizacional (telefone, endereço e atendimento)	39
Figura 11 – Forma de comunicação eletrônica	39
Figura 12 – Endereço físico para atendimento aos pedidos de informação	40
Figura 13 – Tentativa de encontrar informações referente a inspeções, auditorias e contrato.....	40
Figura 14 - Página com perguntas e respostas	41
Figura 15 - Página com <i>link</i> da ferramenta de busca no Portal Institucional.....	42
Figura 16 – Página com <i>link</i> da ferramenta de busca no Portal de Transparência	42
Figura 17 – Tentativa de busca com erro de digitação	43
Figura 18 – Tentativa de busca utilizando a palavra correta.....	43
Figura 19 – Página de solicitação de informação	44
Figura 20 – Respostas recebidas por e-mail.....	44
Figura 21 – Página sem informação	45
Figura 22 – Formatos disponíveis pelo <i>site</i> para abrir o documento desejado	46
Figura 23 – <i>Download</i> de documento extenso	46
Figura 24 – Formulário de solicitação de informação	47
Figura 25 - Página com informações do pedido	47
Figura 26 – <i>Print</i> do e-mail recebido com informação de número de protocolo	48
Figura 27 – E-mail com informações do pedido de informação	48
Figura 28 – Apresentação de formatos de data e unidades de medida	49

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Vertentes sobre Usabilidade da ISO -----	20
Quadro 2 - Vertentes sobre Usabilidade da Cartilha de Usabilidade -----	21
Quadro 3 - Vertentes sobre Usabilidade segundo as Heurísticas de Nielsen -----	21
Quadro 4 - Semelhanças entre Quesitos do Ministério público, LAI e a Cartilha de Usabilidade que visam a Transparência nos <i>Site</i> -----	25
Quadro 5 - <i>Checklist</i> de usabilidade para análise de Portais de Transparências -----	32
Quadro 6 - Resumo sobre a análise ao Portal de transparência da cidade de Bananeiras --	50

LISTA DE GRÁFICO

Gráfico 1 - Visão Global do Portal de Transparência de Bananeiras, segundo critérios estabelecidos a partir de 20 quesitos levantados para esta pesquisa -----	49
---	----

LISTA DE SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
CGU	Controladoria Geral da União
CPF	Cadastro de Pessoa Física
E-Gov	Governo eletrônico
E-SIC	Sistema de Informação ao Cidadão
IEC	<i>International Electrotechnical Commission</i>
ISO	<i>International Organization for Standardization</i>
LAI	Lei de Acesso à Informação
MDA	Massa Documental Acumulada
NBR	Norma Brasileira
PDF	<i>Portable Document Format</i>
TIC	Tecnologias da Informação e Comunicação

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
2 REFERENCIAL TEÓRICO	16
2.1 O ACESSO À INFORMAÇÃO COMO DIREITO UNIVERSAL	16
2.2 LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO NO BRASIL	17
2.3 PORTAL DA TRANSPARÊNCIA	19
2.4 USABILIDADE	19
2.5 ARQUIVÍSTICA E O ACESSO À INFORMAÇÃO	27
3 METODOLOGIA	30
3.1 COLETA DE DADOS	31
4 RESULTADOS E DISCUSSÕES	33
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	51
REFERÊNCIAS	53
APÊNDICE A - TERMO DE CESSÃO DE USO DE IMAGEM, NOME, VOZ E DADOS BIOGRÁFICOS	58
APÊNDICE B - PERGUNTAS APLICADAS NA ENTREVISTA	59
APÊNDICE C- ÍNTEGRA DA ENTREVISTA REALIZADA COM TEXTO DE APRESENTAÇÃO E RESPOSTAS DO ENTREVISTADO	60

1 INTRODUÇÃO

A Internet, atualmente, é a grande protagonista na disseminação da informação, pois consegue conectar pessoas do mundo inteiro, compartilhando informação a todo momento. O Acesso à Informações é um direito fundamental estabelecido pela Declaração dos Direitos Humanos, Constituição Federal Brasileira e pela Convenção América sobre Direitos Humanos, entre outros. Partindo desse pressuposto, o governo sancionou leis e incentivou a criação de *sites* que disponibilizam informações governamentais, os quais são instrumentos para os cidadãos combaterem a corrupção e permite o pleno exercício da cidadania.

O Acesso à Informação não é um tema recente internacionalmente, no entanto, no Brasil, apesar de ter sido citado pela Constituição Federal de 1988, como direito não existia uma regulamentação específica até o ano de 2011, quando foi decretada a Lei 12.527 nomeada como Lei de Acesso à Informação (LAI).

Esta Lei regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas. Entrou em vigor em 16 de maio de 2012 e representa um grande avanço na trajetória democrática brasileira. Lida com assuntos de interesses da União, Estados, Distrito Federal e de municípios. Deixando claro que todo cidadão tem o direito de receber as informações de interesse particular ou coletivo. Seu objetivo é o desenvolvimento de uma cultura de transparência e o controle social na administração pública.

O Acesso à Informação pública é um direito fundamental do cidadão, a lei admite apenas restrições para as informações classificadas como sendo sigilosas. A LAI é clara quando estabelece que as informações devem ser repassadas de forma ágil, objetiva, transparente e com uma linguagem de fácil compreensão para o cidadão.

Com o surgimento das novas Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), o país deu mais um avanço para implantação de um governo eletrônico, qual possibilita aos estados uma nova forma de melhorar a relação de governo-cidadão, e uma medida para tal foi a criação de *sites* na Internet para dar acesso às informações do governo - os chamados portais de transparência.

O Portal de Transparência¹ foi lançado em novembro de 2004 pela Controladoria Geral da União (CGU) com o intuito de aumentar a transparência nas ações desenvolvidas pelos gestores públicos, para permitir que o cidadão conheça os gastos e investimentos do dinheiro público, desta forma sendo capaz de fiscalizar seus governantes e ações desenvolvidas por estes, para assim evitar ou tornar público atos corruptos. A criação é regida pela Lei

¹ *Link* do Portal de Transparência:< <http://www.transparencia.gov.br/>>.

Complementar 131, de 27 de maio de 2009. No período da ditadura militar, o sigilo era a regra, nos períodos seguintes não se davam tanta importância para a transparência das práticas do governo. No entanto, nos dias atuais é bastante relevante. E com a chegada da Lei de Acesso à Informação torna-se obrigatório ser ainda mais transparente.

A Internet vem sendo o meio mais utilizado tanto como fonte de busca quanto para disponibilizar as informações. Frente a isso as instituições administrativas públicas devem ter a precaução de estarem preparadas, considerando sempre que a interface do seu site seja amigável para o usuário. E aqui se insere a questão da usabilidade definida pela ABNT NBR ISO/IEC 9126-1:2003(ABNT, 2003) como “Capacidade do produto de software de ser compreendido, aprendido, operado e atraente ao usuário, quando usado sob condições especificadas”.

A usabilidade de um produto pode ser mensurada, formalmente, e compreendida, intuitivamente, como sendo o grau de facilidade de uso desse produto para um usuário que ainda não esteja familiarizado com o mesmo. A ISO*² define a usabilidade em função da eficiência, eficácia e satisfação com a qual os usuários podem alcançar seus objetivos em ambientes específicos, quando utilizam determinado produto ou serviço (TORRES; MAZZONI, 2004, p. 152).

Sabendo que o Portal de Transparência está disponibilizado a todos os cidadãos e sendo que cada um desses tem suas peculiaridade, maneira e necessidade de pesquisa é indispensável atenção à usabilidade, para atender adequadamente a demanda de forma satisfatória.

Entendendo que a nossa sociedade está vivenciando a chamada “Era da Informação”, qual possibilitou uma grande transformação na comunicação e na forma de gerar conhecimento, o fluxo de informação é intenso, ágil e fácil. As novas tecnologias têm ganhado bastante importância e se tornado indispensáveis na vida dos seres humanos.

Apesar de toda legislação existente nem sempre os gestores a cumprem como determinado. Enquanto cidadã e acreditando que o primeiro passo a ser dado para o avanço da nossa sociedade deva começar pelo lugar em que vivemos, o determinado tema despertou interesse para saber se o Portal da Transparência da cidade de Bananeiras atende às exigências da Lei de Acesso à Informação e os respectivos requisitos de usabilidade.

Portanto, o presente estudo tem como objetivo geral: analisar a adequação do Portal da Transparência da cidade de Bananeiras aos parâmetros da Lei de Acesso à Informação e aos requisitos de usabilidade.

E tendo como objetivos específicos:

² *International Organization for Standardization* é uma entidade de padronização e normatização que aprova normas internacionais.

- ❖ Elaborar uma *checklist* de usabilidade para análise de portais de transparências;
- ❖ Discorrer sobre os parâmetros da Lei de Acesso à Informação;
- ❖ Salientar a importância da gestão documental no processo de transparência pública.

Com os objetivos estabelecidos passamos à pesquisa em si, cujo tema na Ciência da Informação é bastante abordado, sendo dessa maneira pertinente mais estudos na Arquivologia, já que é uma área que tem como objetivos custodiar, preservar e assegurar o acesso a informações.

E compreendendo que apesar da problemática de não ser citado pela LAI, o arquivista se faz necessário, este é o profissional adequado e que obtém todo conhecimento específico para desempenhar atividades estabelecidas para o tratamento das informações, podendo auxiliar e apresentar a importância da implantação e os benefícios que uma gestão adequada traz para uma instituição. Aliás é mais uma área em que o arquivista deve estar inserido. A gestão é primordial para o acesso, pois ela garante qualidade e controle das informações vindo a permitir seu rápido acesso e recuperação, tornando simples os processos administrativos, reduzindo o espaço e a massa documental. A relevância desse estudo está em apresentar a gestão documental como a base para implantação de uma política de informação eficiente, uma vez que quando a instituição não possui uma política de gestão documental isso afeta diretamente o cumprimento legal de procedimentos de acesso e transparência em razão do extravio de informações importantes e o direito de acesso rápido e prático pode ser desrespeitado.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Neste tópico é abordado o referencial teórico, onde estará dividido nas seguintes seções: O Acesso à Informação como Direito Universal, Lei de Acesso à Informação no Brasil, Portal de Transparência, Usabilidade e Arquivística e o acesso à informação.

2.1 O ACESSO À INFORMAÇÃO COMO DIREITO UNIVERSAL

A cidadania como direito universal tem no acesso às informações públicas o seu nível mais amplo de exercício (BUCCI, 2009). Permitindo ao cidadão o conhecimento e um meio para se exigir os seus direitos sociais e sua liberdade de expressão, além de auxiliar a tomada de decisões e a garantia da participação política. Toda informação a qual o país, estado ou município guarda, produz, organiza, e gerencia em nome da sociedade é um patrimônio público.

Enquanto sendo um direito universal está prescrito na Declaração Universal dos Direitos Humanos (1948), Convenção Americana sobre Direitos Humanos (1969), Pacto Internacional dos Direitos Civis e Políticos (1992), Convenção Interamericana contra Corrupção (1996), Convenção das Nações Unidas contra Corrupção (2003) e na Constituição Federal brasileira (1988).

O Acesso à Informação pública permite aos cidadãos obter conhecimento sobre meios de buscar outros direitos essenciais, devido a isto tem todo reconhecimento pelos documentos citados anteriormente que pontuam em seus artigos a respeito, por exemplo, o artigo 19º da **Declaração Universal dos Direitos Humanos** que ressalta “todo indivíduo tem o direito de não ser inquietado pelas suas opiniões e o de procurar, receber e difundir, sem consideração de fronteiras, informações e ideias por qualquer meio de expressão” (DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS HUMANOS, 1948, *on-line*). E o artigo 13º da **Convenção Americana sobre Direitos Humanos** que pontua “ toda pessoa tem a liberdade de buscar, receber e difundir informações e ideias de toda natureza, sem consideração de fronteiras, verbalmente ou por escrito, ou em forma impressa ou artística, ou por qualquer outro processo de sua escolha”. (CONVENÇÃO AMERICANA SOBRE DIREITOS HUMANOS, 1969, *on-line*).

2.2 LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO NO BRASIL

A Lei de Acesso à Informação (LAI) representa um avanço na trajetória democrática brasileira. Ela foi sancionada em 18 de Novembro de 2011 pela Presidenta Dilma Rousseff, onde alterou a Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990, revogou duas leis³ e dá outras providências. Tem como objetivo fomentar o desenvolvimento de uma cultura de transparência e o controle social na administração pública. A LAI tem como princípio de que as informações referentes à atividade do estado são públicas, com exceção das consideradas sigilosas por razões de segurança e saúde pública, e pessoais cuja confidencialidade garante o direito de privacidade. Regulamenta o amplo direito ao acesso à informação pública, determinando deveres estatais de gerir de forma eficiente a documentação governamental ou sob sua guarda, e viabilizar o conhecimento e a consulta a todos.

A LAI veio regimentar o Acesso à Informação, independente do seu suporte. A própria Constituição Federal Brasileira, aliás, garante esse direito:

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 (BRASIL, 1988, *on-line*)

A Constituição Federal Brasileira estabelece em seu texto quanto a responsabilidade da administração pública da gestão de documentos públicos e a disponibilização do acesso aos interessados. Onde a partir de tal, se teve embasamento para formulação da Lei nº 8.159 que diz respeito a Política Nacional de Arquivos Públicos e Privados que aponta como sendo responsabilidade do poder público de ocupar-se da gestão documental e salvaguardar documentos de arquivos.

“No Brasil, matérias legislativas relevantes ao tema Acesso à Informação estão contidas não só na Constituição de 1988, como também em algumas leis e decretos” (FRANÇA; CANUTO JUNIOR, 2012, p.04). Dentre as quais está a Lei Complementar Nº 131, de 27 de maio de 2009- lei Capiberibe que estabelece normas voltadas a responsabilidade na gestão fiscal, determinando que disponibilize em tempo real informações orçamentárias e financeira da União, Estados, Distrito Federal e Municípios e a Lei Nº 101, de 4 de maio de

³ Revogou a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº8.159, de 8 de janeiro de 1991

2000, que corresponde a responsabilidade fiscal planejada e transparente da gestão, considerada um marco para política de transparência brasileira.

No dia 16 de maio de 2012 a LAI entrou em vigor, servindo como auxílio jurídico para se fazer cumprir o direito do cidadão acessar as informações públicas. Tem o intuito de fazer a transição da cultura de segredo para a cultura de acesso, pois para ela o sigilo é a exceção e o acesso regra. Uma sociedade a qual tem a cultura de segredo como base para sua gestão está fadada ao fracasso, pois quão grande for a influência dessa, maior será a possibilidade de persistir a cultura de corrupção das mais baixas a altas esferas do poder público.

A cultura de acesso, ou seja, a transparência traz grandes benefícios à sociedade e precisa ser implantada em todas as repartições públicas, pois através da disponibilização da informação o cidadão terá conhecimento para lutar pela melhoria na educação, cultura, saúde e segurança.

Como contraponto à cultura do sigilo no poder público, Bobbio (2015, p.29) reforça a necessidade de transparência e nos alerta a respeito, ao dizer que “a democracia é idealmente o governo do poder visível, isto é, do governo cujos atos se desenrolam em público e sob o controle da opinião pública”.

A LAI, esse instrumento de reforço à democracia, classifica a transparência em dois tipos: **Ativa** é aquela onde os órgãos públicos divulgam as informações sem ter havido o pedido e a **Passiva** ocorre quando o pedido é realizado pelo cidadão.

Segundo Yazigi (1999 *apud* ZUCCOLOTTO; TEIXEIRA; RICCO, 2015, p.148), a transparência ativa consiste na disseminação de informações que dizem respeito a gestão. Resulta de ações voluntárias ou por imposições legais, com intuito de permitir a sociedade avaliar o desempenho do governo. São exemplos as informações sobre propostas e objetivos da gestão, dotações orçamentárias, indicadores de desempenho de gestão, etc. Já a passiva refere-se a obrigação de conceder a informação desejada pelo cidadão, exceto aquelas consideradas sigilosas. Um exemplo são as respostas dada nos sistemas de informação ao cidadão.

2.3 PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

Em uma iniciativa da Controladoria Geral da União (CGU), o Portal da Transparência do Governo Federal foi lançado em novembro de 2004 e é um instrumento tecnológico que fomenta a transparência pública. Sua criação foi formalizada pelo Decreto N° 5.482, de 30 de junho de 2005, tem como objetivo elevar a transparência pública e possibilitar que o cidadão acompanhe e fiscalize o destino do dinheiro público. A sua gestão ficou sobre responsabilidade da CGU.

Vale ressaltar que o portal pode ser utilizado por qualquer cidadão sem distinção, como um ponto específico de conseguir acessar informações e serviços online não sendo necessário o deslocamento e em curto espaço de tempo. Possui características de interação e compartilhamento.

Simão e Rodrigues (2005, p.82) salientam,

As transações gerenciadas envolvendo mais de um órgão devem ser realizadas pelo portal de maneira transparente, sem apresentar dificuldades adicionais ao cidadão usuário, uma das formas de utilização da Internet defendidas como oportunidade de transformar a relação entre os governos e os cidadãos. Nessa perspectiva, se o objetivo é proporcionar mudança na relação governo-cidadão, o planejamento e a implantação dos portais devem considerar o interesse e as necessidades do cidadão.

O portal foi lançado com intuito de ser consultado por toda população brasileira, o que indica uma grande variedade de usuários, tornando dessa maneira imprescindível a preocupação com a usabilidade, para que ao ser acessado o portal consiga realizar com sucesso e com facilidade as tarefas necessitadas pelos usuários.

2.4 USABILIDADE

Durante a II Guerra Mundial começou-se a pensar sobre a interação Homem-Máquina⁴, vindo a surgir uma área que tem como objeto de estudo os sistemas interativos. Atualmente, conhecida como usabilidade, termo esse empregado para substituir a palavra em inglês *user friendly* que traduzida significa amigável ao usuário.

A *International Organization for Standardization* (ISO) “foi pioneira em criar parâmetros normalizados sobre a usabilidade” (LIMA; OLIVEIRA E SANTANA, 2013, p.173). No Brasil, a ISO 9126-1:2003 substituiu a NBR⁵ 13596 que especificava sobre a

⁴ É a interação entre o usuário (Homem) e os equipamentos computacionais (máquinas).

⁵ Norma Brasileira.

tecnologia da informação, com a substituição passou a se referir à qualidade de software. Esta norma define usabilidade como “Capacidade do produto de software de ser compreendido, aprendido, operado e atraente ao usuário, quando usado sob condições especificadas” (ABNT. 2003, p.9). A usabilidade é uma das características de qualidade de um software, tendo quatro subcaracterísticas: a inteligibilidade, apreensibilidade, operacionalidade e atratividade.

A usabilidade preocupa-se com a satisfação dos seus usuários, e para que um sistema interativo seja adequado deve haver uma interação entre usuário e a interface. “A usabilidade garante a própria continuidade e afirmação competitiva de um sistema de informação quanto sua interação com usuário” (COSTA; RAMALHO, 2010, p.110)

A usabilidade é de extrema relevância quanto ao desenvolvimento de sistemas que lidam com informação, e as características apontadas pela usabilidade para que um software tenha qualidade harmoniza com que se exige na LAI para a criação de sítios voltados a disponibilização do acesso às informações, ou seja, os portais de transparência. Onde se percebe em seu artigo 8º

§ 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).

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

III - possibilitar o acesso automatizado por sistemas externos em formatos abertos, estruturados e legíveis por máquina (BRASIL, 2011, *on-line*)

A aplicação da usabilidade surge a partir da preocupação com o usuário. Diante disso, Nielsen (1993 *apud* COSTA; SILVA E RAMALHO, 2010, p.135) aponta cinco vantagens que um sistema interativo deve ter sendo eles: facilidade de aprendizado, eficiência de uso, facilidade de lembrar como realizar uma tarefa após algum tempo, baixa taxa de erro e satisfação subjetiva.

É imprescindível ao se falar em usabilidade pontuar a questão da acessibilidade, visto que a usabilidade tem como objetivo final a satisfação do usuário. No que tange à criação de Portais da Transparência, a LAI, em seu texto, especifica que as informações devem ser acessíveis, e não seja colocado nenhum tipo de obstáculo que dificulte ao usuário acessar as informações desejadas. Sendo responsabilidade dos órgãos públicos divulgar as informações na internet ou em outros meios.

Foi lançada também pelo Governo Federal uma cartilha que aborda a usabilidade, com suas respectivas recomendações e padrões a serem seguidos para a disponibilização das informações da administração pública por meios eletrônicos.

Mediante os critérios apontados em estudos sobre usabilidade a seguir apresentamos quadros com as principais vertentes que trata especificamente desse tema.

Quadro 1 – Vertente sobre Usabilidade da ISO

ISO/IEC9126-1	DESCRIÇÃO
INTELIGIBILIDADE	Capacidade do produto de software de possibilitar ao usuário compreender se o software é apropriado e como ele pode ser usado para tarefas e condições de uso específicas.
APREENSIBILIDADE	Capacidade do produto de software de possibilitar ao usuário aprender sua aplicação.
OPERACIONALIDADE	Capacidade do produto de software de possibilitar ao usuário operá-lo e controlá-lo.
ATRATIVIDADE	Capacidade do produto de software de ser atraente ao usuário.
CONFORMIDADE DE RELACIONADA Á USABILIDADE	Capacidade do produto de software de estar de acordo com normas, convenções, guias de estilo ou regulamentações relacionadas à usabilidade.

Fonte: Elaborado pela Autora com base em ISO (2003).

Quadro 2 - Vertente sobre Usabilidade da Cartilha de Usabilidade

CARTILHA DE USABILIDADE	DESCRIÇÃO
CONTEXTO E NAVEGAÇÃO	É importante que o sítio informe a pessoa em que contexto ela se encontra, o que a página faz e demarque claramente a navegação.
CARGA DE INFORMAÇÃO	A Carga de informação é a soma de todos os elementos da interface: textos, links, ícones, funcionalidades, cores, fundos, menus.
AUTONOMIA	O cidadão deve ter autonomia na utilização do sítio.
ERROS	Toda a falha ou indisponibilidade prevista no sítio deve ser divulgada e esclarecida ao cidadão; Todo erro cometido pelo cidadão deve ser passível de ser corrigido.
DESENHO	Tem um impacto significativo na credibilidade e usabilidade do sítio.
REDAÇÃO	O sítio deve "falar" a língua das pessoas, com palavras, frases e conceitos familiares; O texto deve ser objetivo.
CONSISTÊNCIA E FAMILIARIDADE	O cidadão deve sentir-se bem-vindo ao entrar em um sítio do governo.

Fonte: Elaborado pela Autora com base na Cartilha de Usabilidade (2010).

Quadro 3 - Vertente sobre Usabilidade segundo as Heurísticas de Nielsen

HEURÍSTICAS DE NIELSEN	DESCRIÇÃO
VISIBILIDADE DE STATUS DO SISTEMA	Feedback ao usuário em tempo razoável
CORRESPONDENCIA ENTRE O SISTEMA E O MUNDO REAL	O sistema deve falar a linguagem dos usuários
LIBERDADE E CONTROLE POR PARTE DO USUÁRIO	“Saída de emergência” sair do estado indesejado quando se perderem no sistema.

CONSISTÊNCIA E PADRÕES	Mesma linguagem o tempo todo, nunca identificar a mesma ação com ícones ou palavras diferentes
PREVENÇÃO DE ERROS	Design cuidadoso que antes de tudo, impeça que problemas ocorram.
RECONHECIMENTO AO EM VEZ DE LEMBRANÇA	Usuário capaz de reconhecer as informações, as instruções devem estar facilmente visíveis.
FLEXIBILIDADE EFICIÊNCIA DE UTILIZAÇÃO	Fácil para usuários leigos e flexível para ser ágil aqueles usuários
ESTÉTICA E DESIGN MINIMALISTA	Evitar que o texto e design fale ao usuário mais do que ele necessita saber
AJUDE OS USUÁRIOS RECONHECER, DIAGNOSTICAR E SANAR ERROS	Mensagens de erro devem ser expressa em- linguagem simples, indicar o problema e a solução.
AJUDA E DOCUMENTAÇÃO	Deve ser utilizado para orientar o usuário em caso de dúvida

Fonte: Elaborado pela Autora com base em Nielsen (1995).

Diante do exposto optamos por utilizar como critério de análise, para este trabalho, a Cartilha de Usabilidade, já que trata especificamente de *sites* eletrônicos digitais de informação governamentais.

A Cartilha⁶ publicada pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, surgiu, no ano de 2010, a partir do Projeto Padrões Brasil e-GOV⁷ e tem como objetivo apresentar a usabilidade, inserindo-a no contexto do desenvolvimento e manutenção de sítios de governo eletrônico. Possui sete diretrizes com recomendações específicas a serem seguidas, sendo elas:

❖ **Contexto e navegação –**

- Página inicial clara
- Estrutura do sítio lógica e fácil
- Estruturar a informação de forma lógica e intuitiva para o cidadão
- O conteúdo mais importante antes da primeira rolagem
- Elementos da identidade visual localizados sempre no mesmo lugar
- Ferramenta de busca presente em todas as páginas
- As páginas mais utilizadas devem estar em fácil acesso na navegação
- Não usar páginas sem conteúdo útil
- O sítio deve fazer uso de tutoriais e auxílios à navegação
- Formatos especiais de arquivo e download

⁶ http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/padroes_brasil_e-gov_-_cartilha_de_usabilidade_v12.pdf

⁷ www.governodigital.gov.br/transformacao/cidadania/arquivo-consultas-publicas/arquivo-de-consultas-publicas/0015_final.pdf

- Busca simples e depois avançada
- A caixa de busca deve sempre apresentar resultados para as palavras-chave mais frequentes colocadas pelos cidadãos
- Formulários amigáveis.

❖ **Carga de informação**

- Não abarrote a página inicial com excesso de informações
- Elimine elementos desnecessários das páginas
- Elimine passos desnecessários em serviços e preenchimento de formulários
- Em textos extensos oferecer a opção de baixar o documento
- Apenas peça os dados necessários
- O cidadão não deve precisar registrar-se para ter acesso a conteúdos que, por outros meios, ele teria livre acesso
- Não peça para o cidadão converter dados, medidas ou valores
- O cidadão não deve necessitar memorizar dados,
- Cuidado a rolagem vertical ou horizontal
- Utilize o bom senso no número de filtros e opções disponíveis.

❖ **Autonomia**

- Mantenha a função do botão de retrocesso (back/voltar)
- Não crie páginas que abram e funcionem em tela cheia
- Permitir ao cidadão marcar (favoritar) qualquer página de seu interesse
- Possibilitar ao cidadão interromper ou cancelar o processamento ou transação
- É do cidadão o controle sobre a navegação
- Não usar plugins auto-instaláveis
- Permitir a cópia de trechos de documentos.

❖ **Erros**

- As ações do portal devem ser reversíveis Erros cometidos devem ser passíveis de correção
- Permita erros de digitação

- Avise toda indisponibilidade (ex: troca de servidores) Todo evento que interrompa o andamento normal do sítio deve ser avisado
- Em formulário exemplifique o formato desejado e só deixe no campo o número de caracteres desejado
- As mensagens de erro devem apontar o erro cometido ou a informação que falta de forma clara
- As páginas de erro do sítio devem possuir links para a página inicial, de “Fale conosco”.

❖ **Desenho**

- Utilizar um projeto padrão de páginas
- Agrupar e hierarquizar, de forma clara, as áreas de informação
- Usar espaço em branco para separar conteúdos ou assuntos diferentes
- Usar fundos neutros, que não comprometam o objetivo do sítio
- O fundo não deve chamar mais atenção do que a informação
- Evitar o uso de caixa com opções O uso delas devem ter seu uso restrito a formulários
- O desenho deve estar a serviço da informação
- No desenho 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
- Utilizar a animação com bom senso
- Conteúdo agradável de ser lido, Texto alinhado à esquerda, harmonia consistente de cores e tipos de fonte em todas as páginas do sítio
- Respeitar a velocidade de conexão do público-alvo
- Utilizar de forma consciente plug-ins.

❖ **Redação**

- Utilizar uma linguagem clara e familiar
- O texto objetivo
- O texto deve ser direto e simples, Dividir o texto em tópicos, Títulos informativos e com destaque visual.

- O título da informação, notícia ou serviço - deve ser facilmente identificado e o seu conteúdo deve ser descritivo, Título da página explanatório e único
- Utilizar termos simples e claros como rótulos de menu, Gramática correta, Use ênfase e negrito Para ressaltar partes importantes no texto,
- Evitar o uso de caixa alta Palavras escritas em caixa alta (all caps) demoram mais para serem lidas.

❖ **Consistência e Familiaridade**

- Usar Convenções
- Usar formato de data e unidades de medida de acordo com o padrão
- Planejar a estrutura do sítio de acordo com o contexto das tarefas realizadas pelos cidadãos
- Facilitar a navegação do sítio
- Planejar a estrutura do portal de acordo com o contexto das tarefas realizadas pelos cidadãos.

Todos os pontos abordados pela cartilha visam a melhoria no acesso e na transparência da informação. Por meio de estudos realizados pelo Ministério Público Federal no Estado da Paraíba foi pontuado um ranking⁸ dos municípios com melhores índices de transparência e para conseguir tal resultados foram elaborados quesitos que devem ser seguidos. Quesitos esses similares ao que se exige na Lei de Acesso à Informação e na Cartilha de Usabilidade. Para esclarecer melhor, abaixo trazemos um quadro com as compatibilidades entre eles.

QUADRO 4 - Semelhanças entre Quesitos do Ministério Público, LAI e a Cartilha de usabilidade que visam a Transparência nos Sites.

MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL	LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	REQUISITOS DA CARTILHA DE USABILIDADE
Há informações sobre a receita, despesas e procedimentos licitatórios;	Registros de quaisquer repasses Ou transferências de recursos financeiros, despesas e procedimentos licitatórios. Informação pertinente à	x

⁸ Link do ranking <http://combateacorrupcao.mpf.mp.br/ranking/mapa-da-transparencia/arquivos-pdf/ranking-2a-avaliacao-pb.pdf>

	administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação, contratos administrativos e informação relativa.	
O <i>site</i> possibilita a gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos;	Possibilitar a gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos.	Formatos especiais de arquivo e <i>download</i>
Existe indicação precisa de funcionamento de um SIC físico e do Portal onde disponibiliza o endereço, telefone e horários de funcionamento;	Indicar local e instruções que permitam ao interessado comunicar-se, por via eletrônica ou telefônica Orientação sobre os procedimentos para de acesso, bem como sobre o local onde poderá ser obtida a informação.	X
Há possibilidade de envio de pedidos de informação de forma eletrônica.	Viabilizar alternativa de encaminhamento de pedidos de acesso por meio de seus sítios oficiais na internet	X
É feita de forma fácil e simples sem a exigência de identificação do requerente que dificultem ou impossibilitem o acesso à informação	A identificação do requerente não pode conter exigências que inviabilizem a solicitação	Facilitar a navegação do sítio Não devem existir dificuldades em navegar entre as páginas do sítio. Apenas peça os dados necessários O cidadão não deve precisar registrar-se para ter acesso a conteúdos que, por outros meios, ele teria livre acesso.
No <i>site</i> está disponibilizado o registro das competências e estrutura organizacional do ente	Registro das competências e estrutura organizacional, endereços e telefones das respectivas unidades e horários de atendimento ao público. Informação sobre atividades exercidas, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços;	X
X	Conter ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o Acesso à Informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão	A ferramenta de busca presente em todas as páginas Preferencialmente no canto superior direito
x	Direito de reprodução de documentos	Permitir a cópia
x	Manter atualizadas as informações disponíveis para acesso.	Usar formato de data e unidades de medida de acordo com o padrão normalmente utilizado na instituição ou país.
x	O acesso de forma objetiva, ágil, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão.	Clareza; Estrutura do sítio lógica e fácil; As páginas mais utilizadas devem estar em fácil acesso na navegação; As páginas mais utilizadas devem estar em fácil acesso na navegação; Para os sítios de instituições públicas, os objetivos maiores de

		<p>uma comunicação clara e eficiente com o cidadão devem sobrepor-se a quaisquer gostos pessoais; Conteúdo agradável de ser lido Utilizar uma linguagem clara e familiar; O texto deve ser direto e simples; Utilizar termos simples e claros;</p>
--	--	--

Fonte: Elaborado pela Autora, com base no Ministério Público Federal (2016), LAI (2012) e Cartilha de Usabilidade (2010).

2.5 ARQUIVÍSTICA E O ACESSO À INFORMAÇÃO

A arquivística é a ciência que preocupa-se com os documentos, cujo principal objeto de estudo é a informação. Ela “tem por objeto os arquivos e cuja finalidade é fornecer informações aos produtores dos documentos e aos cidadãos em geral” (HERRERA, 1993 *apud* CALDERON, 2011, p.60).

Surgiu como disciplina auxiliar da história, cuja preocupação era preservar e tornar acessível a documentação existente nos arquivos, algum tempo depois galgou o *status* de área interdisciplinar, ligando-se a outras áreas do conhecimento.

Com o advento da era da informação a arquivística tem se alicerçado como Pós-custodial, qual trata o arquivista como profissional da informação e os arquivos como sistemas de informação. Pois foi nesse cenário que segundo Ribeiro (2010, p.66) “uma transição paradigmática em que a visão tradicional entra em crise e emerge uma nova perspectiva, a importância do utilizador passa a ser uma questão essencial para os serviços de informação”.

A visão tradicional diz respeito ao paradigma custodial, onde segundo a autora nesse paradigma a ideia de poder e domínio da informação era supervalorizada e permitia ao profissional da informação negar ou fornecer o acesso, facilitar ou dificultar, desvendar ou ocultar a informação (RIBEIRO, 2010).

Diante da transição de paradigmas e com a “explosão da informação” houve uma grande evolução dos suportes nos quais essas informações são registradas. Nos dias atuais, embora o físico ainda seja bastante utilizado, o digital está ganhando espaço devido às novas tecnologias já que seu principal meio de disseminação é a Web. Na legislação referente à área de arquivo já se pontua o tema acesso à informação. Um exemplo, o artigo 4º da Lei de Arquivo:

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 e do Estado, à inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas (BRASIL, Lei 8.159, de 8 de Janeiro de 1991).

A sociedade atual caracteriza-se pelo enorme fluxo informacional que nos rodeia. No entanto, a situação vivida nos arquivos do Brasil ainda é notoriamente precária, pois não lhes é dada a devida importância, o que acaba acarretando problemas na hora de acessar as informações custodiadas por essas instituições.

É importante salientar que, entretanto, num país repleto de desajustes sociais, econômicos e políticos como o Brasil, por exemplo, ainda sobrevivem, parafraseando Borges, ruínas dilaceradas no seu mapa, habitadas por animais e mendigos. A disponibilidade ou a possibilidade de acesso à informação não quer dizer que ela esteja sendo usada de modo eficaz, que pode gerar conhecimento na sociedade. (COSTA; SILVA; RAMALHO, 2010, p.130).

Os documentos de arquivos são fundamentais para as instituições, pois a partir deles podem ser obtidos registros de informações que são decorrentes e auxiliam o desenvolvimento de atividades administrativas. Corroborando com tal colocação, Schafer e Flores (2013, p.177) esclarecem que “o documento de arquivo apresenta-se como uma fonte primordial de informação, servindo de subsídio para o desenvolvimento de ações conscientes pelos indivíduos e pela sociedade”.

No entanto, o arquivo ainda é visto como um mero depósito onde se guarda papéis velhos, e o mais preocupante é que em alguns desses são colocados outros tipos de materiais que conseqüentemente geram o extravio e destruição de documentos com informações de grande valia para a instituição. Tal conseqüência se dá pelo desconhecimento da importância dos arquivos e a necessidade de uma boa gestão documental neles.

A ausência da política de gestão conduz a uma pluralidade e heterogeneidade nos documentos de arquivo dos órgãos da administração pública, que dificulta o acesso às informações, bem como provocando o acúmulo desordenado de documentos, transformando os arquivos em meros depósitos, onde documentos importantes que contém registros da história das instituições, valores técnicos, científicos, jurídicos, probatórios e também documentos que possuem valores outros, misturados a uma grande massa documental sem nenhum valor (SANTOS, 2014, p.26).

Quanto à definição, a Lei nº 8.159/1991 que dispõe sobre Arquivos público cita em seu Art. 7º:

Os arquivos públicos são os conjuntos de documentos produzidos e recebidos, no exercício de suas atividades, por órgãos públicos de âmbito federal, estadual, do Distrito Federal e municipal em decorrência de suas funções administrativas, legislativas e judiciárias (BRASIL, 1991, *on-line*).

Ao se fazer estudos sobre arquivos públicos e a Lei de Acesso a Informação é considerável abordar a gestão documental, tema que adveio da necessidade da administração pública devida a grande quantidade de massa documental acumulada (MDA), na sua maioria

em suporte físico sem o menor tratamento adequado. Gestão de documentos é definida pela Lei nº 8.159/1991, em seu Art. 3º, como:

Conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente (BRASIL, 1991, *on-line*).

A gestão documental é imprescindível em qualquer instituição quer seja pública ou privada, e está regida pela Constituição Federal⁹, Lei de Arquivo¹⁰ e Lei de Acesso à Informação¹¹.

Segundo Calderon *et al.* (2004, p.101) a gestão documental relaciona-se com a administração, ao ato de gerenciar, sendo necessário um planejamento já nas etapas de produção, utilização, conservação e destinação dos documentos para dessa forma ser possível uma fácil e ágil recuperação da informação para a tomada de decisão.

As vantagens da implantação de uma gestão documental são inúmeras, dentre elas estão: ganho de eficiência e eficácia, redução de custos, agilidade na consulta a documentos, facilidade na recuperação das informações, organização, redução de tempo e espaço, segurança e preservação dos documentos, apoio a tomada de decisão da administração, etc.

A implantação da gestão de arquivos, nos municípios, vem contribuir para disponibilização da informação para consulta em tempo hábil, além da eliminação destes sem valor arquivístico, propiciando credibilidade na administração, uma consciência de preservação do bem público e o acesso à informação pelo cidadão. (REZENDE E SOUZA, 1999, *on-line*).

Autores como Jardim; Silva e Nharreluga (2009), Gonzáles de Gomes (2002) consideram o estado como principal cenário para implantação de políticas de informação, uma vez que ele é o principal agente de produção, recepção e agregação da informação e protagonista na busca pelo acesso delas.

⁹ 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;

Art. 216º § 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

Art. 216-A IX - transparência e compartilhamento das informações;

¹⁰ Art. 1º - É dever do Poder Público a gestão documental e a proteção especial a documentos de arquivos, como instrumento de apoio à administração, à cultura, ao desenvolvimento científico e como elementos de prova e informação.

¹¹ Art. 6º Cabe aos órgãos e entidades do poder público, observadas as normas e procedimentos específicos aplicáveis, assegurar a: I - gestão transparente da informação, propiciando amplo acesso a ela e sua divulgação; II - proteção da informação, garantindo-se sua disponibilidade, autenticidade e integridade

3 METODOLOGIA

A presente pesquisa teve como campo empírico o Portal de Transparência da Cidade de Bananeiras, vinculado à Prefeitura Municipal da cidade que está localizada no brejo paraibano, à Rua Coronel Antônio – centro. O Portal é responsável pela divulgação das informações referente a todas as ações e investimentos da administração pública da cidade de Bananeiras.

Este estudo compreendeu três etapas: No primeiro momento foi a pesquisa bibliográfica, posteriormente, veio a utilização dos procedimentos de observação direta ao site e entrevista, utilizado como arcabouço teórico as principais obras: Simão e Rodrigues (2005), Costa e Ramalho (2010), Costa; Silva e Ramalho (2010), Lei nº 12.527/2011 (BRASIL,2011), Lei nº 8.159/1991(BRASIL,1991), Cartilha de Usabilidade (BRASIL, 2010), entre outras.

Foi utilizada uma abordagem exploratória e descritiva com coleta e análise qualitativa dos dados, baseando-se na observação direta e entrevista. Para Raupp e Beuren (2003, p.81), “o estudo exploratório apresenta-se como um primeiro passo no campo científico, a fim de possibilitar a realização de outros tipos de pesquisa acerca do mesmo tema, como a pesquisa descritiva”

Gil (1999 *apud* Raupp e Beuren, 2003, p.81) diz que “a pesquisa descritiva tem como principal objetivo descrever características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis”

3.1 COLETA DE DADOS

Para a coleta de dados foram empregados os métodos da entrevista e observação direta do *site*. O tipo de entrevista foi semiestruturado, que para Boni e Quaresma (2005, p.75), combina “perguntas abertas e fechadas, onde o informante tem a possibilidade de discorrer sobre o tema proposto. O pesquisador deve seguir um conjunto de questões previamente definidas, mas ele o faz em um contexto muito semelhante ao de uma conversa informal”.

A pesquisa foi realizada entre os meses de Setembro e Novembro de 2018. Foi destinado o período de 06/11/2018 à 13/11/2018 para observação direta no site, tendo como duração de análise a cada quesito aproximadamente 25 minutos.

Já entrevista foi realizada no dia 21 de novembro de 2018 com o responsável pelo Portal de Transparência de Bananeiras, Jerônimo Pereira Martins, e durou aproximadamente 40 minutos. O entrevistado ocupa o de cargo Operador de Equipamento de Informática na Prefeitura e é Licenciado em Matemática.

Quanto à observação direta “é uma técnica de coleta de dados para conseguir informações e utiliza os sentidos na obtenção de determinados aspectos da realidade” (MARCONI; LAKATOS, 2003, p.190).

A avaliação do *site* foi feita por intermédio de um *checklist* elaborada para esta pesquisa, apresentada a seguir, No quadro 5. Ela foi estruturada mediante os requisitos exigidos pela Lei de Acesso à Informação e a Cartilha de Usabilidade, usando como apoio a ISO/IEC 9126-1. Para as respostas foram usados os seguintes termos:

De acordo para os requisitos atendidos, **Em desacordo** aos requisitos não atendidos, e **Parcialmente de acordo** àqueles que atendem metade do que se exige. Ao todo, 20 questões compõem o *checklist* de suporte à análise do Portal, via observação direta.

Quadro 5 – Checklist de Usabilidade para Análise de Portais de Transparências

Nº	QUESITOS
1	O portal possui Indicação do ícone da LAI?
2	A linguagem é apresentada de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão e objetiva?
3	Existe orientação de onde encontrar a informação almejada?
4	Informação é atualizada?
5	Contém informação relativa à sua política, organização e serviços?
6	Informação de licitação, contratos administrativos; implementação, acompanhamento e resultados dos programas, projetos e ações, resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas pelos órgãos?
7	Contém informação da estrutura organizacional? (Endereços e telefones das respectivas unidades e horários de atendimento ao público)?
8	Existe respostas a perguntas mais frequentes da sociedade?
9	Contém ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o Acesso à Informação de forma objetiva, transparente?
10	Permite erros de digitação apontando lista com sugestões de palavras mais próximas?
11	Indica o local e instruções que permitam ao interessado comunicar-se, por via eletrônica ou telefônica, com o órgão ou entidade detentora do sítio?
12	Existe espaço físico para atendimento presencial?
13	Contém exigências que inviabilizam a solicitação?
14	O prazo não superior a 20 (vinte) dias para resposta é respeitado?
15	Possui página inicial clara e estrutura do sítio lógica e fácil?
16	Permitem formatos especiais de arquivo e <i>download</i> ?
17	Possibilita baixar o documento em caso de documentos extensos?
18	O formulário é amigável ao cidadão?
19	Números de protocolo, ou qualquer outro tipo são fornecidos e enviado cópia por e-mail?
20	Formato de data e unidades de medida seguem o padrão utilizado na instituição ou país?

Fonte: Elaborada pela Autora (2018)

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Os dados apresentados a seguir foram colhidos a partir da observação direta ao Portal de Transparência da cidade de Bananeiras e complementados com algumas informações colhidas na entrevista. A observação foi realizada no período de 06/11/2018 à 13/11/2018 e os quesitos apresentados anteriormente foram utilizados como norteadores para sua obtenção e análise.

Com base no Art. 8º da Lei 12.527, foi analisado se o portal possui indicação do ícone da Lei de Acesso à Informação em local fácil de ser visualizado. Na observação constatou-se que está **parcialmente de acordo**, pois encontra-se localizado na página principal do portal da instituição qual possui um *link* que direciona o usuário ao portal de transparência em si, que pode ser visualizado na figura 3. O *link* de acesso está localizado na parte superior e ao ser clicado rapidamente leva ao e-SIC. Quanto ao Portal de Transparência, ele possui a indicação da LAI, mas ao ser clicado não aparece informação sobre a regulamentação, como podemos ver na figura 4. Já o e-SIC é o mesmo do portal institucional, que pode ser visto na figura 2.

Figura 1 – Página principal da Prefeitura Municipal de Bananeiras

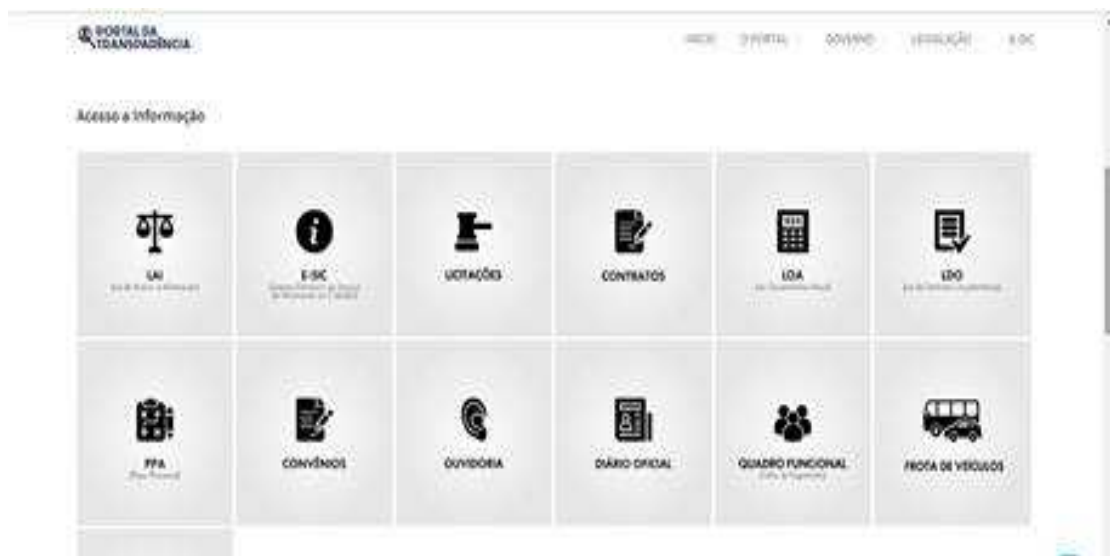


Fonte: Prefeitura de Bananeiras (2018).

Figura 2 – Página do e-SIC de Bananeiras

Fonte: Prefeitura de Bananeiras (2018).

Figura 3 – Página principal do Portal de Transparência



Fonte: Prefeitura de Bananeiras (2018).

Figura 4 – Página direcionada ao clicar no *link* da LAI da página principal do Portal



Fonte: Prefeitura de Bananeiras (2018).

O quesito dois está relacionada com o artigo 5º da Lei de Acesso à Informação e com a Cartilha de usabilidade (BRASIL, 2010, p.27), qual cita em suas recomendações que: “a linguagem utilizada na divulgação das informações e orientações para realização de serviços deve ser clara e objetiva. Apenas utilizar linguagem técnica e/ou corporativa quando estas forem familiares ao público do sítio”.

É essencial que a linguagem do *site* se apresente acessível a todos os tipos de usuários, inclusive ao cidadão comum não familiarizado à linguagem da administração pública. Após a verificação de todos os *links* disponibilizados considera-se que o Portal de Transparência cumpre com as recomendações e exigências estabelecidas, já que as informações estão disponibilizadas de forma clara, objetiva e fácil para o usuário compreender do que se trata os dados expostos, tornando assim a informação transparente, como é mostrado na figura 5. Desse modo pode-se pontuar que está **de acordo**.

Figura 5 – Página de apresentação do Portal de Transparência



Fonte: Prefeitura de Bananeiras (2018).

A partir do quesito três, elaborado segundo o Inciso I do Art. 6º da Lei de Acesso à Informação, pode ser constatado que o portal disponibiliza um manual de navegação para o usuário, visto a seguir nas figuras 6 e 7. Este *link* localiza-se na parte superior e ao ser clicado abre uma nova aba com o documento explicativo em formato PDF. Desta maneira, considera-se **de acordo** com que se exige a legislação.

Figura 6 – Página principal com *link* do manual de navegação.



Fonte: Prefeitura de Bananeiras (2018).

Figura 7 – Página gerada com o documento em PDF



Fonte: Prefeitura de Bananeiras (2018).

Baseado na Lei de Acesso à Informação, o quesito quatro tem o intuito de nortear a observação quanto à atualização das informações. Examinando o portal verifica-se que as informações estão parcialmente desatualizadas, pois contando a partir da última atualização até o momento dessa análise (29/10/2018 à 13/11/2018) se passaram quinze dias, portanto este item está **Parcialmente de acordo** com o exigido na lei, conforme pode ser visto na figura 8.

Figura 8 – Datas de atualização dos dados



Fonte: Prefeitura de Bananeiras (2018).

Quesitos como o 5, 7, 11 e 12, baseados nos art.6º (inciso V), art.8º (inciso I do parágrafo um e o inciso VII do parágrafo três) e o art. 9º da Lei de Acesso à Informação que tratam da disponibilização de informações sobre organização (figura 9), endereço e telefones (figura 10), meio de comunicação eletrônica e e-SIC físico foram atendidos (figuras 11 e 12), ou seja, estão **de acordo** com o que se exige, já que todas essas informações estão disponibilizadas de forma fácil.

No entanto, apesar de possuir um local físico para receber as demandas de solicitação de informação dos cidadãos, vale ressaltar que em entrevista o responsável pelo portal não fez referência a esse local, especificamente, mas usou as seguintes palavras: “normalmente pelo portal a pergunta que não tem resposta ou pede para comparecer à Prefeitura para tratar com o setor de administração ou o setor que ele solicitou a informação para lidar com alguém diretamente, ou simplesmente diz que Não pode ser informada pela pessoas”(informação verbal)¹². Isso apesar do entrevistado afirmar que nunca houve demanda sem resposta, no portal.

¹² Informação fornecida por Jerônimo Pereira Martins em entrevista, em Bananeiras, em novembro de 2018.

Figura 9 – Página com informação referente a organização



Fonte: Prefeitura de Bananeiras (2018).

Figura 10 - Informação da estrutura organizacional (telefone, endereço e atendimento)

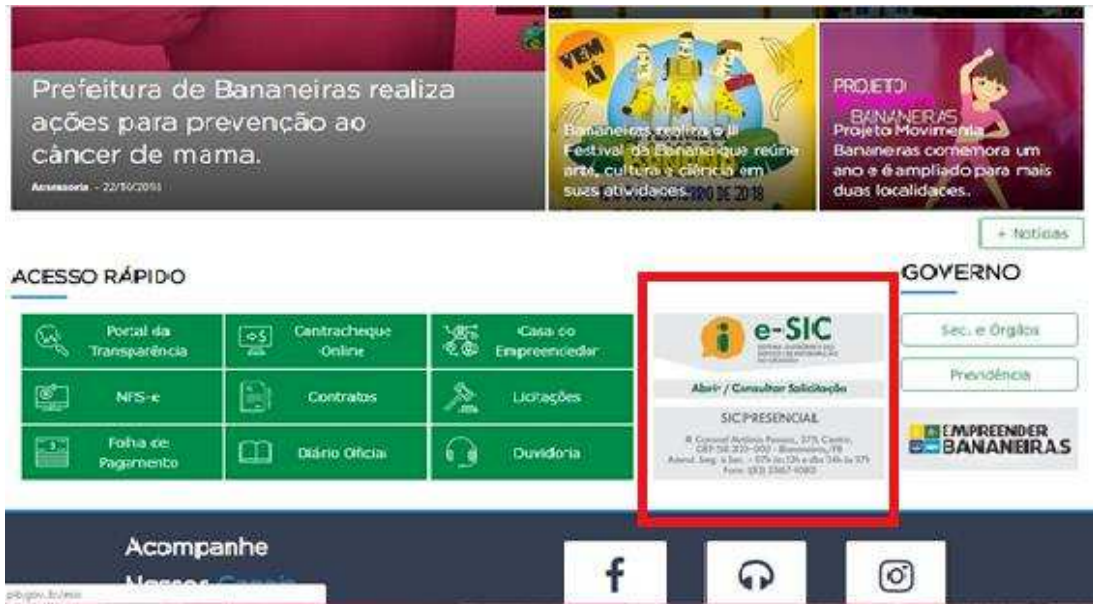


Fonte: Prefeitura de Bananeiras (2018).

Figura 11 – Forma de comunicação eletrônica

Fonte: Prefeitura de Bananeiras (2018).

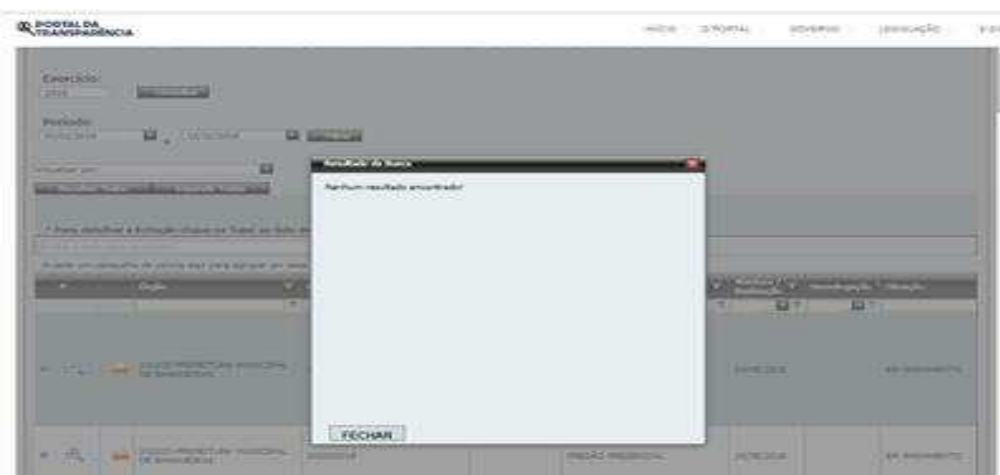
Figura 12 – Endereço físico para atendimento aos pedidos de informação



Fonte: Prefeitura de Bananeiras (2018).

Na perspectiva de analisar se o portal disponibiliza todas as informações consideradas necessárias e apontadas pelo Art. 8º, da Lei nº 12.527, LAI, foi formulado o quesito seis. No decorrer da exploração ao portal e após várias tentativas de busca na ferramenta de pesquisa disponibilizada, conforme visto na figura 13, não foi localizada informações sobre inspeções, auditorias e contratos. Desta maneira, constata-se que está **parcialmente de acordo**, por atender apenas parte das exigências, como a disponibilização de informações sobre licitação, implementação, acompanhamento e resultados dos programas, projetos e ações, prestações e tomadas de contas.

Figura 13 – Tentativa de encontrar informações referente a inspeções, auditorias e contratos.



Fonte: Prefeitura de Bananeiras (2018).

O quesito oito foi fundamentado a partir do art. 8º (inciso VI do parágrafo um), o qual pontua como dever dos órgãos e entidades públicas divulgar as respostas e perguntas mais frequentes dos usuários. Mediante tal, foi analisado o portal e constatou-se que o mesmo está **de acordo** com o que determina a Lei. O *link* para acessar essas informações está situado na parte superior da página. Como podemos ver na figura 14.

Figura 14 - Página com perguntas e respostas



Fonte: Prefeitura de Bananeiras (2018).

O quesito nove foi pontuado pela Lei de Acesso à Informação no seu art.8º inciso I do parágrafo três, que trata da ferramenta de pesquisa como requisito que um site deve ter. A ferramenta de busca permite ao usuário chegar a informação desejada de forma rápida e precisa sem haver muita dificuldade. No entanto, para isso, é necessário que as informações estejam indexadas adequadamente para, desta maneira, proporcionar a recuperação da informação. Neste ponto fica perceptível a real necessidade em se ter um profissional capacitado para realizar uma boa gestão da informação, pois a união do profissional com a gestão permitirá uma indexação¹³ adequada e conseqüentemente tornará a informação acessível e fácil de ser recuperada, satisfazendo desta forma o usuário. Sob análise, esse quesito se mostra **parcialmente de acordo**, já que apesar de possuir a ferramenta, quando

¹³ "Indexação - Processo pelo qual documentos ou informações são representados por termos, palavras-chave ou descritores, propiciando a recuperação da informação" (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p. 107)

esta é utilizada percebe-se uma certa dificuldade em encontrar a informação ou mesmo de não haver informação alguma. Conforme pode ser visualizado nas figuras 15 e 16 abaixo.

Figura 15 – Página com *link* da ferramenta de busca no Portal Institucional.



Fonte: Prefeitura de Bananeiras (2018).

Figura 16 - Página com *link* da ferramenta de busca no Portal de Transparência



Fonte: Prefeitura de Bananeiras (2018).

Seguindo a lista de quesitos, o décimo é baseado nas recomendações da Cartilha de Usabilidade (BRASIL, 2010). Ao observar o Portal quanto à sua capacidade para permitir erro de digitação nota-se que está **Em desacordo**, pois ao errar apenas uma letra da palavra não é possível ter acesso a informação desejada. O *site* não oferece lista com sugestões de palavras

mais próximas, que possivelmente poderá corresponder ao que o usuário deseja. Como vemos nas figuras 17 e 18.

Figura 17 – Tentativa de busca com erro de digitação



Fonte: Prefeitura de Bananeiras (2018).

Figura 18 – Tentativa de busca utilizando a palavra correta



Fonte: Prefeitura de Bananeiras (2018).

O quesito treze relaciona-se com o art. 10º da Lei de Acesso à Informação, o qual pontua que a solicitação não deve conter exigências que possam impossibilitar a solicitação ou o usuário explicar os motivos do pedido. Na avaliação do portal foram identificadas dificuldades como ter de preencher espaço referente a CPF, telefone e endereço, mostrado na figura 19. No entanto, apesar de não serem campos obrigatórios, esses espaços são desnecessários e fazem com que usuário perca tempo, podendo ainda desestimular o uso do Portal, pelo sugestionamento de dados pessoais. Assim sendo, este item encontra-se **parcialmente de acordo**.

Figura 19 – Página de solicitação de informação

The screenshot shows a web form for requesting information. On the left, there is a login box with a password field, a 'Lembrar-me' checkbox, and an 'Enviar' button. On the right, under the heading 'DADOS DO SOLICITANTE', there are several input fields: 'Nome Completo: *', 'Email: *', 'Prioridade' (with a dropdown menu), 'Telefone', 'CPF/CNPJ', 'Cidade', and 'Endereço'. Below these is a 'MENSAGEM' section with an 'ASSUNTO: *' field. At the top right of the page, there are navigation links: 'INICIO', 'O PORTAL', 'GOVERNO', and 'LEI'.

Fonte: Prefeitura de Bananeiras (2018).

Relacionado a Lei de Acesso à Informação, precisamente seu art. 11º, o item de número quatorze foi desenvolvido para analisar se o portal respeita o prazo de resposta determinado - que é de 20 dias, podendo ser prorrogado, sob justificativa, por mais dez, totalizando 30 dias no máximo. Para obter essa resposta foram realizadas 3 solicitações em períodos distintos: o primeiro levou quatorze dias para ser atendido, o segundo apenas um dia e o terceiro cinco dias. Nota-se então que o portal cumpre **de acordo** com as exigências. Conforme mostrado na figura 20.

Figura 20 – Respostas recebidas por e-mail



Fonte: Print screen do e-mail recebido com a resposta do pedido de informação (2018)

Para responder o quesito de número quinze, é necessário levar em consideração pontos como: se o conteúdo está na primeira rolagem e sempre no mesmo local, as páginas estão em fácil acesso e não são utilizadas páginas sem conteúdo, não possui excesso de informação, a identidade visual do site é padronizada, se existe espaço em branco para separar as informações e seu fundo é neutro, possui títulos informativos com destaque, os termos são simples e a gramática empregada de forma correta.

Durante o tempo de observação foi possível perceber que o conteúdo estava sempre localizado na primeira rolagem e no mesmo lugar e suas páginas estão em fácil acesso. Entretanto, existem páginas que não exibem *posts* com informação, como podemos visualizar na figura 21. Não há excesso de informação ou elementos que possam confundir o usuário. É notável sua padronização de cor e formato de letra, respeita o espaço em branco entre as informações e o fundo neutro, os termos empregados são de fácil compreensão e a gramática correta é empregada. Apesar de ser cumprido a maior parte dos pontos citados, considera-se este quesito **parcialmente de acordo**, pelo fato de possuir páginas que não exibe *post* com informação.

Figura 21 – Página sem informação



Fonte: Prefeitura de Bananeiras (2018).

Os quesitos dezesseis e dezessete tratam sobre a possibilidade de formatos especiais e *download* de documentos extensos. Ao verificar o Portal foi percebido que está **de acordo** com o estabelecido. Conforme pode ser visto nas figuras 22 e 23 a seguir.

Figura 22 – Formatos disponíveis pelo *site* para abrir o documento desejado



Fonte: Prefeitura de Bananeiras (2018).

Figura 23 – *Download* de documento extensos

Convênio	Concedente
0408/2018	SEE - 22.0001 - SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
Conveniente	Indeimplância
PREFEITURA MUNICIPAL DE BANANEIRAS	Registro no SIAF
Objeto	004235
COOPER TÉCNICA ADMINIST FINANCEIRA	Final do convênio
Complemento	
ESTABELECE UM PROGRAMA DE PARCERIA EDUCACIONAL ENTRE O CONCEDENTE E O CONVENIENTE, PARA VIABILIZAR A ASSUNÇÃO INTEGRAL OU PARCIAL, PELO MUNICÍPIO, DOS SERVIÇOS REFERENTES À GESTÃO DO ENSINO MUNICIPAL. INSTITUIR UM SISTEMA DE PARCERIA ENTRE O CONVENIENTE E CONVENIENTE, ENVOLVENDO TRANSFERÊNCIA DE ALUNOS POR MEIO DE ASSUNÇÃO DE MATRÍCULAS NA REDE DE ENSINO MUNICIPAL.	

Fonte: Prefeitura de Bananeiras (2018).

A questão dezoito, a qual pretende obter a resposta se o formulário é amigável com o seu usuário. Mediante observação verificou-se que o formulário possui inadequações, pois impõe que o usuário classifique o grau de prioridade da sua solicitação de informação e a linguagem dessa classificação se encontra em língua estrangeira (Inglês). Portanto encontra-se **Em desacordo** com exigido, como mostrado na figura 24.

Figura 24 – Formulário de solicitação de informação

SIC SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

SOLICITAR INFORMAÇÃO ACOMPANHAR SOLICITAÇÃO

NOVA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO

Por favor preencha o formulário de dados pessoais para que possamos te atender da melhor forma.

DADOS DO SOLICITANTE

Nome Completo *

E-mail *

Prioridade: **Low**

Telefone

CPF/CNPJ

Cidade

Endereço

mensagem

ASSUNTO *

acompanhar chamado

E-mail

Senha

Lembrar-me

Esqueci a Senha **Entrar**

Fonte: Prefeitura de Bananeiras (2018).

O quesito de número dezenove a ser analisado, aponta que o usuário não deve ter que memorizar dados complexos, como por exemplo número de protocolo. Para obter a resposta foi necessário realizar o pedido de informação, conforme figura 25. Após pedido feito comprovou que este item está **de acordo** com a recomendação estabelecida, como visto nas figuras 26 e 27 dos e-mails recebidos.

Figura 25 - Página com informações do pedido

SIC SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

SOLICITAR INFORMAÇÃO ACOMPANHAR SOLICITAÇÃO

Seu pedido foi recebido!

Recebemos o seu pedido e nossa equipe irá respondê-lo em breve. Você pode fazer login no Portal de Chamados para verificar o status do seu pedido, ou verificar seu e-mail para mais atualizações.

DADOS DO SOLICITANTE

Nº do Protocolo: 238-AD9-9543

Nome Completo: maria das graças dos santos

E-mail: gracasantos46@gmail.com

Prioridade: Medium

acompanhar chamado

E-mail

Senha

Lembrar-me

Esqueci a Senha **Entrar**

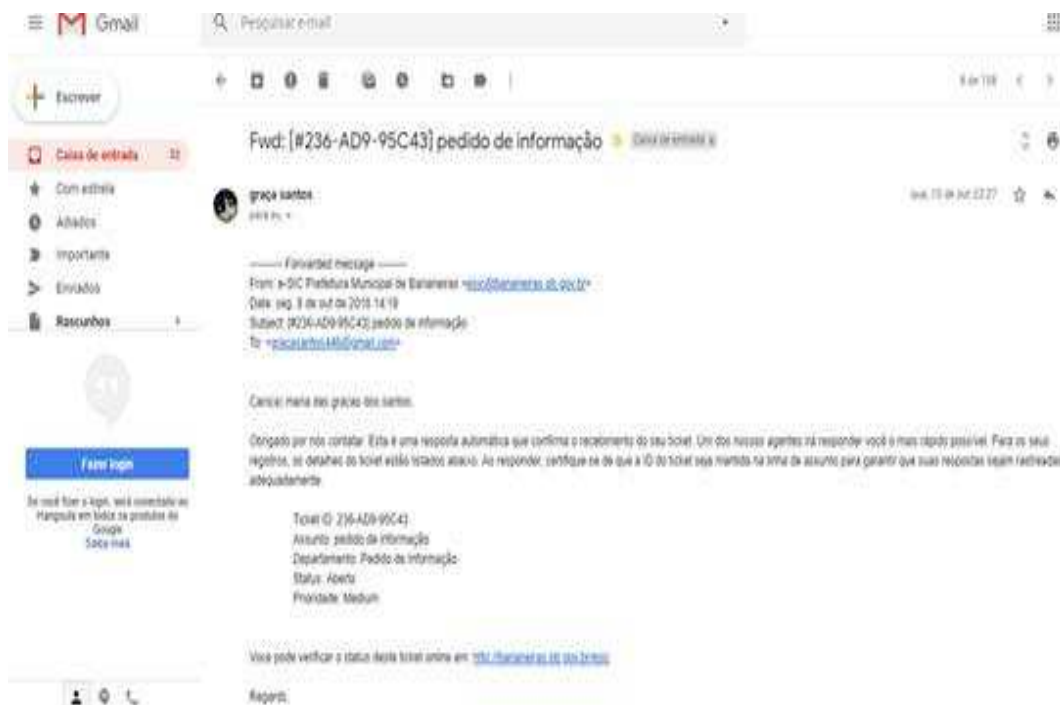
Fonte: Prefeitura de Bananeiras (2018).

Figura 26 – *Print* do e-mail recebido com informação de número de protocolo



Fonte: Prefeitura de Bananeiras (2018).

Figura 27 – E-mail com informações do pedido de informação



Fonte: Prefeitura de Bananeiras (2018).

Encerrando a observação, o último item dessa lista diz respeito à padronização de data e unidades de medida. Ao analisar o portal verifica-se que o mesmo está **de acordo**, pois as datas e unidades se encontram no padrão do país, Como podemos visualizar na figura 28.

Figura 28 – Apresentação de formatos de data e unidades de medida

Competência	Data	Origem	Destino	Valor
Competência: 01/2018 (Valor: R\$ 105.273,18)				
	22/09/2018	Prefeitura Municipal	Câmara Municipal	R\$ 18.000,00
	23/10/2018	Prefeitura Municipal	Câmara Municipal	R\$ 20.273,18
	23/10/2018	Prefeitura Municipal	Câmara Municipal	R\$ 52.000,00
	19/10/2018	Prefeitura Municipal	Câmara Municipal	R\$ 15.000,00
Competência: 09/2018 (Valor: R\$ 139.073,18)				
	25/09/2018	Prefeitura Municipal	Câmara Municipal	R\$ 25.000,00
	24/09/2018	Prefeitura Municipal	Câmara Municipal	R\$ 24.000,00
	21/09/2018	Prefeitura Municipal	Câmara Municipal	R\$ 4.500,00
	20/09/2018	Prefeitura Municipal	Câmara Municipal	R\$ 28.673,18
	20/09/2018	Prefeitura Municipal	Câmara Municipal	R\$ 45.900,00
	18/09/2018	Prefeitura Municipal	Câmara Municipal	R\$ 11.000,00

Fonte: Prefeitura de Bananeiras (2018).

Diante de toda análise ao portal com o auxílio dos quesitos elaborados para este fim, no quadro 6 é apresentado um resumo da avaliação de cada quesito utilizado para observação direta, com suas respectivas definições.

Quadro 6 – Resumo sobre a análise ao Portal de Transparência da cidade de Bananeiras

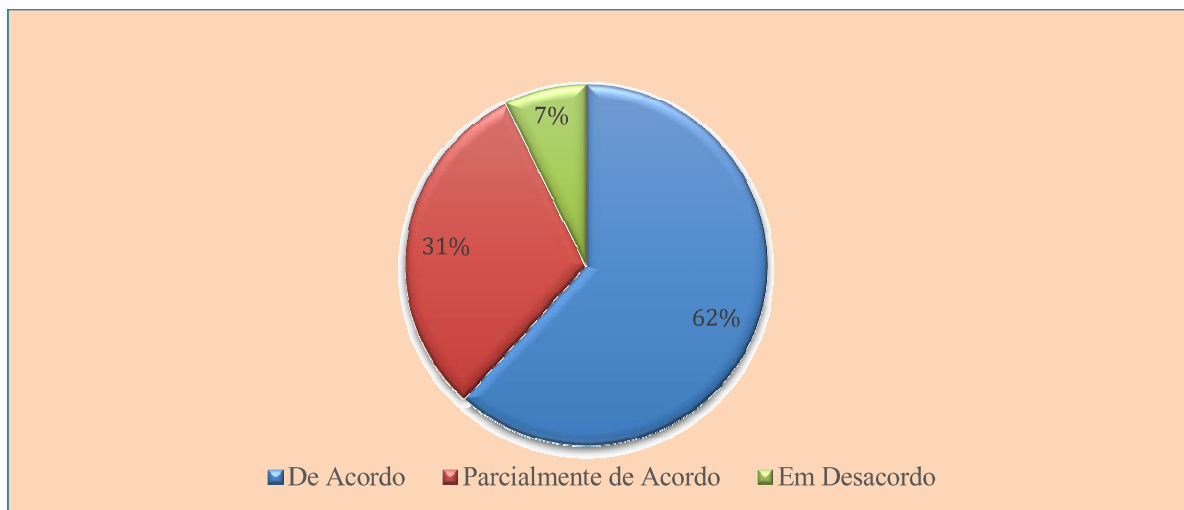
Nº	QUESITOS/QUESTÕES	AVALIAÇÃO
1	O portal possui Indicação do ícone da LAI?	●
2	A linguagem é apresentada de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão e objetiva?	●
3	Existe orientação de onde encontrar a informação almejada?	●
4	Informação é atualizada?	●
5	Contém informação relativa à sua política, organização e serviços?	●
6	Informação de licitação, contratos administrativos; implementação, acompanhamento e resultados dos programas, projetos e ações, resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas pelos órgãos?	●
7	Contém informação da estrutura organizacional? (Endereços e telefones das respectivas unidades e horários de atendimento ao público)?	●
8	Existe respostas a perguntas mais frequentes da sociedade?	●
9	Contém ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o acesso à informação de forma objetiva, transparente?	●
10	Permite erros de digitação apontando lista com sugestões de palavras mais próximas?	○
11	Indica o local e instruções que permitam ao interessado comunicar-se, por via eletrônica ou telefônica, com o órgão ou entidade detentora do sítio?	●
12	Existe espaço físico para atendimento presencial?	●
13	Contém exigências que inviabilizam a solicitação?	●
14	O prazo não superior a 20 (vinte) dias para resposta é respeitado?	●
15	Possui página inicial clara e estrutura do sítio lógica e fácil?	●
16	Permitem formatos especiais de arquivo e <i>download</i> ?	●
17	Possibilita baixar o documento Em caso de documentos extensos?	●

18	O formulário é amigável ao cidadão?	○
19	Números de protocolo, ou qualquer outro tipo são fornecidos e enviado cópia por e-mail?	●
20	Formato de data e unidades de medida seguem o padrão utilizado na instituição ou país?	●

Fonte: Dados da Pesquisa (2018). ● De acordo ○ Parcialmente de acordo ○ Em desacordo

Levando em consideração toda pesquisa desenvolvida e para ter uma visão mais global sobre a situação em que o portal se enquadra, se está mais para o lado positivo ou negativo do cumprimento dos requisitos estabelecidos pela Lei de Acesso à Informação e a Cartilha de Usabilidade (2010). Abaixo é apresentado um gráfico.

GRÁFICO 1 - Visão Global do Portal de Transparência de Bananeiras, segundo critérios estabelecidos a partir de 21 quesitos levantados para esta pesquisa.



Fonte: Dados da Pesquisa (2018)

No quadro acima são apresentados dados que correspondem a conformidade do portal, os 62% representam os quesitos que estão de acordo, os 31% aqueles quesitos que se encontram parcialmente de acordo e apenas 7% os quesitos que estão em desacordo com o estabelecido pela LAI e Cartilha de usabilidade.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Acesso à Informação é um direito fundamental estabelecido pela Constituição Federal Brasileira e pela Declaração Universal dos Direitos Humanos. No Brasil, foi regulamentado no ano de 2011 quando foi decretada a Lei 12.527 nomeada, Lei de Acesso à Informação, a qual representa um grande avanço na trajetória democrática brasileira e tem como objetivo o desenvolvimento de uma cultura de transparência e o controle social.

O surgimento das novas tecnologias da informação e comunicação (TIC) possibilitou uma maior comunicação entre governo e cidadão, através do portal implantado para aumentar a transparência das ações, controlar gastos e fiscalizar atos corruptos, os cidadãos podem participar ativamente e fazer se cumprir as leis.

A usabilidade abordada nessa pesquisa refere-se a preocupação com a interação entre usuário e o portal, visando a melhoria no acesso e na transparência, conseqüentemente na satisfação do usuário.

A pesquisa mostrou a importância da gestão documental para disponibilização das informações e como sua implantação pode aumentar a eficácia e eficiência da administração pública, ou seja, maximiza seus procedimentos. Foi detectado durante a pesquisa a ausência de uma gestão documental na instituição. Essa afirmação pode ser reforçada a partir da fala do entrevistado¹⁴ responsável pelo Portal da Transparência da cidade de Bananeiras, que foi enfático ao responder que a instituição não possuía um plano ou projeto de gestão documental até o momento da realização da entrevista (21/11/2018).

Apesar de, em uma visão global, obtermos resultados mais positivos do que negativos, o Portal de Bananeiras deveria estar de acordo com todas as exigências estabelecidas pela LAI e pela Cartilha de Usabilidade (2010), visto que são documentos que norteiam para essa finalidade - e um deles traz obrigatoriedade de cumprimento legal, pois se trata de uma Lei.

Podemos concluir que os objetivos específicos de elaborar uma *checklist* de usabilidade para análise de portais de transparências, discorrer sobre os parâmetros da Lei de Acesso à Informação e Salientar a importância da gestão documental no processo de transparência pública traçados no início da pesquisa foram alcançados, e conseqüentemente, o objetivo geral que era analisar a adequação do Portal de Transparência da cidade de Bananeiras aos parâmetros da Lei de Acesso à Informação. E por meio da entrevista notou-se a necessidade de um estudo sobre o perfil do usuário que vem buscando o acesso ao portal e

¹⁴ A íntegra da entrevista pode ser conferida no Apêndice C

uma maior divulgação dele aos cidadãos do município, para assim gerar o conhecimento sobre a importância, finalidade e benefícios que a sua utilização pode trazer, uma vez que ele é uma ferramenta ainda pouco utilizada pelos cidadãos locais, pois sua demanda gira em torno de quatro a cinco solicitações por mês.

Espera-se que o presente estudo contribua para a Arquivologia, apresentando que a presença de um profissional da informação com mais ênfase, o arquivista, pode e deve ser inserido no contexto de cumprimento legal de acesso à informação no Brasil à medida que este se apresenta como o profissional melhor capacitado para essa diretriz - a partir de sua formação acadêmica, e que ele pode, com sua conduta ético-profissional, evitar descumprimentos da lei. Pretende-se também mostrar a gestão documental como a base para implantação de uma política de informação eficiente, uma vez que quando a instituição não possui uma política de gestão documental isso afeta diretamente o cumprimento legal de procedimentos de acesso e transparência.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR ISO/IEC 9126: Engenharia de Software: qualidade de produto. Rio de Janeiro. p.9.2003, disponível em:<https://aplicacoes.mds.gov.br/sagirms/simulacao/sum_executivo/pdf/fichatecnica_21.pdf>. Acesso em: 15 jul. 2018

ARQUIVO NACIONAL. **Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística**. Rio de Janeiro. 2005, p.1-231. Disponível em: <http://www.arquivonacional.gov.br/images/pdf/Dicion_Term_Arquiv.pdf>. Acesso em: 20 nov. 2018.

BOBBIO, Norberto. Democracia e segredo. Tradução Marco Aurélio Nogueira. São Paulo: Editora Unesp, 2015.

BONI, Valdete; QUARESMA, Sílvia Jurema. Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em ciências sociais. **Em Tese**, Florianópolis, v. 2, n. 1, p. 68-80, jan. 2005. ISSN 1806-5023. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/emtese/article/view/18027/16976>>. Acesso em: 11 dez. 2018.

BUCCI, Eduardo Sadalla. O acesso à informação pública como direito fundamental à cidadania. In: *Âmbito Jurídico*, Rio Grande, XII, n. 67, ago. 2009. Disponível em: <http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=6490>. Acesso em out 2018.

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

BRASIL. Decreto 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. Presidência da república. Brasília, DF, 27 maio 2009. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/LCP/Lcp131.htm>. Acesso em: 22 nov. 2018.

BRASIL. Lei nº 8.159, de 8 de Janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Diário Oficial. Brasília. Jan. 1991. Disponível em:<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8159.htm>. Acesso em: 21 nov. 2018.

BRASIL. Ministério Público Federal. **Ranking Nacional da Transparência**. 2016. Disponível em: <<http://combateacorrupcao.mpf.mp.br/ranking>>. Acesso em: 04 set. 2018.

BRASIL. Controladoria Geral da União. Ministério da Transparência e Controladoria- Geral da União. **Portal da transparência**. 2004. Disponível em: <<http://www.cgu.gov.br/assuntos/transparencia-publica/portal-da-transparencia> >. Acesso em: 20 jul. 2018.

BRASIL. Lei nº 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. Presidência da república. Brasília. Disponível em:<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm>. Acesso em: 15 de nov. 2018.

BRASIL. Decreto nº 592, de 6 de julho de 1992. Atos Internacionais. Pacto Internacional sobre Direitos Civis e Políticos. Promulgação. Presidência da república. Brasília, DF, 6 jul. 1992. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1990-1994/d0592.htm>. Acesso em: 22 nov. 2018.

BRASIL. Decreto nº 4.410, de 7 de outubro de 2002. Promulga a Convenção Interamericana contra a Corrupção, de 29 de março de 1996, com reserva para o art. XI, parágrafo 1º, inciso "c". Presidência da república. Brasília, DF, 7 out. 2002. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/2002/D4410.htm>. Acesso em: 22 nov. 2018.

BRASIL. Decreto nº 5.687, de 31 de janeiro de 2006. Promulga a Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção, adotada pela Assembléia-Geral das Nações Unidas em 31 de outubro de 2003 e assinada pelo Brasil em 9 de dezembro de 2003. Presidência da república. Brasília, DF, Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2006/Decreto/D5687.htm>. Acesso em: 22 nov. 2018.

BRASIL. Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990. Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais. Presidência da república. Brasília, DF, 18 abr. 1991. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8112cons.htm>. Acesso em: 22 nov. 2018.

BRASIL. Padrões Brasil e-GOV: Cartilha de Usabilidade. Brasília. Ministério do planejamento, orçamento e gestão, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. 2010. Disponível em: <http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/padroes_brasil_e-gov_-_cartilha_de_usabilidade_v12.pdf>. Acesso em: 21 nov. 2018.

CALDERON, Wilmara Rodrigues. O arquivo e a informação arquivística: da literatura científica à prática pedagógica no Brasil. 2011. 183 f. Tese (doutorado) - Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Filosofia e Ciências, 2011. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/11449/103375>>. Acesso em: 22 nov. 2018.

CALDERON, Wilmara Rodrigues et al. O processo de gestão documental e da informação arquivística no ambiente universitário. **Ciência da Informação**, v. 33, n. 3, 2004.

CONVENÇÃO AMERICANA SOBRE DIREITOS HUMANOS. Costa Rica. 1969. Disponível em: <https://www.cidh.oas.org/basicos/portugues/c.convencao_america.htm>. Acesso em: 22 nov. 2018.

COSTA, Luciana Ferreira da; RAMALHO, Francisca Arruda. A Usabilidade nos Estudos de Uso da Informação: em cena, usuários e sistemas interativos de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, [S.l.], v. 15, n. 1, p. 92-117, mar. 2010. ISSN 19815344. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/887>>. Acesso em: 15 nov. 2018.

COSTA, Luciana Ferreira da; SILVA, Alan Curcino Pedreira da; RAMALHO, Francisca Arruda. Para além dos estudos de uso da informação arquivística: a questão da acessibilidade. **Ciência da Informação**, Brasília- Distrito Federal, v. 39, n. 2, p.129-143, maio/ago. 2010.

DE REZENDE, Ana Paula; DE SOUZA, Regina Coeli Hosken. Em defesa da gestão dos arquivos públicos municipais em tempos de globalização. 1999. Disponível em: <<http://arquivar.com.br/site2/wp-content/uploads/2009/02/Em-defesa-da-gestao-dos-arquivos-publicos-municipais-em-tempos-de-globalizacao.pdf>>. Acessado em: 20 de out. 2018.

DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS HUMANOS. Nações Unidas. Paris. 1948. Disponível em: <https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/por.pdf>. Acesso em: 22 nov. 2018

FRANÇA, Henrique; CANUTO JUNIOR, José. O acesso à informação ao longo da história e sua consolidação legal no Brasil: propostas de reflexão para o profissional arquivista. Paraíba. 2012.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria Néida. Novos cenários políticos para a informação. **Ciência da Informação**. Inf., Brasília, v. 31, n. 1, p. 27-40, jan. /abr. 2002.

JARDIM, José Maria; SILVA, Sérgio Conde de Albite; NHARRELUGA, Rafael Simone. Análise de Políticas Públicas: uma abordagem em direção às políticas públicas de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 14, n. 1, p. 2-22, mar. 2009.

LIMA, Izabel França de; OLIVEIRA, Henry Pôncio Cruz de; SANTANA, Sérgio Rodrigues de. Methodology to evaluate the level of usability of digital libraries: a study in the Virtual Health Library. **Transinformação**, v. 25, n. 2, p. 135-143, 2013.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003. 310 p. Disponível em: <https://docente.ifrn.edu.br/olivianeta/disciplinas/copy_of_historia-i/historia-ii/china-e-india>. Acesso em: 22 nov. 2018.

NIELSEN, Jakob.10 Usability Heuristics for User Interface Design. Tradução de Maria Amélia Teixeira da Silva. 1995. Disponível em:< <https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>>. Acesso em:10 out. 2018

RAUPP, Fabiano Maury; BEUREN, Ilse Maria. Metodologia da pesquisa aplicável às ciências sociais. Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática. cap. 3. P. 76-97. 2003. Disponível em: <http://www.geocities.ws/cienciascontabeisfecea/estagio/Cap_3_Como_Elaborar.pdf> acesso em; 15 de nov. 2018.

RIBEIRO, Fernanda. Da mediação passiva à mediação pós-custodial: o papel da ciência da informação na sociedade em rede. **Informação & Sociedade: estudos**, vol. 20, n. ° 1, Janeiro-Abril 2010, p. 63-70, 2010.

SANTOS, Elisângela Gomes dos. **O Gerenciamento Documental Do Arquivo Central Da Universidade Federal De Sergipe**. 2014. 82 f. (Monografia) - Curso de Biblioteconomia e Documentação, DCI - Departamento de Ciência da Informação, Universidade Federal de Sergipe, Sergipe-São Cristóvão, 2014. Disponível em: <<http://ri.ufs.br/jspui/handle/riufs/6680>>. Acesso em: 21 nov. 2018.

SIMÃO, João Batista; RODRIGUES, Georgete. Acessibilidade às informações públicas: uma avaliação do portal de serviços e informações do governo federal. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 34, n. 2, p.81-92, maio/ago. 2005.

SCHÄFER, Murilo Billig; FLORES, Daniel. Preservação da informação arquivística digital: repercussões para o patrimônio cultural. **Em Questão**, v. 19, n. 1, p. 173-186, 2013.

TORRES, Elisabeth Fátima; MAZZONI, Alberto Angel. Conteúdos digitais multimídia: o foco na usabilidade e acessibilidade. **Ciência da informação**. Brasília. V.33.p.152-160. Maio/ago. 2004.

ZUCCOLOTTO, Robson; TEIXEIRA, Marco Antonio Carvalho; RICCIO, Edson Luiz. Transparência: reposicionando o debate. **Revista Contemporânea de Contabilidade**, v. 12, n. 25, p. 137-158, 2015.

APÊNDICE A – TERMO DE CESSÃO DE USO DE IMAGEM, NOME, VOZ E DADOS BIOGRÁFICOS



UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas - Campus V
João Pessoa - PB
Curso de Arquivologia



Missão:

Formar profissionais éticos e competentes na área de Arquivologia, comprometidos com a transformação e a valorização do ser humano para o exercício da cidadania.

TERMO DE CESSÃO DE USO DE IMAGEM, NOME, VOZ E DADOS BIOGRÁFICOS

Eu, Jerônimo Pereira Martins, declaro que autorizo, de forma gratuita e sem ônus, a divulgação da minha voz e dados referentes ao portal de transparência da cidade de Bananeiras, para fins de exercício sobre as técnicas de coleta de dados de pesquisa, desenvolvido no Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) do Curso Bacharelado em Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba.

Tenho conhecimento que o referido exercício está sendo realizado pela graduanda **Maria das Graças dos Santos**, sob a orientação do professor **Henrique Elias Cabral França**. Igualmente que, diante do interesse da graduada pela voz e dados a respeito do Portal de transparência, caso haja desdobramento da atividade, serei antecipadamente informado.

Estou ciente de que minha voz poderá ser apresentada em outras atividades acadêmicas, como palestras, mostras, aulas, **sempre**, sem fins lucrativos.

João Pessoa, 21 de novembro de 2018

Jerônimo Pereira Martins
Assinatura

APÊNDICE B - PERGUNTAS APLICADAS NA ENTREVISTA

- 1 Existe algum levantamento sobre o perfil do usuário que acessa o site da Prefeitura de Bananeiras? Se houver, qual o principal tipo de usuário do site?
- 2 Qual a média de usuários atendidos presencialmente?
- 3 Quando não há possibilidade de resposta, o que é dito ao usuário? Com que frequência isso ocorre?
- 4 A instituição possui algum plano ou projeto de gestão documental? Quais as ações executadas nesse sentido?
- 5 Existe a possibilidade do próprio usuário procurar a informação que necessita, sem ter que recorrer a solicitações?
- 6 Quando o documento não pode ser manuseado é disponibilizada cópia para que o usuário possa ter acesso à informação contida nele?
- 7 Já houve casos em que a instituição não respondeu a algum pedido pelo fato de não saber onde estava localizada a informação?
- 8 Diante de um pedido negado, o que o usuário pode fazer?
- 9 Ainda sobre uma suposta negação de pedido, existe possibilidade do usuário recorrer? Como se dá esse procedimento?

APÊNDICE C – ÍNTEGRA DA ENTREVISTA REALIZADA COM TEXTO DE APRESENTAÇÃO E RESPOSTAS DO ENTREVISTADO

A presente entrevista é do tipo semiestruturada e foi realizada no dia 21 de novembro de 2018 com o responsável pelo Portal de Transparência de Bananeiras, Jerônimo Pereira Martins, durou aproximadamente 40 minutos. O entrevistado ocupa o cargo Operador de Equipamento de Informática na Prefeitura e sua formação é em Licenciatura em matemática.

1 Existe algum levantamento sobre o perfil do usuário que acessa o site da Prefeitura de Bananeiras? Se houver, qual o principal tipo de usuário do site?

Jerônimo: “não, levantamento não tem mais pela recorrência as perguntas vem mais é em relação ao setor de tributos, parte tributaria”

2 Qual a média de usuários atendidos presencialmente?

Jerônimo: “não ocorre com frequência presencialmente, mas pelo portal a demanda do município gira em torno de 4 a 5 pedidos de informações mensais”

3 Quando não há possibilidade de resposta, o que é dito ao usuário? Com que frequência isso ocorre?

Jerônimo: “normalmente pelo portal a pergunta que não tem resposta ou pede para comparecer a prefeitura para tratar com o setor de administração ou o setor que ele solicitou a informação para lidar com alguém diretamente, ou simplesmente diz que não pode ser informada pela pessoa, mas pelo portal raramente as perguntas que foram aparecidas até agora todas tiveram respostas, não veio nenhuma nesse sentido que a gente não pode responder”

4 A instituição possui algum plano ou projeto de gestão documental? Quais as ações executadas nesse sentido?

Jerônimo foi bem enfático em apontar que “até o presente momento não tem”

5 Existe a possibilidade do próprio usuário procurar a informação que necessita, sem ter que recorrer a solicitações?

Jerônimo: “não, o usuário deve recorrer ao responsável pelo setor para que ele possa encaminhar o pedido ou a informação que necessita”

6 Quando o documento não pode ser manuseado é disponibilizada cópia para que o usuário possa ter acesso à informação contida nele?

O senhor Jerônimo não soube responder com firmeza, pois segundo ele essa informação só o responsável pelo arquivo poderia afirmar, no entanto, ele falou “ acredito que sim, não sei inteiramente, pelo fato de ser a primeira vez que escuto essa pergunta”

7 Já houve casos em que a instituição não respondeu a algum pedido pelo fato de não saber onde estava localizada a informação?

Jerônimo: “ teve situação em que não tinha o arquivo, se não me engano foi um documento de saneamento que pediram e não tinha ainda, mas depois foi disponibilizado na câmara municipal”

8 Diante de um pedido negado, o que o usuário pode fazer?

Jerônimo: “até agora não teve nenhuma situação que foi necessário negar o pedido, mas se tiver sido negado deve solicitar novamente o pedido e esperar ser avaliado, pode procurar o setor administrativo para ele dá melhores providências”

9 Ainda sobre uma suposta negação de pedido, existe possibilidade do usuário recorrer? Como se dá esse procedimento?

Jerônimo: “ele deve procurar os direitos dele como qualquer pessoa normal, deve procurar o ministério público para recorrer com relação a isso”