



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA – UEPB**  
**CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E SOCIAIS APLICADAS – CCEA**  
**CAMPUS VII – ANTÔNIO MARIZ**  
**COORDENAÇÃO DE ADMINISTRAÇÃO**

**JANETE ANDRADE DE SOUZA**

**USABILIDADE E TRANSPARÊNCIA PÚBLICA: UM ESTUDO SOBRE A PÁGINA  
DE TRANSPARÊNCIA DE UMA UNIVERSIDADE PÚBLICA ESTADUAL**

**PATOS**  
**2013**

**JANETE ANDRADE DE SOUZA**

**USABILIDADE E TRANSPARÊNCIA PÚBLICA: UM ESTUDO SOBRE A PÁGINA  
DE TRANSPARÊNCIA DE UMA UNIVERSIDADE PÚBLICA ESTADUAL**

Monografia apresentada à Universidade Estadual da Paraíba, como um dos requisitos para a obtenção do título de bacharel em Administração.

Orientadora: Msc. Monique Fonseca Cardoso

**PATOS  
2013**

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA CIA I – UEPB

S719u Souza, Janete Andrade de.  
Usabilidade e transparência pública: um estudo sobre a página de transparência de uma universidade pública estadual [manuscrito] / Janete Andrade de Souza. – 2013.

**85 f. : il. color.**

**Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) – Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2013.**

“Orientação: Profª. Ms. Monique Fonseca Cardoso, Departamento de Administração”.

1. Sociedade. 2. Governo eletrônico. 3. Transparência. 4. Usabilidade I. Título.

21. ed. CDD 303.33

**JANETE ANDRADE DE SOUZA**

**USABILIDADE E TRANSPARÊNCIA PÚBLICA: UM ESTUDO SOBRE A PÁGINA  
DE TRANSPARÊNCIA DE UMA UNIVERSIDADE PÚBLICA ESTADUAL**

Monografia apresentada à Universidade Estadual da  
Paraíba, como um dos requisitos para a obtenção do  
título de bacharel em Administração.

Aprovada em 05/09/2013

Banca examinadora

  
Msc Monique Fonseca Cardoso  
Universidade Estadual de Paraíba – UEPB  
Orientadora

  
Msc. Ayalla Cândido Freire  
Universidade Estadual de Paraíba – UEPB  
Avaliador 1

  
PROF. MSC. IGOR MARTINS  
Universidade Estadual de Paraíba – UEPB  
Avaliador 2

Dedico este trabalho aos meus amados pais,  
fontes inesgotáveis de amor e sabedoria.

## AGRADECIMENTOS

A realização deste trabalho só foi possível graças:

Ao Senhor, que nos momentos de desespero iluminou os meus caminhos, acalmando meu coração e abençoando-me com paciência e sabedoria, o que fez minha fé ser renovada a cada batalha.

Aos meus pais, pelo amor, cuidado e dedicação, por acreditarem nos meus sonhos mesmo quando eu muitas vezes deixei de acreditar e pelas palavras de ternura que me fortaleciam nos dias mais difíceis.

A minha orientadora, Monique Fonseca Cardoso, por toda a sua atenção, responsabilidade e comprometimento com este trabalho.

Aos estudantes que participaram da pesquisa, por tornarem possível a concretização de um objetivo e pela contribuição dada a minha vida acadêmica.

A todos os professores que tive ao longo da vida por dividir comigo seus conhecimentos e suas experiências, fazendo com que eu pudesse ampliar meus horizontes e querer ir sempre além das minhas limitações.

À Universidade Estadual da Paraíba, UEPB, por contribuir com a minha formação como ser humano e profissional.

Aos meus amigos, por estarem presentes em todos os momentos da minha vida, pelo companheirismo e sentimento verdadeiros. Agradeço especialmente a José Carlos Lucena, meu melhor amigo, pelo amor fraterno e pela força oferecida nas horas de inquietação.

Aos colegas de faculdade, que durante os anos de convivência foram se tornando amigos, irmãos, pessoas especiais que sempre lembrarei com certo saudosismo. Depois de tantas histórias vividas é impossível que ao prazer de concluir uma etapa importante não se misture um sentimento de tristeza pela falta que essas pessoas farão no dia-a-dia. A vocês, meus amigos, obrigado pelas horas de felicidade e realização em que estivemos juntos.

Fica aqui meu agradecimento especial a Anna Perla Alves, Janice Santos, Kelliany Angelim, Leiliana Pereira, Mikaely Ferreira, Najara Escarião e Rilane Medeiros, a quem a relação mais aproximada fez de vocês irmãs, companheiras.

A todos, minha gratidão e meu carinho.

É a transparência que dá legitimidade às instituições.

Luiz Fernando Abrucio

## RESUMO

O desenvolvimento das TIC's trouxe para as pessoas mudanças na maneira de se comunicar e buscar informações, em especial após a criação da Internet. Atualmente, os indivíduos estão cada vez mais conectados em busca de conhecimento. Por este motivo, a chamada "Era da Informação" se transformou num desafio para as organizações públicas e privadas. O governo, numa tentativa de atender às novas demandas se lançou nesse universo tecnológico. O governo eletrônico, como é denominado o conjunto de informações e serviços oferecidos aos cidadãos em meios eletrônicos, surge para aproximar o Estado da sociedade e tornar a administração pública mais transparente. A utilização desses meios na divulgação das contas públicas implica a adoção de um importante conceito que é a usabilidade, através dele pode-se garantir a qualquer cidadão, mesmo este sendo pouco familiarizado com as ações do governo, compreender as informações e ter suas necessidades atendidas. Nesse sentido, o presente trabalho tem como objetivo avaliar a relação entre a usabilidade aplicada à página de transparência de uma universidade pública estadual e a percepção de seus estudantes sobre a transparência efetiva das informações divulgadas. A pesquisa se classificou como descritiva, quanto ao objetivo, como método se realizou um estudo de caso e o problema foi abordado de forma quantitativa. A amostra foi composta por 46 estudantes do Curso de Administração de um dos campi da universidade pesquisada. Para avaliar a relação entre a usabilidade e a transparência, foi adotado um questionário estruturado que seguiu as variáveis e dimensões desses dois conceitos, estabelecidas pela literatura. Como principais resultados foram identificados que: a página em estudo tem a usabilidade e a transparência avaliadas positivamente e que existe uma correlação de ínfima a forte entre elas. Entretanto, cabe à universidade melhorar alguns pontos pouco desenvolvidos para que o objetivo da página seja conquistado efetivamente, permitindo a todo cidadão o entendimento de sua prestação de contas e a partir daí o controle social de suas ações.

Palavras-chave: Sociedade, Governo Eletrônico, Transparência, Usabilidade.

## ABSTRACT

The development of information technologies and communication brought to the changes in the way people communicate and seek information, especially after the creation of the Internet. Currently, individuals are increasingly connected in search of knowledge. For this reason, the “Information Age” has become a challenge for public and private organizations. The government, in an attempt to meet the new demands launched this technological universe. Electronic government, as it is called the set of information and services offered to citizens in electronic media, comes closer to the state of society and make public administration more transparent. The use of these media in the dissemination of public accounts implies the adoption of an important concept that is usability, through it can be guaranteed to every citizen, even though this is somewhat familiar with the government's actions, understand the information and have their needs met. In this sense, the present work aims to evaluate the relationship between the usability of transparency applied to the page of a public university Paraiba and the perception of its students on the effective transparency of the information disclosed. The research was classified as descriptive, as the goal, as the method is carried out a case study and the problem has been addressed quantitatively. The sample consisted of 46 students of the university administration researched. To evaluate the relationship between usability and transparency, we adopted a structured questionnaire that followed the variables and dimensions of these two concepts, established in the literature. The main results were identified: a page has studied the usability and transparency positively evaluated and that there is a strong correlation between them negligible. However, it is up to the university to improve some little points developed for the purpose of the page is achieved effectively, allowing every citizen understanding of their accountability and from there the social control of their actions.

Keywords: Society, E-Government, Transparency, Usability.

## LISTAS

### LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Os quatro principais componentes em um sistema homem-máquina.....	34
------------------------------------------------------------------------------------	----

### LISTA DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1:</b> Distribuição dos estudantes quanto ao gênero.....	45
<b>Gráfico 2:</b> Distribuição dos estudantes quanto à faixa etária.....	45
<b>Gráfico 3:</b> Distribuição dos estudantes quanto ao período cursado.....	46
<b>Gráfico 4:</b> Status do serviço – Identifiquei com facilidade o objetivo da página.....	73
<b>Gráfico 5:</b> Compatibilidade com o público-alvo – Tive facilidade em compreender a linguagem utilizada na página.....	73
<b>Gráfico 6:</b> Compatibilidade com o público-alvo – Considero a linguagem permeada de termos específicos e demasiadamente técnicos, o que dificultou o entendimento das informações.....	74
<b>Gráfico 7:</b> Controle do usuário – A página atendeu as minhas solicitações e necessidades.....	74
<b>Gráfico 8:</b> Controle do usuário – Consegui acessar as informações do meu interesse através da pesquisa de conteúdo.....	75
<b>Gráfico 9:</b> Consistência – Observei que a página oferece dados e informações organizados em categorias segundo o grau de importância de cada um.....	75
<b>Gráfico 10:</b> Reconhecimento – Acessei facilmente informações relevantes, pois as mesmas aparecem em destaque na página.....	76

<b>Gráfico 11:</b> Reconhecimento – O mapa da página é completo e indica as instruções que devo seguir para facilitar a minha navegação.....	76
<b>Gráfico 12:</b> Reconhecimento – Os arquivos disponibilizados apresentam um relatório-síntese sobre os dados e as informações.....	77
<b>Gráfico 13:</b> Reconhecimento – As planilhas divulgadas trazem notas explicativas que facilitam a compreensão do seu conteúdo.....	77
<b>Gráfico 14:</b> Flexibilidade e eficiência de uso – Considero que a página atende satisfatoriamente o perfil dos estudantes.....	78
<b>Gráfico 15:</b> Flexibilidade e eficiência de uso – Ao acessar a página observei que o mesmo possui recursos que facilitaram o meu uso.....	78
<b>Gráfico 16:</b> Estética e design – Durante o acesso, identifiquei elementos que podem me distrair ou provocar confusão, prejudicando o entendimento das informações.....	79
<b>Gráfico 17:</b> Estética e design – A página apresenta excesso de informações.....	79
<b>Gráfico 18:</b> Publicidade – Conseguir acessar a página sempre que necessário.....	80
<b>Gráfico 19:</b> Publicidade – A página divulga informações qualitativas que reportam sobre desempenho, projetos e atingimento de metas da universidade.....	80
<b>Gráfico 20:</b> Publicidade – A página esclarece as ações a serem praticadas pela universidade, as que estão em andamento e as executadas, inclusive aquelas executadas em períodos anteriores, permitindo assim uma comparação.....	81
<b>Gráfico 21:</b> Compreensibilidade – As informações disponíveis são claras e objetivas e, portanto facilitaram a minha compreensão.....	81
<b>Gráfico 22:</b> Compreensibilidade – Considero que os relatórios, gráficos e planilhas auxiliam no entendimento das informações.....	82
<b>Gráfico 23:</b> Utilidade – Classifico as informações como relevantes, pois as mesmas permitem aos estudantes o controle social da universidade.....	82
<b>Gráfico 24:</b> Utilidade – A página consegue atender o seu objetivo principal.....	83
<b>Gráfico 25:</b> Utilidade – A página atendeu as minhas necessidades e expectativas.....	83
<b>Gráfico 26:</b> Utilidade – Considero que há transparência na prestação de contas da universidade.....	84

## LISTA DE QUADROS

<b>Quadro 1:</b> Princípios de usabilidade dos sistemas informatizados.....	33
<b>Quadro 2:</b> Eficiência, eficácia e satisfação no contexto de usabilidade.....	34
<b>Quadro 3:</b> As diretrizes da usabilidade para portais do governo.....	37
<b>Quadro 4:</b> Variáveis independentes e variável dependente.....	42
<b>Quadro 5:</b> Hipótese formulada.....	43
<b>Quadro 6:</b> Variáveis de usabilidade.....	47
<b>Quadro 7:</b> Dimensões de transparência.....	51

## LISTA DE TABELAS

<b>Tabela 1:</b> Resumo da perspectiva dos estudantes sobre a usabilidade da página pesquisada.....	51
<b>Tabela 2:</b> Resumo da perspectiva dos estudantes sobre a transparência da página pesquisada.....	54

## **LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS**

CF – CONSTITUIÇÃO FEDERAL

GE – GOVERNO ELETRÔNICO

IEC – INTERNATIONAL ELECTROTECHNICAL COMMISSION

ISO – INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION

LAI – LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO

LRF – LEI DE RESPONSABILIDADE FISCAL

NGP – NOVA GESTÃO PÚBLICA

TIC's – TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

G2C – GOVERNMENT TO CITIZEN

G2E – GOVERNMENT TO EMPLOYEES

G2B – GOVERNMENT TO BUSINESS

G2G – GOVERNMENT TO GOVERNMENT

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>14</b>
1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO E PROBLEMA.....	14
1.2 JUSTIFICATIVA DO ESTUDO .....	16
1.3 OBJETIVOS GERAL E ESPECÍFICOS .....	17
1.3.1 Objetivo Geral.....	17
1.3.2 Objetivos Específicos .....	18
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>	<b>19</b>
2.1 A NOVA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA .....	19
2.2 GOVERNO ELETRÔNICO: PRINCIPAIS CONCEITOS .....	23
2.3 A TRANSPARÊNCIA PÚBLICA.....	26
2.3.1 Accountability.....	28
2.3.2 Os Princípios Constitucionais Brasileiros de Publicidade e Transparência .....	30
2.3 USABILIDADE: A FACILIDADE NO USO DA TECNOLOGIA .....	32
<b>3 CARACTERIZAÇÃO DO CAMPO DE PESQUISA.....</b>	<b>38</b>
<b>4 METODOLOGIA.....</b>	<b>39</b>
4.1 TIPO DE PESQUISA .....	39
4.2 UNIVERSO DA PESQUISA E AMOSTRA .....	40
4.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS.....	40
4.4 TESTE-PILOTO .....	41
4.5 TRATAMENTO DOS DADOS .....	42
<b>5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS .....</b>	<b>44</b>
5.1 ESTATÍSTICA DESCRITIVA: PERFIL DOS ESTUDANTES.....	44

5.1.1 Distribuição dos Estudantes por Gênero .....	44
5.1.2 Distribuição dos Estudantes por Faixa Etária.....	45
5.1.3 Distribuição dos Estudantes por Período Cursado .....	46
5.2 ESTATÍSTICA DESCRITIVA: USABILIDADE E TRANSPARÊNCIA.....	46
5.2.1 Usabilidade: Perspectiva dos Estudantes.....	47
5.2.2 Transparência: Perspectiva dos Estudantes .....	51
5.3 ESTATÍSTICA INFERENCIAL: A CORRELAÇÃO ENTRE A USABILIDADE E TRANSPARÊNCIA .....	54
5.3.1 Teste da Hipótese.....	54
5.4 SÍNTESE DOS RESULTADOS .....	57
<b>6 CONCLUSÃO.....</b>	<b>60</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>63</b>
<b>APÊNDICES.....</b>	<b>70</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem como finalidade avaliar a relação entre a usabilidade aplicada à página de transparência de uma universidade pública estadual e a percepção de seus estudantes sobre a transparência efetiva das informações divulgadas.

A página estudada traz uma descrição global da universidade seguida de um detalhamento por campus, com a proposta de promover a transparência da execução financeira e orçamentária, fomentando, logo o controle social e atuando como um canal de ligação entre a comunidade acadêmica e a sociedade em geral.

Ao utilizar este meio para divulgar dados e informações, a instituição torna público um importante instrumento de consulta e acompanhamento da aplicação de recursos, do desempenho de atividades e do alcance de resultados.

Nos tópicos seguintes, serão expostos a conjuntura na qual a pesquisa está inserida e o problema sugerido, a justificativa do estudo, bem como os objetivos geral e específicos.

### 1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO E PROBLEMA

As duas últimas décadas acompanharam os avanços trazidos, entre outros fatores, pelo desenvolvimento de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's), em especial, após o surgimento da Internet. O crescimento vertiginoso da rede mundial de computadores provocou mudanças nos meios de comunicação, criando novas formas de interação entre as pessoas (PRADO; LOUREIRO, 2006).

A chamada 'Era da Informação', decorrente desse desenvolvimento tecnológico, faz com que indivíduos cada vez mais conectados se beneficiem das informações disponíveis nas redes, tornando o conhecimento um recurso valioso para as organizações (CHIAVENATO, 1999; PRADO; LOUREIRO, 2006).

A Internet hoje representa um desafio no contexto organizacional e social, pois, a despeito do compartilhamento de informações que proporciona, também tende a reproduzir as desigualdades da sociedade. Aos que possuem meios de acesso, as informações são diversas,

públicas e gratuitas. Aos que não possuem, o Estado assume a responsabilidade de democratizar o acesso à rede. Cabe às organizações públicas e privadas adequarem-se aos novos conceitos trazidos pelas TIC's e com elas produzir e disseminar conhecimento para as pessoas (BRASIL, 2012).

Slomski (2005) reafirma o poder dessas mudanças ao identificar que a sociedade contemporânea assiste ao progresso dos novos meios de comunicação associado à abertura de mercado, precedido de diversas transformações em todos os segmentos, incluindo a administração pública.

No setor público, Prado e Loureiro (2006) observam que, o uso de ferramentas tecnológicas facilita a aproximação entre o Estado e o povo, permite maior transparência administrativa e a *accountability*<sup>1</sup> dos governos, podendo favorecer a promoção de democracia. Como defende Barnett (2012), as novas formas de comunicação podem despertar nos cidadãos mais interesse em participar das questões políticas, o que contribui para o fortalecimento do processo democrático.

A utilização das TIC's como estratégia para modernizar a administração pública constitui-se no que se denomina Governo Eletrônico – GE – (PRADO; LOUREIRO, 2006). O que se propõe com o governo eletrônico é transformar as relações entre Estado, população, empresas e órgãos do próprio governo a fim de consolidar a participação cidadã, estabelecer uma comunicação dinâmica com o setor privado, aperfeiçoar os serviços e tornar a administração mais transparente (BRASIL, 2012).

O surgimento da ideia de GE reforçou o destaque dado à Transparência na Gestão Pública – tema de relevância social que, no Brasil, recebeu notoriedade após a promulgação de leis, como a Lei nº 9.755/98 e a Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF). A Lei nº 9.755/98 dispõe sobre a criação de páginas eletrônicas para divulgar as contas públicas; já a LRF está fundamentada nos princípios de planejamento, transparência e participação popular. Essas leis apoiam o pensamento de que a participação popular e o controle social dependem da transparência administrativa (PLATT NETO et al., 2004).

Nesse sentido, a crescente cobrança dos cidadãos por uma gestão mais transparente faz com que o Estado recorra a políticas e programas voltados à adoção de estratégias de GE. Matias-Pereira (2006) observa que o governo brasileiro está implantando, gradativamente, esforços no sentido de efetivar a transparência em sua administração,

---

<sup>1</sup> Na abordagem de Nakagawa (1998), *accountability* é definida como a obrigação de se prestar contas dos resultados obtidos em função das responsabilidades que decorrem de uma delegação de poder.

destacando-se as iniciativas voltadas para o acompanhamento da elaboração, execução e prestação de contas do orçamento.

Assim, as universidades públicas brasileiras, como as demais instituições que compõem a estrutura do setor público, também são obrigadas pela Constituição Federal (CF) a prestar contas do uso de seus recursos e respeitar, dentre outros, o princípio da publicidade, fazendo-se, portanto fundamental a divulgação de suas contas. No contexto universitário, mais do que garantir o atendimento às normas legais, as ações de transparência respondem por uma política de gestão responsável que beneficia o meio acadêmico, a comunidade e a tomada de decisões com o poder de fiscalizar e o envolvimento de diversos atores sociais (PLATT NETO et al., 2004).

Para tanto, o uso de meios eletrônicos com o objetivo de oferecer serviços e informações à população exige que eles sejam fáceis de usar, relevantes, efetivos e adequados às particularidades do público-alvo. Portanto, proporcionar eficiência às páginas do governo pode elevar a satisfação dos usuários, conquistando-se uma parcela cada vez maior da população (BRASIL, 2012).

Dessa forma, Nogueira (2003) argumenta que compreender o conceito de usabilidade é uma importante condição no desenvolvimento de espaços virtuais mais democráticos. Por este motivo, deve-se conhecer e aplicar as variáveis que envolvem a usabilidade, podendo a mesma ainda facilitar a compreensão do conteúdo, o alcance dos objetivos e contribuir com a percepção da transparência.

Diante dessa conjuntura, a pesquisa traz para discussão o seguinte problema: “Qual a influência da usabilidade aplicada à página de uma universidade pública estadual sobre a percepção dos estudantes de um dos campi da instituição a respeito da transparência efetiva das informações divulgadas?”.

## 1.2 JUSTIFICATIVA DO ESTUDO

Após a contextualização e o levantamento do problema faz-se necessário justificar a importância desta pesquisa, conforme a perspectiva acadêmica, social, prática e pessoal.

Inicialmente, a importância acadêmica desponta através da possibilidade de contribuir com os estudos na área de Gestão Pública, favorecendo o aprofundamento e a ligação entre temas contemporâneos e relevantes, como o governo eletrônico e a

transparência. Academicamente, a pesquisa também contribui para reunir duas áreas de estudo: Administração Pública e Ciência da Computação.

Ainda do ponto de vista acadêmico, observa-se que é fundamental estudar a páginas eletrônicas do governo visto que embora seja ampla a literatura referente às possibilidades trazidas pela implantação de novas TIC's na gestão pública (PRADO; LOUREIRO, 2006), existe uma lacuna teórica no que diz respeito à relação entre a facilidade de uso dessas páginas, aqui estudada através do conceito de usabilidade, e a efetiva transparência, principalmente no tocante à realidade universitária.

A relevância social da pesquisa traz a discussão sobre o uso de ferramentas tecnológicas na administração pública, com o objetivo de auxiliá-la na divulgação de suas contas e fortalecer a transparência. Quanto à realidade estudada, a comunidade na qual a universidade está inserida pode ser beneficiada com o poder de fiscalizar as ações desta, promover a democracia e a participação popular.

Na prática, a pesquisa pode ser justificada pela oportunidade de tornar mais transparente, dinâmica e próxima a relação entre a instituição de ensino e seus estudantes.

No que se refere à importância pessoal da pesquisa, ela se desenvolveu a partir das reflexões da autora acerca da utilização das TIC's pelo Estado, numa tentativa de empreender formas sustentáveis e eficientes de governo.

### 1.3 OBJETIVOS GERAL E ESPECÍFICOS

Depois de conhecer o problema e a justificativa do estudo, a pesquisa definiu os seguintes objetivos:

#### 1.3.1 Objetivo Geral

- Avaliar a relação entre a usabilidade aplicada à página de transparência de uma universidade pública estadual e a percepção dos estudantes de um dos campi da instituição sobre a transparência efetiva das informações divulgadas.

### 1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar as variáveis de usabilidade e dimensões do processo de transparência que melhor se aplicam ao estudo;
- Descrever as informações disponibilizadas na página estudada;
- Mensurar as variáveis de usabilidade que estão associadas à percepção dos estudantes sobre a transparência da página em análise.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Este capítulo realizou o embasamento necessário à compreensão do tema. Para Vergara (2007), quando a literatura é revisada permite ao pesquisador adquirir conhecimento sobre o que está sendo estudado, buscar as lacunas na bibliografia consultada e identificar os pontos que precisam ser confirmados ou reconstruídos, naturalmente essa revisão proporciona contextualização e consistência ao trabalho científico.

Desse modo, abordaram-se os seguintes pontos: a conjuntura a partir da qual surgem as novas ideias para a administração pública; os principais conceitos de governo eletrônico; a transparência pública e suas dimensões, destacando-se a accountability e os dispositivos brasileiros que resguardam a publicidade e a transparência da gestão pública e, por fim a usabilidade no contexto tecnológico, levando-se em consideração suas variáveis e a aplicabilidade nas páginas do governo.

### 2.1 A NOVA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Desde o final da década de 70, a reforma do Estado passou a ser perseguida em governos do mundo inteiro. O consenso social a respeito do papel intervencionista do Estado, o qual procurava garantir a prosperidade econômica e bem-estar social, estava perdendo forças diante das condições materiais e intelectuais que arquitetaram esta mudança (ABRUCIO, 1997).

Assim, em linhas gerais, quatro fatores socioeconômicos contribuíram para o enfraquecimento desse papel. O primeiro foi a crise econômica mundial, marcada pela crise do petróleo e por um período de recessão que pôs fim à era de prosperidade do pós-guerra. Com a queda nas taxas de crescimento, o Estado entrou numa grave crise fiscal. E este foi o segundo fator que comprometeu o antigo modelo estatal. Nesse sentido, a maioria dos governos não tinha como financiar seus déficits e o povo já demonstrava a insatisfação diante da qualidade dos serviços públicos. O terceiro fator que influenciou a crise, portanto, se constituía na chamada situação de ‘ingovernabilidade’ – os governos não estavam aptos a resolver seus problemas. Finalmente, a globalização e todas as transformações tecnológicas afetaram não só o setor produtivo, mas também o Estado, que perdeu o poder de ditar

políticas macroeconômicas devido à ausência de controle dos fluxos financeiros e comerciais somado ao domínio das multinacionais na economia (ibid., 1997).

Dessa maneira, o Estado se via com menos recursos, mais déficits, uma sociedade insatisfeita e serviços públicos deficientes, além disso, estava perdendo seu poder de ação para a globalização. Assim, o aparato estatal precisava ser mais ágil e flexível, tanto em sua dinâmica interna como em sua capacidade de adaptação ao ambiente externo.

Diante desse cenário, estimularam-se reflexões sobre os rumos da política. Igualmente, ganharam força ideias e teorias que procuravam melhorar as performances dos governos, estabelecendo um redesenho do Estado e da política. Esta seria a condição necessária para que ele desempenhasse melhor seu papel, na economia e na sociedade (DINIZ, 2005).

Essas ideias de reforma foram implementadas a princípio com mais vigor nos países anglo-saxão (Grã-Bretanha, Estados Unidos, Austrália e Nova Zelândia), e depois, gradualmente, na Europa Continental e no Canadá. Tais princípios se tornaram conhecidos internacionalmente como New Public Management, ou Nova Gestão Pública (NGP).

Salomão (2005) defende que a NGP corresponde ao modelo administrativo responsável por tentar promover uma adequação dos governos à crise e às mudanças decorrentes do contexto da globalização. O movimento pela ‘Revolução Gerencial’ se apresentou como um caminho para superar os problemas causados pelas chamadas buropatologias estatais, associadas à incapacidade de os governos atuarem com efetividade em setores estratégicos (FERLIE et al., 1999).

Para Bresser-Pereira (1998) o movimento teve como cerne a busca pela excelência e a orientação dos serviços ao cidadão, baseando-se em princípios gerenciais como foco nos resultados, eficiência e governança<sup>2</sup> para direcionar a gestão pública às práticas do mercado.

De forma semelhante, Rezende (1998) identifica três necessidades a partir das quais as reformas administrativas podem ser entendidas, são elas: a qualidade no atendimento ao cliente ou ao consumidor-cidadão; a eficiência durante esse atendimento promovendo a redução do custo e a efetividade no alcance de objetivos estabelecendo-se claramente para as organizações públicas os resultados pretendidos.

Do mesmo modo, Ferlie et al. (1999) apontam quatro conceitos advindos do setor privado e que são aplicados ao contexto da NGP, destacando-se: o impulso para eficiência, downsizing<sup>3</sup> e descentralização, a busca da excelência e a orientação para o serviço público.

---

<sup>2</sup> O conceito de Governança Corporativa quando trazido para o setor público diz respeito à capacidade financeira e administrativa, em sentido amplo, de um governo implementar políticas (BRESSER-PEREIRA, 1998).

O primeiro conceito, a eficiência, caracteriza-se no setor público por uma visão orientada para o mercado e para o cidadão, agora visto como um cliente; pela desregulamentação do mercado de trabalho, que consiste na adoção de contratos de trabalho temporários e com rotatividade dos ocupantes de cargos gerenciais, conjugados com o aumento de poder dos administradores generalistas no lugar dos especialistas e a delegação de certo grau de poder (COELHO, 1979; MOTTA, 1990).

Para Lacombe (2009) e Nunes (1997), aplicados às instituições públicas, os conceitos de downsizing e a descentralização prevê maior flexibilidade, a redução do excesso de burocracia e a melhoria no processo de tomada das decisões, diminuindo o tempo de resposta e aumentando a capacidade de adaptação aos novos contextos ambientais.

O terceiro conceito, a excelência na administração pública, contempla os princípios da Escola de Relações Humanas da teoria administrativa, que enfatiza a importância da cultura organizacional, preocupa-se com a questão da mudança nas organizações e com a forma de administrá-la, o papel dos valores, dos ritos e símbolos em se tratando de comportamento humano no trabalho (FERLIE et al., 1999).

Na perspectiva de Abrucio (1998), o conceito de serviço orientado ao cidadão representa a fusão das ideias de gestão dos setores público e privado. Entre os principais fatores que caracterizam esse processo estão: a preocupação com a qualidade do serviço público, incluindo as técnicas de gerenciamento para a qualidade total; o desejo de alcançar a excelência nos serviços públicos; o estabelecimento de missão e visão como elementos norteadores para a obtenção dessa excelência; a atenção nos valores e nas opiniões do usuário, valorizando a cidadania; o desenvolvimento de responsabilidade social e o gerenciamento de políticas públicas.

Em síntese ao pensamento do autor supracitado, Denhardt e Denhardt (2003) evidenciam que a orientação para o serviço público tem como principal proposta recuperar os valores democráticos sociais, garantindo o aumento da participação da sociedade nas decisões governamentais e mantendo o foco no cidadão.

No entanto, essa concepção voltada ao cidadão pode ir de encontro à defesa de que a gestão pública deve se adequar às práticas do mercado, visto que nem sempre as demandas do povo estão de acordo com os princípios que regem o mercado, por exemplo, o governo interessado no crescimento da economia do seu país opta por investir em setores considerados estratégicos em detrimento da melhoria em áreas sociais, como educação e

---

<sup>3</sup> Downsizing, diz respeito ao processo de reestruturação organizacional baseado na redução dos níveis hierárquicos de uma organização (ALVAREZ, 2001).

saúde, provocando a descontentamento da população com a formulação de políticas públicas direcionadas à área social.

Giauque (2003) afirma que não existe consenso na literatura quanto à definição precisa do que exatamente representa a NGP, apesar disso é possível elencar os seus principais objetivos: ampliar os serviços públicos; modernizar os processos de produção, mediante mais flexibilidade e maior adaptação na organização dos serviços; definir claramente os resultados que se pretende alcançar; aprimorar o acesso da população aos resultados e incrementar a produtividade.

Na percepção de Behn (1998), a NGP não estaria somente associada ao conjunto de conceitos da gestão privada aplicados à administração pública. Nesse cenário, o uso da tecnologia pela administração seria um dos fatores necessários para alcançar resultados de alto desempenho, consistindo em vários componentes inter-relacionados.

Prado e Loureiro (2006) sustentam a ideia de que as TIC's aparecem como estratégias capazes de modernizar a administração pública, tornar menos onerosas e mais próximas as relações entre governo, cidadãos, área de negócios, instituições governamentais e não governamentais e dinamizar a prestação de serviços públicos com foco na eficiência e efetividade.

A partir da visão destes autores percebe-se que os objetivos da NGP estão em harmonia com os propósitos dos governos que utilizam as TIC's, pois as inovações tecnológicas em informação e comunicação podem representar um modo de operacionalizar e por em prática as transformações almeçadas pelos novos modelos de administração pública – destacando-se o foco nos resultados e a qualidade no atendimento ao cidadão.

Nesse contexto, o governo eletrônico, embora não seja visto por alguns autores como uma etapa posterior aos movimentos de reforma, ele é considerado um relevante fenômeno que marca a administração pública contemporânea (BALBE, 2013), trazendo a possibilidade de efetivar os objetivos da NGP, adequar o Estado aos princípios do mercado e da globalização e aproximar a população das ações governamentais, tornando-a mais participativa.

Por isso faz-se necessário conhecer os principais conceitos de governo eletrônico para melhor compreensão de sua importância dentro dos novos rumos da gestão pública.

## 2.2 GOVERNO ELETRÔNICO: PRINCIPAIS CONCEITOS

Pode-se afirmar que o estímulo dos governos a adotarem inovações tecnológicas deu-se por um lado em razão da crescente necessidade da administração aumentar sua arrecadação e melhorar seus processos internos; e por outro, em razão das pressões da sociedade para que o Estado diminuísse gastos e atuasse com transparência e de modo universal na oferta de serviços (MEDEIROS; GUIMARÃES, 2006).

Deste modo, a importância do governo eletrônico emerge de um contexto amplo, formado a partir do crescimento das expectativas dos cidadãos, da globalização, do progresso tecnológico e das reformas do Estado, conforme destaca Ferguson (2002). Prado e Loureiro (2006) reforçam a influência do movimento reformista, ao afirmarem que o GE é percebido como um dos resultados desse processo, configurando-se em uma importante ferramenta na prestação de serviços com qualidade, custos reduzidos e transparência.

Para melhor entender o que significa esse fenômeno, o presente tópico preocupou-se em reunir alguns conceitos, mas vale salientar que este conceito ainda está em construção, devido à contemporaneidade do tema e à relação com uma área em constante transformação, que é a Tecnologia da Informação, dificultando, assim, a organização de definições mais homogêneas, por isso Joia (2009) avalia esta é uma conceituação incipiente e imprecisa.

De início, Okot-Uma (2001) traz uma definição simples ao afirmar o GE como sendo o fornecimento eletrônico de serviços governamentais ao público. Ruschel (2010) é mais específico ao definir o fenômeno como o uso intensivo das TIC's para promover um governo mais eficiente e efetivo, ou seja, facilitar a acessibilidade ao serviço governamental, aumentar o alcance às informações e tornar as contas do governo públicas. Para fins de pesquisa, este será o conceito adotado no estudo.

Para Chahin (2004) o GE deve ser entendido como um governo democrático, moderno e ágil, que não prioriza as TIC's, mas que se utiliza delas como um meio para ampliar a cidadania, prover transparência à gestão, tornar possível o controle social e democratizar o acesso aos meios eletrônicos.

Abramson e Means (2001) reforçam a ideia proposta pelo autor supracitado ao afirmarem que, o conceito não se restringe à simples automação dos processos e disponibilização de serviços públicos na Internet. Sua principal característica refere-se à maneira como o governo, pelo uso de novas tecnologias, atinge os seus objetivos para cumprir o papel do Estado. Isso inclui a melhoria dos processos da administração pública; aumento da

eficiência; melhor governança; elaboração e monitoramento das políticas públicas; integração entre governos e democracia eletrônica, representada pelo aumento da transparência, da participação democrática e accountability dos governos.

Balanco e Leony (2005) em sua definição destacam a importância das políticas públicas e da gestão do conhecimento. O processo, conforme os autores afirmam, está associado ao uso de modernas tecnologias de informação no conjunto de atividades desenvolvidas pelos órgãos do Estado, visando estabelecer uma relação mais direta, transparente e participativa entre as instituições públicas e os cidadãos e, sobretudo, para dar maior eficiência e eficácia às suas ações. O GE deve enfatizar, dentre outras, políticas públicas voltadas para a cooperação e integração entre os vários órgãos governamentais e para a implementação de mecanismos de disseminação e gestão do conhecimento.

O processo é algumas vezes definido, de forma simplista, como serviços online para os cidadãos, reengenharia através do emprego de tecnologia ou compras públicas via Internet, enfatizando-se apenas o aspecto tecnológico. Entretanto, o governo eletrônico é responsável por uma transformação fundamental do governo e da governança em uma escala não testemunhada desde o início da Era Industrial (TAMBOURIS; GORILAS; BOUKIS, 2005).

Dessa forma, o GE corresponde à contínua otimização na prestação de serviços públicos, acesso à informação pública e participação dos cidadãos, mediante transformações internas e externas das relações com base no uso da tecnologia, da Internet e das novas mídias (SEIFERT; PETERSEN, 2002).

Nas relações externas, são identificados pelo menos dois componentes: a participação dos cidadãos, que dá ênfase à interação entre cidadãos e representantes governamentais eleitos para participar na tomada de decisões que afetem as comunidades e a prestação de serviços públicos e, acesso a informações públicas, que garantam o atendimento às demandas dos cidadãos (Ibid., 2002).

Nas relações internas, um terceiro componente é identificado, criando várias formas de transação, cada uma com a responsabilidade de atender a um público específico: a integração horizontal, que permite a criação dos serviços externos a partir da interação entre os vários órgãos e entidades da administração pública (Ibid., 2002).

Esse pensamento também é defendido por Ruediger (2002). O autor afirma que o GE aplica as TIC's a um leque de funções do governo e, em especial, deste para com a sociedade. Em termos gerais, as seguintes relações podem assim ser elencadas: aplicações web voltadas para a relação governo com os cidadãos (G2C – Government to Citizen); com

seus empregados (G2E – Government to Employees), com o setor privado (G2B – Government to Business); e entre os órgãos e entidades governamentais (G2G – Government to Government). O GE, além de promover essas relações em tempo real e de forma efetiva, poderia ainda potencializar a adoção de práticas de governança e incentivar a mudança nas estruturas de governo, proporcionando mais efetividade, transparência e desenvolvimento.

Vaz (2012) integra estratégia, processo, organização e tecnologia ao definir governo eletrônico como a implementação de modelos custo-efetivos para a condução de transações de negócio online para cidadãos, indústria, empregados públicos e outros parceiros significativos.

Pinho (2008) incorpora a variável política em sua definição ao defender que o processo não deve ser visto apenas como um meio para disponibilizar serviços online, mas também, pela vasta gama de possibilidades de interação e participação entre governo e sociedade e pelo compromisso de transparência por parte dos governos.

Para tanto o governo eletrônico prevê a existência de duas frentes interconectadas: de um lado, um Estado mais responsivo e transparente, aberto à participação da sociedade e, de outro, a sociedade civil como protagonista das decisões políticas, trazendo a possibilidade, por intermédio dos cidadãos e/ou de movimentos sociais, o poder de fiscalização e cobrança. Tais considerações estão profundamente ligadas à questão da transparência, o que demanda não só um papel democrático do governo, como também, uma capacidade política da população (PINHO, 2008).

A partir do conhecimento de conceitos diferentes podem-se estabelecer alguns pontos que sempre são revisitados nas definições de GE, como o enfoque na eficiência e eficácia dos serviços do governo, o atendimento às necessidades da população, a democratização das informações, a transparência das ações governamentais e a possibilidade de criar uma sociedade mais ativa ao estabelecer meios de tornar possível o controle social das contas públicas.

Em virtude disso, o governo eletrônico surge como uma forma de tornar mais transparente os atos e ações governamentais e ampliar a participação dos cidadãos nas tomadas de decisões.

Assim, na aproximação do Estado à sociedade é importante conquistar a transparência na gestão pública, possibilitando essa percepção por parte do povo.

### 2.3 A TRANSPARÊNCIA PÚBLICA

Um governo transparente garante condição de acesso a todas as informações. Por isso transparência quer dizer que a administração pública funciona de uma maneira aberta, baseada em princípios éticos, podendo ser questionada a qualquer momento, em função da facilidade que têm os cidadãos e outros interessados em acessar as informações (RODRIGUES, 2010).

Conforme Fox (2007) o aumento do debate e das iniciativas em torno de uma gestão pública mais transparente pode ser atribuído ao fato de que, quando as informações de interesse público são precárias, o eleitorado perde a capacidade de fiscalizar, cobrar, avaliar ou mesmo ‘punir’ aqueles gestores que tiveram conduta ilegal. Nesse sentido, Matias-Pereira (2006) afirma que a transparência do Estado se efetiva ao garantir o acesso a informações governamentais, assumindo o papel de tornar mais democráticas as relações entre o governo e a sociedade civil.

Apesar de hoje ser ampla a quantidade de informações disponíveis e diversificadas as formas de acesso, Silva (2009) alerta que não se pode afirmar que a gestão alcançou um nível ideal de transparência, segundo o ponto de vista da população. Isso porque existe a hipótese de que os agentes políticos sejam motivados a manter em sigilo alguns aspectos orçamentários, principalmente os que dizem respeito à distribuição de recursos em benefício de determinados segmentos sociais ou econômicos com a intenção de obter apoio e voto nas próximas eleições.

Sendo assim, é preciso que a transparência esteja em todas as atividades realizadas pelos gestores públicos, de modo que o cidadão tenha acesso e compreenda as ações que estão sendo executadas (SILVA, 2009). Dentro da transparência fiscal, isso quer dizer a possibilidade do acompanhamento claro e transparente da execução orçamentária e financeira. No entanto, ressalta-se que simplesmente tornar públicas as contas do governo não implica em transparência.

Diante disso, Icerman e Sinason (1996) observam que as contas públicas não devem se limitar aos relatórios já previstos em dispositivos legais (em geral, relatórios fiscais e financeiros), sendo importante conter também informações qualitativas que tratem de desempenho, projetos e atingimento de metas em áreas relevantes para os cidadãos.

No que tange à transparência da gestão fiscal, Paiva e Zuccolotto (2009) entendem que essa se relaciona ao fluxo crescente e tempestivo de informação econômica, social e

política sobre a administração municipal em meios eletrônicos de acesso público. No Brasil, atualmente, os debates em torno da transparência da gestão pública se reportam à LRF.

Cruz et al. (2001, p.10), numa abordagem da transparência da gestão fiscal, diz que:

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

Este autor ainda expõe que a transparência não deve se reportar somente a fatos presentes praticados pela administração pública, mas também ser garantida informações de períodos anteriores, o que possibilita estudos de caráter evolutivo e comparativo acerca da performance dos gestores.

Hendriksen e Van Breda (1999) apresentam três elementos ou dimensões que compõem o processo de transparência na prestação de contas, para fins de pesquisa este trabalho usou como base tais dimensões. A primeira delas é a publicidade. Por publicidade, entende-se a ampla divulgação de informações à população, utilizando-se de múltiplos meios de acesso que possuam baixo custo e ofereçam possibilidade de domínio aos usuários. Pressupõe-se, ainda, que as informações devem ser fornecidas, com tempestividade e em tempo hábil ao apoio às decisões.

A segunda dimensão diz respeito à compreensibilidade das informações e, está relacionada à apresentação visual, incluindo a formatação das informações (demonstrativos, balanços, relatórios, entre outros), e ao uso da linguagem. Busca-se idealmente a simplicidade, a linguagem acessível e orientada ao perfil dos usuários, no sentido de proporcionar o entendimento das informações (HENDRIKSEN; VAN BREDA, 1999).

Hendriksen e Van Breda (1999) chamam atenção para o fato de que os usuários são corresponsáveis pelo entendimento das informações, ou seja, devem estar dispostos a ler atentamente as informações e obter a formação técnica necessária. Todavia, quando se transporta esse pressuposto para a divulgação de informações de caráter público e orientadas ao controle social, depara-se com uma barreira maior do que no contexto empresarial. Essa barreira está vinculada ao perfil e aos interesses dos usuários, principalmente quando predominam os cidadãos comuns.

Por fim, a terceira dimensão da transparência das contas públicas é a utilidade para decisões. A utilidade está fundamentada na relevância das informações. A relevância, por sua vez, pode ou não coincidir com os interesses dos usuários. Associada à relevância, está a confiabilidade das informações a que os usuários têm acesso, quer dizer, a garantia de veracidade do que é divulgado. A comparabilidade deve ser propiciada entre períodos e entre entidades (HENDRIKSEN; VAN BREDA, 1999).

A partir disso, percebe-se que a transparência é uma importante condição para o controle social. Outro aspecto importante na garantia da fiscalização e participação popular é a accountability.

### 2.3.1 Accountability

Com as boas práticas de gestão trazidas pela NGP, um conceito que ficou notório foi de accountability, que para Branco (2012) se define como a responsabilidade do agente na tomada de decisões e na obrigação de prestar contas, assim como também diz respeito à omissão de seus deveres políticos.

Na concepção de Campos (1989), o termo trata da relação existente entre burocracia, elites políticas e sociedade, enfatizando-se o controle que esta deve exercer sobre os administradores públicos. O autor ainda aponta que este conceito é na verdade a união de diferentes ideias, que correspondem a: transparência na condução das ações, efetiva prestação de contas na utilização dos recursos públicos e responsabilização dos gestores públicos.

Para Minogue, Polidano e Hulme (1998), accountability prevê a existência de mecanismos que garantam que os servidores públicos e os líderes políticos sejam responsáveis por seus atos e pelo destino dos recursos públicos, exigindo, portanto um governo transparente e uma imprensa livre.

Campos (1989) afirma que esta não é uma questão de reformas na gestão como propôs a NGP, ou seja, a simples criação de mecanismos burocráticos não é suficiente para tornar efetiva a responsabilidade dos servidores públicos. Quando as atividades governamentais se expandem e a intervenção do governo na vida do cidadão ganha força, a organização da cidadania se torna o meio pelo qual os direitos democráticos serão respeitados, dito isso uma sociedade desmobilizada não é capaz de garantir a accountability.

Akutsu (2002, p. 43) argumenta que neste conceito são envolvidas duas partes: “a primeira que delega responsabilidade para que a segunda proceda à gestão dos recursos e, ao mesmo tempo, gera a obrigação daquele que administra os recursos de prestar contas de sua gestão, demonstrando o bom uso desses recursos”. Esse autor esclarece que “quando os recursos a serem geridos são públicos, a parte que delega é a Sociedade, representada pelo Poder Legislativo, e a parte delegada é o governo, a quem cabe a responsabilidade final pela gestão dos recursos” (ibid., p. 43).

Ribeiro (2003) destaca as oportunidades que as TIC's trouxeram para consolidar a accountability, com o desenvolvimento tecnológico se tornou possível a divulgação quase que instantânea dos atos e ações dos diversos órgãos dos governos. Ao mesmo tempo, essas oportunidades implicaram em novas cobranças, as quais até então eram desconhecidas para o modelo de Estado tradicional. Às novas demandas foram dadas respostas características de um Estado Burocrático-Patrimonialista, o que levou ao descrédito o modelo de democracia fundada no Estado Nacional.

Além das implicações trazidas pelas novas tecnologias de comunicação e pela aplicação de propostas inerentes do setor privado, cabe destacar que a accountability possui outro desafio: a sociedade, esta deve se conscientizar do controle que necessita ser feito na administração e para isso a participação popular é fundamental.

Tendo em vista as definições apresentadas, pode-se perceber que o exercício da accountability é uma medida de qualidade das relações entre governo e cidadãos, entre burocracia e clientelas. O nível de interesse na accountability dos governos ou a sua ausência depende de como a sociedade se organiza.

Quando estabelecida em torno de um objetivo, a população pode influenciar não só o processo de identificação de necessidades e canalização de demandas, como também pode cobrar melhor desempenho e transparência dos gestores públicos abrindo um caminho para a accountability. Este é um conceito que só ganha a prática se o povo cumprir seus deveres, se o povo não cobra a responsabilidade de seus representantes eles se omitirão diante de suas necessidades.

O povo brasileiro tem ao seu lado a Constituição Federal que resguarda a publicidade e a transparência na administração pública, assegurando à população o direito de acompanhar as decisões tomadas pelo governo, ampliando a participação e a democracia.

### 2.3.2 Os Princípios Constitucionais Brasileiros de Publicidade e Transparência

O artigo 37 da Constituição Federal de 1988 determina a publicidade como um princípio da administração pública brasileira, detalhando-a em seu parágrafo primeiro (BRASIL, 1988):

Art. 37 A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:

§ 1º - A publicidade dos atos, programas, obras, serviços e campanhas dos órgãos públicos deverá ter caráter educativo, informativo ou de orientação social, dela não podendo constar nomes, símbolos ou imagens que caracterizem promoção pessoal de autoridades ou servidores públicos.

A determinação desse princípio assegura ao povo o direito de conhecer as ações dos órgãos públicos e de seus respectivos gestores e servidores, levando-se em consideração o não beneficiamento dos responsáveis. As ações devem ser detalhadas para que o controle social, derivado da democracia, seja exercido efetivamente. Pode-se destacar ainda que ao exigir um “caráter educativo, informativo ou de orientação social” das divulgações, o artigo 37 da CF/88 revela a preocupação com o conteúdo, a utilidade e a compreensibilidade das informações para o controle social (PLATT NETO et al., 2004).

De maneira complementar, o artigo 70 da CF/88, em seu parágrafo único, define quem tem a obrigação de prestar contas: “qualquer pessoa física ou jurídica, pública ou privada, que utilize, arrecade, guarde, gerencie ou administre dinheiros, bens e valores públicos ou pelos quais a União responda, ou que, em nome desta, assuma obrigações de natureza pecuniária” (BRASIL, 1988). Diante deste artigo percebe-se a responsabilidade exigida na utilização de recursos públicos.

O artigo 5º, inciso XXXIII, da CF/88 ressalta o direito à informação, garantida pelos órgãos públicos, bem como a pena pelo não cumprimento da lei (Ibid., 1988):

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.

As exceções à obrigação de tornar público informações estão dispostas no inciso LX do artigo 5º da CF/88, nos seguintes termos: “a lei só poderá restringir a publicidade dos

atos processuais quando a defesa da intimidade ou o interesse social o exigirem”. Nesse caso, outros interesses públicos poderiam ser violados (Ibid., 1988).

A Lei nº 9.755, de 16 de dezembro de 1998, dispõe sobre a criação de homepage na Internet, pelo Tribunal de Contas da União, para a dos dados e informações que especifica. Perante esta lei toda entidade gestora de recursos públicos está sujeita a divulgar suas contas (Ibid., 1988).

Com a publicação da Lei Complementar nº 101, conhecida como Lei de Responsabilidade Fiscal, no dia 4 de maio de 2000, a importância e a exigência da transparência na gestão pública brasileira foram reforçados.

A LRF contempla com um capítulo o tema, intitulado de “Transparência, Controle e Fiscalização” (artigos 48 a 59), enquanto que sua 1ª seção trata da Transparência da Gestão Fiscal, abrangendo os artigos 48 e 49.

Cruz et al. (2001, p. 183) expõem o entendimento dado à transparência na LRF da seguinte forma:

A transparência na gestão fiscal é tratada na Lei como um princípio de gestão, que tem por finalidade, entre outros aspectos, franquear ao público acesso a informações relativas às atividades financeiras do Estado os procedimentos necessários à divulgação dessas informações.

A Lei nº 10.028/00, que alterou o Código Penal quanto aos crimes fiscais, em seu artigo 5º, inciso I, caracteriza a não divulgação de relatórios contábeis (particularmente do Relatório de Gestão Fiscal) como infração administrativa contra as leis de finanças públicas. Nos termos do § 1º, “a infração prevista neste artigo é punida com multa de trinta por cento dos vencimentos anuais do agente que lhe der causa, sendo o pagamento da multa de sua responsabilidade pessoal”.

Recentemente, no dia 16 de maio de 2012, entrou em vigor a Lei nº 12.527/11 – Lei de Acesso a Informações (LAI) – assim, foi dado mais um passo significativo para o Brasil em direção a uma gestão pública mais transparente. A lei veio regulamentar o direito constitucional que garante aos cidadãos o acesso a informações públicas e confere transparência ao Estado brasileiro.

O artigo 3º da LAI define as diretrizes que servem como base para o cumprimento desta Lei (BRASIL, 2012):

Art. 3º Os procedimentos previstos nesta Lei destinam-se a assegurar o direito fundamental de acesso à informação e devem ser executados em conformidade com os princípios básicos da administração pública e com as seguintes diretrizes:

- I - observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção;
- II - divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações;
- III - utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação;
- IV - fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública;
- V - desenvolvimento do controle social da administração pública.

A LAI contribui para o sucesso de medidas que combatem a corrupção no país, fortalecendo a democracia brasileira e a importância da transparência. Desse modo, afirma-se que tornar acessível à sociedade informações de interesse público pode permitir uma melhoria na gestão pública e possibilitar uma maior participação popular e o controle social das ações governamentais (BRASIL, 2012).

A utilização da Internet para divulgar as contas do governo implica a adoção de um conceito trazido da Ciência da Computação, que é a usabilidade, entendida como a facilidade de uso durante a navegação, para alcançar esse conceito é importante aplicar suas variáveis e entender sua relação com o entendimento das informações.

### 2.3 USABILIDADE: A FACILIDADE NO USO DA TECNOLOGIA

Os primeiros estudos sobre a interação entre o homem e a máquina surgiram na época da Segunda Guerra Mundial. Nesse período, cientistas da Força Aérea Inglesa perceberam que os erros cometidos durante a operação de equipamentos militares não eram ocasionadas somente por falha humana, mas também pela inadequação desses equipamentos às características físicas, psíquicas e cognitivas humanas (NASCIMENTO; AMARAL, 2010).

Esses estudos influenciaram o desenvolvimento da Ergonomia – disciplina científica que se preocupa em estudar a relação entre o homem e os seus meios, métodos e espaços de trabalho, com a finalidade de produzir resultados que possam contribuir para a adaptação dos meios tecnológicos e dos ambientes de trabalho ao homem (ibid., 2010).

Cybis (2007) observa que foi a partir da década de 1970, que a ergonomia começou a se consolidar como área de estudo interdisciplinar, beneficiando a criação de sistemas interativos e metodologias que identificam problemas relativos ao uso de sistemas. Ao conjunto de métodos e técnicas ergonômicas denominou-se Engenharia de Usabilidade ou simplesmente Usabilidade.

Assim, o termo usabilidade começou a ser utilizado na década de 1980, substituindo a expressão ‘user friendly’, do inglês ‘usuário amigável’, que conforme Dias (2003) era considerada imprópria porque um sistema pode ser classificado como ‘amigável’ por um usuário e não tão ‘amigável’ por outro, devido às diferenças entre as suas necessidades e expectativas.

Esse tema passa a receber destaque na atualidade à medida que o conteúdo online cresce exponencialmente e, o tempo disponível para a navegação dos usuários, num cenário otimista, permanece constante. Além disso, a usabilidade assume maior importância na presente economia da Internet do que no passado (NIELSEN, 2000).

Cybis (2007) entende a usabilidade de um sistema interativo como a capacidade que ele oferece ao seu usuário, em um determinado contexto de operação, no desempenho de tarefas, de modo eficiente, eficaz e agradável.

Já a Norma ISO/IEC 9126 (2003) refere-se ao termo como um conjunto de atributos de software relacionado ao esforço necessário para seu uso e para o julgamento individual de tal uso por um grupo de usuários. A Norma apresenta os princípios que podem ser avaliados nas ferramentas informatizadas com a finalidade de promover a utilização de todos, ou quase todos, os seus recursos com efetividade. O Quadro 1 apresenta esses princípios.

<b>Princípio</b>	<b>Descrição</b>
Inteligibilidade	Permitir ao usuário entender se o software é apropriado para o objetivo, e como ele será usado para tarefas particulares. Proporcionar ao usuário um entendimento acerca de suas funcionalidades.
Aprensibilidade	Permitir ao usuário aprender suas aplicações. Oferecer ferramentas de uso intuitivo e com interface gráfica amigável que facilita a memorização de como operá-las.
Operacionalidade	Facilitar a operação e o controle.
Atratividade	Proporcionar clareza, objetividade e coerência das informações. Contribuir com aspectos visuais e de design agradáveis.

**Quadro 1:** Princípios de usabilidade dos sistemas informatizados.

**Fonte:** Adaptado de ISO/IEC 9126.

A Norma ISO/IEC 9241 (1997) de qualidade é mais específica, pois analisa a usabilidade de ferramentas informatizadas de forma subjetiva e sob o ponto de vista do usuário, relacionando fatores como eficiência, eficácia e satisfação. O Quadro 2 descreve esses fatores de acordo com os conceitos previstos pela engenharia de software.

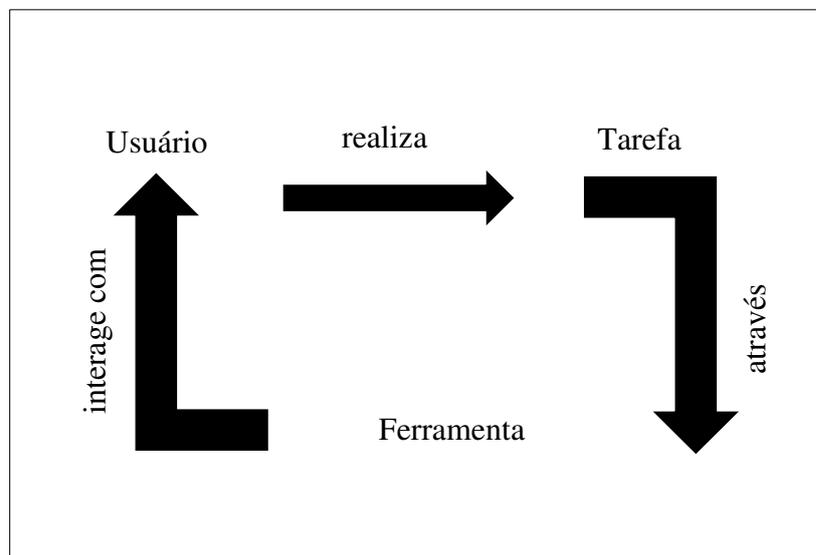
<b>Eficiência</b>	<b>Eficácia</b>	<b>Satisfação</b>
Uso apenas do esforço ou recurso apropriados para alcançar o objetivo, dentro de um contexto específico de uso.	Alcance dos objetivos específicos com exatidão e de forma completa.	Satisfazer as necessidades do usuário (ou superar as suas expectativas) dentro de um contexto específico.

**Quadro 2:** Eficiência, eficácia e satisfação no contexto de usabilidade.

**Fonte:** Adaptado de ISO/IEC 9241.

Para Nielsen (1993) usabilidade é o que define se um sistema satisfaz ou não todas as necessidades e requerimentos de todos os usuários. A interface de um sistema é o canal por onde se estabelece a interação entre o homem e a máquina, visto que é ela que intermedeia o uso do sistema eletrônico pelo usuário. Nesse sentido, uma interface pode ser mais ou menos satisfatória às necessidades que se propõe atender, de acordo com a facilidade de uso, o seu grau intuitivo e ainda a tolerância a erros (FERREIRA; LEITE, 2012).

Shackel e Richardson (1991) afirmam que um bom projeto depende de quatro componentes principais em qualquer situação de usuário-sistema: usuário, tarefa, ferramenta e ambiente (Figura 1). Considerando esses componentes, a usabilidade de uma interface pode ser determinada pelo design de uma ferramenta em relação à interação dos usuários, às tarefas a serem executadas e ao ambiente em que está contextualizado (NIELSEN, 2002).



**Figura 2:** Os quatro principais componentes em um sistema homem-máquina.

**Fonte:** Shackel e Richardson (1991).

Nielsen (1993) defende que a usabilidade está inserida em um contexto mais amplo e, descrita por ele como aceitação do sistema, que envolve a satisfação de todas as necessidades e requerimentos de seus usuários. O autor aponta cinco atributos que caracterizam o conceito.

O primeiro atributo, conceituado como ‘facilidade de aprendizagem’, diz respeito à possibilidade de que o usuário consiga aprender rapidamente com o sistema; já o atributo de ‘eficiência’ está ligado à necessidade do sistema ser eficiente e produtivo no desempenho das atividades do usuário; a ‘facilidade de ser lembrado’ é a qualidade do sistema de ser de fácil memorização, possibilitando que o usuário retorne a utilizá-lo sem refazer o processo de aprendizagem; quanto ao ‘nível de erros’, pressupõe-se que um sistema deve ter baixo nível de erros e permitir fácil recuperação, caso eles ocorram; por fim, o atributo de ‘satisfação subjetiva’ está ligado à necessidade do sistema ser agradável para uso, sob a percepção dos usuários.

Trazendo este conceito para o desenvolvimento de sites, Nielsen e Loranger (2007), observam que é através dele que usuários pouco experientes com este tipo de ambiente possam acessá-los, assim como pessoas com algum tipo de deficiência e idosos, poderiam se conectar, reduzindo os sentimentos de frustração e impotência.

A esse respeito, Dias (2012) destaca-se por elaborar uma proposta de avaliação voltada à realidade de sites corporativos, em especial aqueles do governo, direcionados ao público em geral.

O primeiro princípio trata da ‘visibilidade, reconhecimento e condução’ e, diz respeito aos meios disponíveis para informar, orientar e conduzir o usuário durante a interação com o portal corporativo. Os usuários devem ser informados quanto à página em que se encontram ao caminho percorrido para chegarem até ela e às opções de saída. A boa condução facilita o aprendizado e a utilização do ambiente, propiciando melhor desempenho e redução de erros (DIAS, 2012).

Um projeto que atende ao princípio ‘estético e minimalista’ facilita a leitura da informação exibida, incrementando o desempenho do usuário na execução das tarefas, e, também, seu grau de satisfação durante a interação com o portal. No que diz respeito à densidade informacional, quanto menos o usuário se defrontar com dados supérfluos, maior a chance de atuar de forma eficiente, com menos erros (ibid., 2012).

O terceiro princípio disserta sobre o ‘controle’ que o usuário deve manter, sempre, sobre o processamento de seus passos pelo ambiente, para que o sistema interativo responda às suas solicitações e às suas expectativas. Ações inesperadas do sistema, infundáveis sequências de entradas de dados, incapacidade ou dificuldade em obter os dados requisitados e inaptidão em produzir os resultados desejados são fatores responsáveis pela sensação de receio e de apreensão do público (ibid., 2012).

As questões de ‘flexibilidade e eficiência de uso’, quarto princípio, estão atreladas à capacidade do portal em se adaptar ao contexto, às demandas e às preferências do público, incrementando sua eficiência. Em função da diversidade dos usuários de um portal, é indispensável manter interface flexível de modo que seja possível executar uma mesma tarefa de diferentes maneiras, em consonância com a realidade do contexto e com as singularidades dos indivíduos (ibid., 2012).

Com relação à ‘prevenção de erros, esse princípio está relacionado a todos os mecanismos que permitem evitar ou reduzir a ocorrência de erros ou corrigir os registrados. As interrupções provocadas por equívocos de processamento trazem consequências negativas para a relação entre usuários e sistemas, prolongando e complicando a efetivação de tarefas. Em sentido oposto, quanto menor a probabilidade de erros, menos interrupções acontecem e melhor é a performance do usuário (ibid., 2012).

A ‘consistência refere-se à homogeneidade e à coerência na escolha de alternativas durante o projeto da interface: denominação, localização, formato, cor e linguagem. Contextos ou situações similares devem ter tratamento e/ou apresentação similares. O projeto consistente facilita o reconhecimento, o aprendizado, a localização e, portanto, a utilização do portal pelo público. A padronização de formatos, as localizações e a sintaxe tornam o ambiente mais previsível, diminuindo a incidência de erros e as dificuldades de aprendizado e de compreensão (ibid., 2012).

Em razão de suas especificidades, as propostas de Dias (2012) e Nielsen (1993) de critérios de usabilidade foram utilizadas para a elaboração do instrumento que direcionou a coleta de dados do presente trabalho.

No que tange à realidade das páginas do governo, observa-se que adotar o critério da usabilidade permite criar formas que possam atender com eficiência as demandas sociais, prestando serviços adequados à necessidade do público a ser atingido, contribuindo assim para gerar uma experiência agradável e a satisfação no usuário.

Na Cartilha de Usabilidade do Governo Federal (BRASIL, 2010) são propostas sete diretrizes baseadas na observação concreta de problemas comuns nas páginas de instituições públicas no Brasil: contexto e navegação; carga de informação; autonomia; erros; desenho; redação; e consistência e familiaridade. São referências importantes a serem utilizadas como ponto de partida para o desenvolvimento e avaliação de portais na Internet. A seguir, o Quadro 3 apresenta uma síntese dessas diretrizes.

Diretriz	O que é
Contexto e navegação	O cidadão deve rapidamente compreender o que é, os objetivos e como funciona o site, localizar com facilidade o que busca e realizar os passos do serviço sem dificuldade.
Carga de informação	Para atender essa diretriz, o site não deve apresentar informações em demasia e que fogem ao objetivo principal, fazendo com que o cidadão se sinta desorientado.
Autonomia	O cidadão deve ter o controle na utilização do site.
Erros	O cidadão pode não entender como funciona determinado serviço e cometer erros. Em qualquer caso, além da correção do erro, é importante dar o retorno devido ao cidadão, tanto aos erros cometidos por ele, quanto aos problemas momentâneos do site.
Desenho	Uma boa interface possibilita a decodificação das informações apresentadas, influenciando o nível de satisfação durante a interação com o site.
Redação	O texto elaborado deve ser objetivo e de linguagem acessível para facilitar o entendimento das informações.
Consistência e familiaridade	O cidadão deve se sentir bem-vindo e familiarizado com o site, para isso o procedimento necessário ao cumprimento de tarefas precisam ser compatíveis com as características psicológicas, culturais e técnicas e organizados com as expectativas e costumes dos cidadãos.

**Quadro 3:** As diretrizes da usabilidade para portais do governo.

**Fonte:** Adaptado de BRASIL (2010).

Desta maneira, corresponder aos critérios da usabilidade favorece as políticas de governo eletrônico no alcance dos seus objetivos. Portais governamentais com facilidade de uso são mais ágeis, empregam os recursos da melhor maneira e apresentam melhores resultados na prestação de serviços, as informações disponibilizadas aparecem decodificadas em uma linguagem clara e universal, facilitando o entendimento dos cidadãos. Atender às demandas da população no tempo certo e com o conteúdo certo faz com que se gere satisfação diante dos serviços, causando uma boa experiência e, despertando o interesse de repetir o momento (BRASIL, 2010).

### 3 CARACTERIZAÇÃO DO CAMPO DE PESQUISA

De acordo com informações presentes no site da instituição pesquisada, atualmente, a Universidade, localizada em um estado do Nordeste Brasileiro e pertencente à esfera pública, tem a sua estrutura composta por oito campi, contabilizando 20.229 alunos matriculados, distribuídos em 46 cursos de graduação e dois de nível técnico.

Os recursos disponíveis somam em 2013 a quantia de R\$ 231,6 milhões, sendo que deste valor R\$ 201 milhões são para pagamento da folha de pessoal, isso equivale a 87% do orçamento; do total 7% ainda se destina a despesa corrente e 6% a despesa de capital. Dessa forma, para deixar mais claro o uso desses recursos e atender as exigências da Lei Federal nº 12.527 de 2011, a instituição de ensino estudada mantém uma Página de Transparência na Internet com diversas informações e uma descrição da Universidade por campus.

Na Página, é destacada a importância de divulgar as atividades e resultados obtidos e apresentar o destino dado aos recursos recebidos. O site está disponível a consulta da academia, de seus colaboradores e da sociedade como um todo.

É possível ter acesso aos dados da instituição, como por exemplo, o número de alunos matriculados, o número de bibliotecas e laboratórios, às finanças, as quais possuem balancetes, folha de pagamento, balanço social, execução orçamentária, balanços gerais de anos anteriores, demonstrativo de despesas, enfim documentos internos e documentos do governo estadual como leis, decretos e orçamento. Ainda é possível acompanhar as obras que buscam aprimorar a tríade Ensino, Pesquisa e Extensão.

Nesse contexto, através da Página de Transparência, a Universidade divulga as suas receitas e despesas, com a exposição de gráficos, planilhas e relatórios mensais, visando à transparência de sua execução financeira e orçamentária, numa tentativa de que qualquer cidadão possa acessar e entender as informações, bem como fiscalizar o uso de seus recursos e cobrar dos responsáveis garantias do que está sendo planejado.

O estudo foi desenvolvido com os alunos integrantes do Curso de Administração de um dos campi da instituição, situado no sertão do estado no qual a universidade está presente. Os participantes foram convidados a avaliar os níveis de usabilidade e transparência da Página na possibilidade de contribuir com o processo de melhoria de sua transparência.

## 4 METODOLOGIA

Após caracterizar o campo de pesquisa, o presente capítulo descreve os métodos seguidos na realização deste trabalho.

Macedo (1994) afirma que a importância da metodologia para o trabalho científico diz respeito aos procedimentos técnicos e metodológicos que serão adotados no desdobramento da pesquisa. Sendo assim, tornar a metodologia clara significa demonstrar a sequência do trabalho, em que etapas ele se divide, com que método e técnica ele será tratado, de maneira que facilite o alcance dos objetivos.

A explicação que se segue abordará a tipologia, a população e amostra, a coleta de dados, o teste-piloto e o tratamento de dados.

### 4.1 TIPO DE PESQUISA

A classificação se fundamentou na proposta de Raupp e Beuren (2006), os quais consideram as seguintes categorias de pesquisa: quanto aos objetivos – pesquisa exploratória, descritiva e explicativa; quanto aos procedimentos – estudo de caso, pesquisa bibliográfica, documental, participante e experimental; e quanto à abordagem do problema – pesquisa qualitativa e quantitativa.

Deste modo, quanto aos objetivos, à pesquisa pode ser classificada como descritiva, visto que tem como fim descrever as características de determinada população e identificar possíveis relações entre variáveis (GIL, 2010).

Com relação aos procedimentos, o método empregado foi o estudo de caso, que pode ser caracterizado como o estudo de uma entidade bem definida, buscando-se conhecer em profundidade o como e o porquê de uma situação específica. O pesquisador não pretende intervir sobre o objeto a ser estudado, mas revelá-lo como ele é percebido (LAKATOS; MARCONI, 1995).

Quanto à abordagem do problema, a pesquisa foi definida como quantitativa. Neste tipo de pesquisa, podem ser calculadas as médias, computadas as porcentagens e examinados os dados para verificar se possuem significância estatística. Esta abordagem permite testar hipóteses e comparar os resultados para vários subgrupos (ROESCH, 1999).

## 4.2 UNIVERSO DA PESQUISA E AMOSTRA

O universo do estudo compreendeu 397 estudantes matriculados no Curso de Administração de um dos campi da universidade analisada. O critério utilizado na escolha desse público justifica-se pelo conhecimento que o mesmo possui nas áreas de Gestão Pública e Administração Financeira. Portanto, a amostragem se classificou como não probabilística e intencional, já que a pesquisadora usou de seu julgamento para selecionar os indivíduos da população. Fizeram parte da pesquisa 46 estudantes do referido curso.

Segundo Oliveira (2013), uma pesquisa com amostragem intencional traz bons resultados, quando as características importantes para o delineamento da amostra forem conhecidas, estiverem relacionadas ao objeto de estudo e disponíveis ao pesquisador. Além disso, possui a vantagem de baixo custo e a análise de parte da população, embora seja não representativa, constitui um segmento líder de opinião dentro do grupo (MARCONI; LAKATOS, 1995).

## 4.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

Nessa pesquisa, os dados foram coletados através de um questionário. O instrumento foi escolhido porque permitiu à pesquisadora que se alcançasse o número desejado de pessoas, e também garantiu o anonimato aos respondentes (GIL, 2010).

Assim, o questionário (APÊNDICE A) foi dividido em duas partes: a primeira, composta por três questões, sendo duas delas abertas e uma objetiva e teve como objetivo traçar um breve perfil dos estudantes que responderam a pesquisa. A segunda parte, composta por 23 questões, com a finalidade de avaliar os aspectos que envolvem a usabilidade e a transparência do site em estudo.

Para avaliar a usabilidade foram levadas em consideração as variáveis estabelecidas por Nielsen (1993) e Dias (2012) e definidas na pesquisa como: Status do serviço, Compatibilidade com o público-alvo, Controle do usuário, Consistência, Reconhecimento, Flexibilidade e eficiência de uso e Estética e design. Com relação à avaliação da transparência, foram consideradas as dimensões propostas por Hendriksen e Van Breda (1999): Publicidade, Compreensibilidade e Utilidade.

A fim de garantir uma maior fidelidade às respostas, as questões dessa etapa ficaram organizadas em escala, o que oferece ao respondente a vantagem de visualizar várias dimensões de uma mesma questão (ROESCH, 1999). Dessa forma, na avaliação da usabilidade e transparência elaborou-se a seguinte escala: (1) Discordo da afirmação, (2) Discordo totalmente da afirmação, (3) Concordo parcialmente com a afirmação, (4) Concordo com a afirmação e (5) Concordo totalmente com a afirmação.

No Apêndice A encontra-se o modelo do questionário elaborado com o auxílio do Microsoft Word 2010. Com base nele foi configurado um formulário para web, utilizando-se de aplicativo disponível no Google Drive, o mesmo pode ser acessado através do endereço <[https://docs.google.com/forms/d/1jG2uIJoY3k\\_I2r04ZkBFHb82xMmXm6aLpGHxE7JXfr8/edit](https://docs.google.com/forms/d/1jG2uIJoY3k_I2r04ZkBFHb82xMmXm6aLpGHxE7JXfr8/edit)>.

O questionário foi disponibilizado pela Internet, de forma que os entrevistados receberam por e-mail a solicitação para responder à pesquisa, bem como o endereço onde ela estava hospedada. As instruções estavam no e-mail e no próprio questionário.

#### 4.4 TESTE-PILOTO

Quando mal elaborado o questionário leva à incompreensão ou à interpretação incorreta pelo pesquisado, comprometendo a análise da informação. Para evitar que isso ocorra, recomenda-se a realização de uma pesquisa-piloto com o instrumento, antes de sua aplicação definitiva. Ela permitirá ao pesquisador constatar se as questões são de fácil entendimento, se o tempo de resposta é adequado, se os resultados são passíveis de análise e se fazem sentido (ROESCH, 1999).

Para Lakatos e Marconi (1995), o pré-teste deve assegurar ao questionário os seguintes elementos: fidedignidade, validade e operatividade. Assim, qualquer pessoa que o aplique deverá obter o mesmo resultado, todos os dados colhidos deverão ser relevantes para a pesquisa, e o vocabulário empregado deverá ser adequado, acessível e claro.

A viabilidade da aplicação do instrumento de pesquisa foi averiguada por conveniência com cinco pessoas, todas elas pertencentes ao universo da pesquisa. As alterações sugeridas foram respeitadas para adequar o instrumento e favorecer a análise.

#### 4.5 TRATAMENTO DOS DADOS

À medida que recebidas, as respostas foram gravadas em um banco de dados estabelecido em nuvem com auxílio do Google Drive, em seguida, o mesmo foi importado para uma planilha eletrônica no Microsoft Excel 2010, software no qual foi realizado o tratamento estatístico dos dados obtidos.

As respostas foram analisadas preliminarmente através das técnicas de estatística descritiva. De acordo com Stevenson (1996), a estatística descritiva é a etapa inicial da análise utilizada para descrever e resumir dados, tornando-os passíveis de compreensão, discussão e interpretação. Dessa maneira, de início se tentou conhecer o perfil dos estudantes que participaram da pesquisa e a avaliação dos aspectos de usabilidade e transparência aplicados ao site.

Posteriormente, foi realizada a análise através da estatística inferencial. Triola (2008) diz que a partir da estatística inferencial se permite construir proposições probabilísticas acerca da população, partindo da observação de uma amostra formada por alguns dos elementos dessa população. Para isso foram aplicados testes de correlação entre as variáveis independentes e a variável dependente (Quadro 4), visando testar a hipótese formulada, descrita no Quadro 5.

Variáveis independentes	Status do serviço	Variável dependente	Percepção sobre a transparência das informações
	Compatibilidade com o público-alvo		
	Controle do usuário		
	Consistência		
	Reconhecimento		
	Flexibilidade e eficiência de uso		
	Estética e design		
	Publicidade		
	Compreensibilidade		
	Utilidade		

**Quadro 4:** Variáveis independentes e variável dependente.

**Fonte:** pesquisa de campo realizada em uma universidade pública estadual.

H 1 – Hipótese formulada
Hipótese – A usabilidade de uma página exerce influência sobre a percepção de transparência das informações divulgadas.

**Quadro 5:** Hipótese formulada.

**Fonte:** pesquisa de campo realizada em uma universidade pública estadual.

A ferramenta utilizada foi a função ‘correl’ do Microsoft Excel 2010. A função citada calcula o coeficiente de correlação entre todas as colunas de uma matriz de dados, a partir daí faz-se a análise de quais variáveis, apresentariam forte grau de associação com a variável dependente. Os resultados obtidos estão relacionados no capítulo a seguir.

## 5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

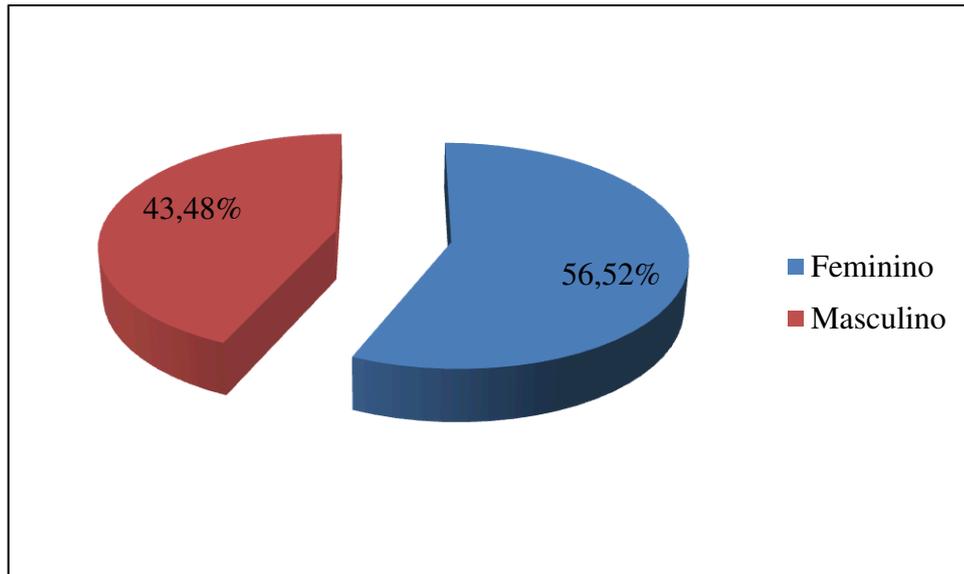
O presente tópico apresentará os resultados obtidos através das análises descritiva e inferencial. A análise descritiva traçou um breve perfil dos estudantes participantes da pesquisa e demonstrou como eles avaliam os aspectos de usabilidade e transparência, enquanto que a análise inferencial descreveu as implicações dos valores encontrados sobre a hipótese anteriormente formulada.

### 5.1 ESTATÍSTICA DESCRITIVA: PERFIL DOS ESTUDANTES

A primeira parte do questionário se destinou a elaborar um perfil dos estudantes que participaram do estudo, em virtude disso os respondentes foram caracterizados quanto ao gênero, à faixa etária e ao período cursado. A seguir, serão descritos os valores para essas questões:

#### 5.1.1 Distribuição dos Estudantes por Gênero

Conforme demonstra o Gráfico 1, quanto ao gênero dos estudantes, a presença feminina na universidade é mais marcante, sendo que 56,52% dos respondentes pertencem ao sexo feminino e 43,48% são do sexo masculino.

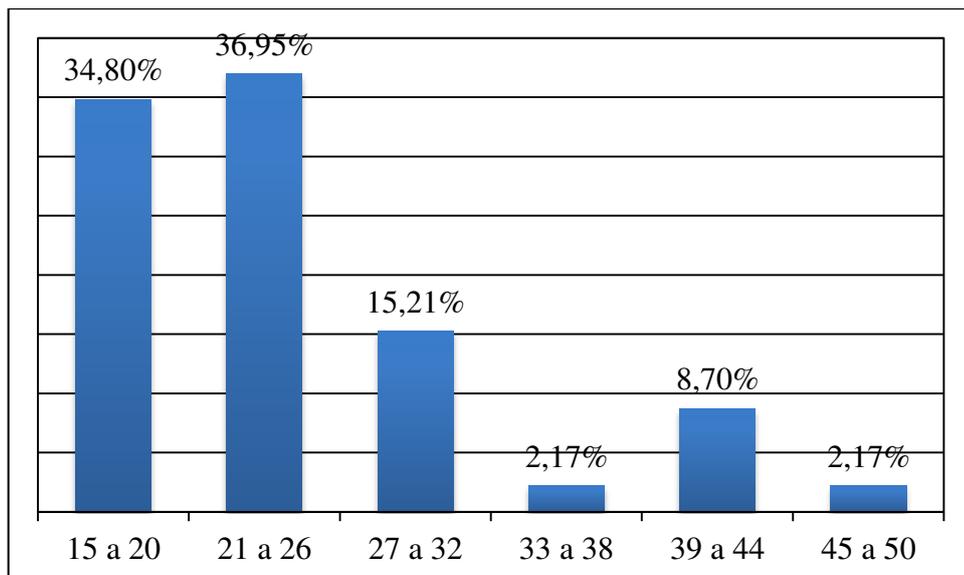


**Gráfico 1:** Distribuição dos estudantes quanto ao gênero.

**Fonte:** pesquisa de campo realizada em uma universidade pública estadual.

### 5.1.2 Distribuição dos Estudantes por Faixa Etária

Em relação à faixa etária dos estudantes, se obteve uma amostra heterogênea, contudo foi identificado que a maioria, 36,95%, ainda é composta por jovens em idade entre 21 e 26 anos, como ilustrado no Gráfico 2.

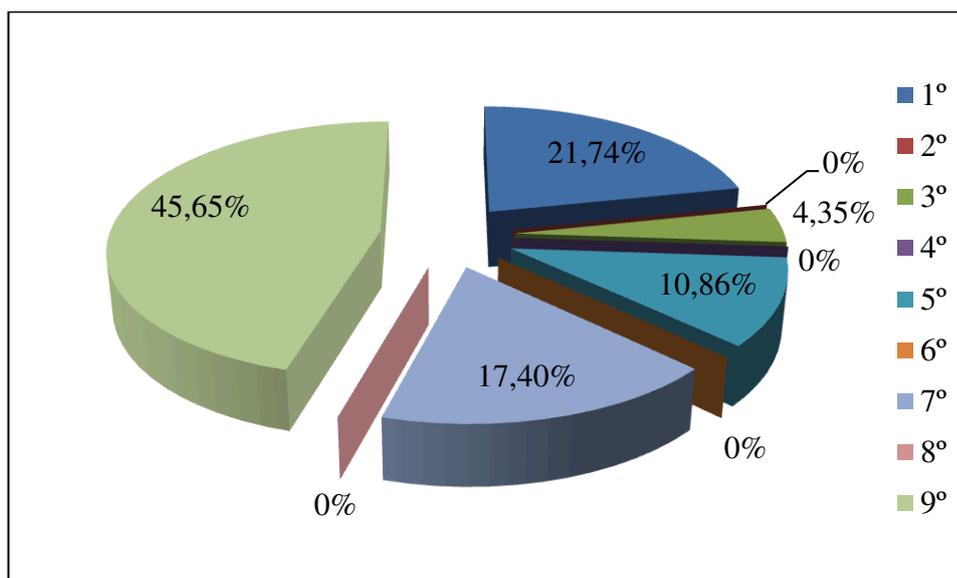


**Gráfico 2:** Distribuição dos estudantes quanto à faixa etária.

**Fonte:** pesquisa de campo realizada em uma universidade pública estadual.

### 5.1.3 Distribuição dos Estudantes por Período Cursado

No que diz respeito ao período cursado, 45,65% dos estudantes responderam que estão frequentando o 9º período, ou seja, a maioria encontra-se na fase de conclusão do curso como evidencia o Gráfico 3.



**Gráfico 3:** Distribuição dos estudantes quanto ao período cursado.

**Fonte:** pesquisa de campo realizada em uma universidade pública estadual.

## 5.2 ESTATÍSTICA DESCRITIVA: USABILIDADE E TRANSPARÊNCIA

A segunda parte do questionário traz uma avaliação, segundo a perspectiva dos estudantes, sobre os aspectos de usabilidade e transparência, aplicados na página em estudo. Ao final de cada aspecto avaliado foi disposta uma tabela com o resumo dos dados. Para uma melhor compreensão, os resultados foram demonstrados em gráficos que podem ser consultados no Apêndice B.

Num primeiro momento se avaliou a usabilidade, conforme as variáveis estabelecidas por Nielsen (1993) e Dias (2012). Num segundo momento foi avaliada a transparência das informações, levando em consideração as dimensões propostas por Hendriksen e Van Breda (1999).

### 5.2.1 Usabilidade: Perspectiva dos Estudantes

As variáveis, descritas no Quadro 6, foram avaliadas para demonstrar o nível de usabilidade da página em análise.

Usabilidade	Status do serviço
	Compatibilidade com o público-alvo
	Controle do usuário
	Consistência
	Reconhecimento
	Flexibilidade e eficiência de uso
	Estética e design

**Quadro 6:** Variáveis de usabilidade.

**Fonte:** Adaptado de Nielsen (1993) e Dias (2012).

Com relação a primeira variável Status do serviço, os estudantes foram questionados sobre a facilidade em se identificar o objetivo do site, com isso pode ser verificado se o mesmo informa claramente a razão de sua existência e a finalidade da divulgação daqueles dados e informações.

Neste sentido, 36,96% dos estudantes respondeu que concordavam com a afirmação de que o objetivo do site é identificado com facilidade, 28,26% dos estudantes, respondeu que discordavam da afirmação e 4,35% disse discordar totalmente.

Assim, na avaliação da usabilidade do site deve ser considerado que uma parcela significativa dos entrevistados julga que o objetivo não é identificado facilmente. Falhas nesta variável podem, conforme Dias (2012), prejudicar a interação do usuário com o site, pois para facilitar a condução e o aprendizado o usuário deve ser informado sobre os objetivos do site. Nielsen (1993) corrobora de um pensamento semelhante ao defender que quando o usuário desconhece a sua localização, a utilização do site torna-se uma experiência negativa.

Para avaliar a segunda variável Compatibilidade com o público-alvo, os estudantes observaram dois importantes critérios: a compreensão das informações e a presença de termos específicos e técnicos, com o propósito de identificar se a linguagem está de acordo com o público que se deseja atingir.

Dessa forma, quando questionados a respeito da linguagem utilizada pelo site, 43,48% dos estudantes respondeu que concordavam com a afirmação de que tiveram facilidade em compreender as informações, 26,08% concordavam parcialmente e 19,57% concordavam totalmente.

Quanto ao emprego de termos específicos e demasiadamente técnicos nas informações divulgadas, dificultando o entendimento das mesmas, 30,43% dos estudantes respondeu que discordavam da afirmação de que a linguagem utilizada pelo site contém termos de difícil compreensão e pouco conhecidos, 23,91% dos estudantes respondeu que concordavam e 21,73% discordavam totalmente.

Diante desses resultados, a análise da variável Compatibilidade com o público-alvo verificou que a maior parte dos estudantes considerou que as informações podem ser facilmente compreendidas, no entanto um número expressivo disse que a linguagem utilizada apresenta termos pouco conhecidos. Sobre isso Nielsen (1993) evidencia a importância de aplicar uma linguagem mais simples e acessível a todos, com o intuito de facilitar a compreensão daqueles que vierem a acessar a página, não se favorecendo apenas um grupo da sociedade detentor de determinados tipos de conhecimentos.

Na avaliação da terceira variável Controle do usuário, foram observadas duas condições: o atendimento as suas solicitações e necessidades e a pesquisa de conteúdo, com o intuito de verificar se o site responde satisfatoriamente às demandas dos usuários.

Quando observada a primeira condição, 50% dos estudantes respondeu que concordavam parcialmente com a afirmação de que o site atendeu as suas solicitações e necessidades, 30,61% concordavam e 10,87% discordavam da afirmação.

Quanto à pesquisa de conteúdo, segunda condição, 30,43% dos estudantes respondeu que concordavam parcialmente com a afirmação de que conseguiram acessar informações do seu interesse através da pesquisa de conteúdo oferecida pelo site, 26,08% concordam e 19,57% disse discordar totalmente da afirmação.

Nesse sentido, pode-se considerar na opinião dos respondentes que o site em estudo não consegue atender todas as solicitações de seus usuários e que a pesquisa de conteúdo pouco facilita o acesso às informações. Para Shneiderman (1998) esses aspectos incidem sobre a sensação de controle do usuário, quando esta é atendida a satisfação pode ser gerada, por isso é importante trazer recursos que proporcionem uma sensação de autonomia no usuário e que atendam as suas demanda.

A quarta variável analisada trata da Consistência, aqui os estudantes foram solicitados a avaliar a organização dos dados e informações, buscando-se conhecer se o site apresenta algum critério para a organização das informações.

Dos estudantes, 34,78% respondeu que concordavam parcialmente com a afirmação de que os dados e informações estão organizados segundo o grau de importância de cada um, 28,26% concordavam e 17,39% discordavam da afirmação.

Assim, na opinião dos estudantes o site estudado não apresenta um critério definido para a organização de suas informações. Sobre esta variável, Dias (2003) defende que a adoção de padrões facilita o aprendizado e diminui a incidência de erros. A ocorrência de falhas na organização de informações deixa os usuários confusos e frustrados, o que muitas vezes constitui obstáculo para o uso do site. A incapacidade de encontrar uma informação é um dos fatores que mais desagradam os usuários (REIS, 2012).

A quinta variável denominada Reconhecimento foi avaliada segundo quatro critérios: o destaque dado às informações mais importantes, o mapa do site, o relatório-síntese dos dados e informações e as planilhas apresentadas, com a finalidade de identificar se o site oferece meios suficientes para conduzir, orientar e informar o usuário.

Desse modo, quando questionados a respeito do acesso a informações mais importantes, 43,48% dos estudantes concordaram com a afirmação de que as informações mais importantes aparecem em destaque no site o que facilitou o acesso a elas, 23,91% concordaram parcialmente e 19,57% concordaram totalmente com a afirmativa.

Questionados com relação ao mapa do site, 30,43% dos estudantes disse concordar com a afirmação de que o mapa do site indica as instruções que devem ser seguidas durante a navegação, 26,08% discordaram e 23,91% concordaram parcialmente.

No que diz respeito ao relatório-síntese dos dados e informações, se questionou aos estudantes se eles identificaram a presença deste elemento, 41,30% respondeu que concordavam parcialmente com a afirmação de que os arquivos disponibilizados pelo site apresentam um relatório-síntese sobre dados e informações, 36,96% concordavam e 10,87% discordavam totalmente.

Quanto às planilhas divulgadas pelo site, 36,96% dos estudantes disse concordar com a afirmação de que elas possuem notas explicativas o que auxilia a compreensão do conteúdo, 34,78% disse concordar parcialmente e 15,22% discordou totalmente.

Segundo o ponto de vista da maioria dos estudantes a variável Reconhecimento consegue enfatizar as informações mais importantes, mas apresenta falhas no mapa do site que não traz instruções satisfatórias sobre a navegação, no relatório-síntese que necessita de mais destaque e nas notas explicativas que devem ser mais claras para facilitar a compreensão. Essas deficiências contribuem com o aumento do número de erros e afetam de forma negativa o desempenho dos usuários (DIAS, 2012).

A sexta variável Flexibilidade e eficiência de uso observou dois critérios: o perfil do usuário e os recursos presentes, com o objetivo de demonstrar se o site está em concordância com o perfil dos estudantes e se há recursos que facilitam o uso.

Assim, dos estudantes entrevistados, 30,43% disse concordar com a afirmação de que o site atende satisfatoriamente o perfil deles, 17,39% discordaram totalmente e 13,04% concordaram totalmente com a afirmação.

Quando perguntados sobre os recursos do site, 34,78% dos estudantes disse concordar parcialmente com a afirmação de que o site possui recursos que facilitam o uso, 28,26% concorda e 17,39% disse concordar totalmente.

Com base nas afirmações dos entrevistados percebe-se que para a maioria deles o site consegue atender ao perfil dos estudantes, mas para uma parcela significativa os recursos ainda não facilitam completamente o uso do site. Nielsen (1993) afirma que um site é flexível e eficiente quando se adapta ao contexto do público e se utiliza de recursos que melhoram seu desempenho. Dessa forma, Memória (2005) alerta para o fato de que, por ser o site um meio orientado por tarefa, qualquer recurso que desoriente o usuário ou faça com que ele demore mais do que o necessário para realizar seu objetivo, prejudica a eficiência.

A sétima variável Estética e design se preocupou com a existência de duas condições: elementos que podem causar distração e excesso de informações a fim de analisar se há informações desnecessárias sendo divulgadas.

Questionados sobre a primeira condição, 28,26% dos estudantes disse discordar da afirmação de que há elementos no site que possam provocar distração ou confusão prejudicando o entendimento das informações, 21,73% concordam parcialmente e 19,57% concordam com a afirmativa.

Quando questionados sobre a quantidade de informações, 32,61% dos estudantes discordaram da afirmação de que o site apresenta informações em excesso, 26,08% concordaram parcialmente e 8,70% concordaram com a afirmativa.

Diante das opiniões colhidas observou-se que para uma parte dos entrevistados o site apresenta elementos em sua estrutura que prejudicam a concentração e informações excessivas. Nesse sentido, Dias (2012) argumenta que um site com estética agradável pode facilitar a leitura das informações e, também, maior satisfação durante a interação com o site. Segundo Nielsen e Loranger (2007) sites com design ruim diminuem a velocidade de navegação e desencorajam os usuários a utilizá-los.

**Tabela 1:** Resumo da perspectiva dos estudantes sobre a usabilidade da página pesquisada

Usabilidade	Variável	Foi afirmado que	(%) dos Estudantes Concordam	(%) dos Estudantes Discordam
	Status do serviço	O objetivo é identificado facilmente		36,96%
Compatibilidade com o público-alvo	A linguagem é compreendida facilmente		43,48%	2,17%
	Há termos específicos e técnicos na linguagem		23,91%	30,43%
Controle do usuário	As solicitações pessoais foram atendidas		32,61%	10,87%
	A pesquisa de conteúdo está disponível		26,08%	13,04%
Consistência	As informações estão organizadas		28,26%	13,04%
Reconhecimento	As informações mais importantes estão destacadas		43,48%	10,87%
	Há um mapa do site		30,43%	26,08%
	As informações apresentam relatórios		36,96%	6,52%
	As notas explicativas das planilhas auxiliam a compreensão		36,96%	6,52%
Flexibilidade e eficiência de uso	O site adequa-se ao perfil dos estudantes		30,43%	8,70%
	Os recursos disponíveis facilitam a navegação		28,26%	10,87%
Estética e design	Identificaram-se elementos que provocam confusão		19,57%	28,26%
	Identificou-se excesso de informações		8,70%	32,61%

**Fonte:** pesquisa de campo realizada em uma universidade pública estadual.

### 5.2.2 Transparência: Perspectiva dos Estudantes

A transparência do site foi avaliada de acordo com as dimensões ilustradas no Quadro 7, para verificar se de fato as informações são consideradas pelos estudantes como transparentes.

Transparência	Publicidade
	Compreensibilidade
	Utilidade

**Quadro 7:** Dimensões de transparência.

**Fonte:** Adaptado de Hendriksen e Van Breda (1999).

A primeira dimensão avaliada Publicidade investigou três critérios: o acesso ao site, a divulgação de informações qualitativas e o esclarecimento das ações praticadas pela universidade, com a finalidade de identificar se a universidade tem disponibilizado um número suficiente de informações.

Passando para a análise, quando questionados sobre o acesso ao site, 30,43% dos estudantes concordaram parcialmente com a afirmação de que sempre que necessário eles conseguiram acessar o site, 26,08% concordaram e 15,22% discordaram totalmente da afirmação.

Quanto à divulgação de informações, 36,96% dos estudantes respondeu que concordavam com a afirmação de que o site divulga informações qualitativas da universidade, 19,57% concordavam parcialmente e 17,39% discordavam.

Dos estudantes questionados, 32,61% concordaram parcialmente com a afirmação de que o site esclarece as ações praticadas pela universidade, 23,91% discordaram, 13,04% concordaram totalmente.

Assim, fundamentando-se na opinião dos entrevistados foi observado que a página pesquisada não esteve sempre disponível aos usuários quando requerido o acesso, as informações qualitativas divulgadas não pontua todos os aspectos ligados ao desempenho institucional e as ações praticadas não são devidamente esclarecidas. Para esta dimensão, Hendriksen e Van Breda (1999) defendem uma divulgação aberta de informações a população, com o argumento de que o controle social só pode ser efetivado quando as informações são amplamente compartilhadas com a população, sem que haja a omissão por conveniência dos governantes.

A segunda dimensão Compreensibilidade levou em consideração para avaliação dois critérios: a clareza e objetividade das informações e a contribuição dos relatórios, gráficos e planilhas na apreensão do conteúdo. Desta forma se buscou analisar se as informações divulgadas pelo site são de fácil entendimento.

Logo, a análise mostrou que 43,48% dos estudantes concordaram com a afirmação de que as informações disponíveis são claras e objetivas, 32,61% concordaram parcialmente e 10,87% discordaram totalmente.

Dos estudantes respondentes, 47,83% concordam com a afirmação de que os relatórios, gráficos e planilhas contribuem para o entendimento das informações, 30,43% concordam parcialmente e 13,04% concordam totalmente.

Deste modo, as opiniões dos estudantes mostram que para a maioria deles as informações estão pautadas na clareza e que os relatórios, gráficos e planilhas favorecem a

compreensão do que está sendo divulgado. Como observado por Hendriksen e Van Breda (1999), a linguagem deve ser simples e orientada ao perfil dos usuários, no sentido de facilitar a sua compreensão. Sendo assim, as informações devem seguir a clareza e simplicidade, sem que haja termos rebuscados, possibilitando-se um ambiente autoexplicativo, que contribui para o entendimento (KRUG, 2000).

A terceira dimensão Utilidade observou quatro critérios: a relevância das informações, o atendimento ao objetivo do site, o atendimento às necessidades e expectativas do usuário e a percepção de transparência nas informações, a fim de apontar se o site satisfaz a sua proposta.

Na análise, os estudantes foram questionados sobre a relevância das informações e, 43,48% dos estudantes respondeu que concordam com a afirmação de que as informações são relevantes para o controle social, 23,91% concordam parcialmente e 19,57% concordam totalmente.

Questionados sobre o objetivo do site, 50% dos estudantes concordam com a afirmação de que o site consegue atender o seu objetivo principal, 17,39% concorda parcialmente e 8,70% discorda.

Os estudantes também foram questionados a respeito de suas demandas, 47,83% concordam com a afirmação de que o site atendeu as suas necessidades e expectativas, 23,91% concordam parcialmente e 13,04% discordam de que o site foi capaz de atender as suas necessidades e expectativas.

Por fim os estudantes avaliaram a transparência das informações, 30% dos estudantes respondeu que concordavam com a afirmação de que consideram transparente a prestação de contas da universidade, 26,08% concordavam parcialmente e o restante ficou distribuído entre discordo totalmente, discordo e concordo totalmente.

Assim, na opinião da maioria dos estudantes o site apresenta informações importantes para o controle social, consegue atender ao objetivo principal e as expectativas do usuário e suas informações são percebidas como transparentes. Dessa forma, é através da dimensão Utilidade que as informações podem permitir o controle social por parte dos cidadãos, contudo para que esse controle seja efetivado é fundamental o atendimento à proposta inicial do site, bem como satisfazer as necessidades do cidadão quando ele decide requisitar este tipo de informação e comunicar transparência em suas ações (HENDRIKSEN; VAN BREDA, 1999).

**Tabela 2:** Resumo da perspectiva dos estudantes sobre a transparência da página pesquisada

	Variável	Foi afirmado que	(%) dos Estudantes Concordam	(%) dos Estudantes Discordam
Transparência	Publicidade	Sempre foi possível acessar o site	26,08%	2,17%
		São divulgadas informações qualitativas	36,96%	17,39%
		Há o esclarecimento das ações praticadas	23,91%	23,91%
	Compreensibilidade	As informações são claras	43,48%	4,35%
		Relatórios, gráficos e planilhas facilitam entendimento das informações	47,83%	6,52%
	Utilidade	As informações são relevantes para o controle social	43,48%	4,35%
		O objetivo da página foi atendido	50%	8,70%
		As necessidades pessoais foram atendidas	47,83%	13,04%
		Há transparência na prestação de contas da universidade	41,30%	10,87%

**Fonte:** pesquisa de campo realizada em uma universidade pública estadual.

### 5.3 ESTATÍSTICA INFERENCIAL: A CORRELAÇÃO ENTRE A USABILIDADE E TRANSPARÊNCIA

Após realizar a análise descritiva, a etapa seguinte da pesquisa tem como objetivo avaliar as possíveis relações entre as variáveis independentes Status do serviço, Compatibilidade com o público-alvo, Controle do usuário, Consistência, Reconhecimento, Flexibilidade e eficiência de uso, Estética e design, Publicidade, Compreensibilidade e Utilidade e a variável dependente Percepção sobre a transparência das informações.

#### 5.3.1 Teste da Hipótese

**Hipótese – A usabilidade de uma página exerce influência sobre a percepção de transparência das informações divulgadas.**

Utilizando a Função Correlação do Microsoft Excel 2010, se aplicou o teste de correlação entre as variáveis Percepção sobre a transparência das informações e Status do

serviço. O índice encontrado foi o coeficiente de correlação  $r = 0,56203039$ , o que indica uma correlação moderada positiva.

Em seguida, foi aplicado o teste entre as variáveis que compõem a Compatibilidade com o público-alvo, são elas: a linguagem utilizada pelo site e o uso de termos específicos e técnicos.

Do mesmo modo, o teste foi aplicado para verificar uma possível associação entre as variáveis Percepção sobre a transparência das informações e Linguagem utilizada pelo site demonstrou que não há elementos que permitam afirmar que existe uma relação entre elas, o coeficiente de correlação  $r = 0,32564365$  indica uma correlação fraca positiva.

Empregando-se o teste de correlação para investigar se as variáveis Percepção sobre a transparência e Uso de termos específicos e técnicos são relacionadas, o coeficiente obtido foi de  $r = -0,10563916$ , neste caso a correlação é ínfima negativa.

O teste de correlação foi aplicado para as variáveis que satisfazem o Controle do usuário, divididas em: o atendimento às solicitações e necessidades dos usuários e a pesquisa de conteúdo.

Fazendo uso do teste com a fim de investigar se as variáveis Percepção sobre a transparência e O atendimento às solicitações e necessidades dos usuários possuem relação, o coeficiente encontrado foi de  $r = 0,43689331$  mostra uma correlação fraca positiva.

As variáveis Percepção sobre a transparência e Pesquisa de conteúdo, possuem um coeficiente de correlação de  $r = 0,52477908$ , o que demonstra que existe uma correlação moderada positiva.

No que se refere às variáveis Percepção sobre a transparência e Consistência, o teste identificou que existe um coeficiente  $r = 0,54609687$ , evidenciando uma correlação moderada positiva entre elas.

O teste foi realizado para as variáveis que formam o Reconhecimento, desmembradas em: destaque dado às informações mais importantes, mapa do site, relatório-síntese dos dados e informações e planilhas.

A fim de verificar se existe uma associação entre as variáveis Percepção sobre a transparência e Destaque dado às informações mais importantes, se encontrou um coeficiente  $r = 0,69128981$ , o que indica um moderada positiva.

O teste realizado entre as variáveis Percepção sobre a transparência e Mapa do site, apontou uma correlação fraca positiva com um coeficiente  $r = 0,47354748$ .

O teste entre variáveis Percepção sobre a transparência e Relatório-síntese dos dados e informações indicou que há uma correlação moderada positiva, demonstrada por um coeficiente  $r = 0,57315208$ .

As variáveis Percepção sobre a transparência e Planilhas quando colocadas em teste foi encontrado um coeficiente  $r = 0,43875315$ , confirmando uma correlação fraca positiva.

Empregou-se o teste de correlação para as variáveis que abrangem a Flexibilidade e eficiência de uso, denominadas de: o atendimento ao perfil dos estudantes e os recursos que facilitam o uso.

Testando-se a relação entre as variáveis Percepção sobre a transparência e O atendimento ao perfil dos estudantes, se obteve um coeficiente  $r = 0,66836381$ , indicando uma correlação moderada positiva.

Quando investigada a associação entre as variáveis Percepção sobre a transparência e Recursos que facilitam o uso, foi encontrado um coeficiente  $r = 0,68569986$ , demonstrando que existe uma correlação moderada positiva.

A Estética e o design levou em consideração no teste as seguintes variáveis: elementos que provocam distração ou confusão e excesso de informações.

Para verificar a relação entre as variáveis Percepção sobre a transparência e Elementos que provocam distração ou confusão o teste foi aplicado e identificou que existe um coeficiente  $r = -0,10495893$ , ou seja, a correlação é ínfima negativa.

Aplicando-se o teste para as variáveis Percepção sobre a transparência e Excesso de informações, se chegou ao conhecimento de um coeficiente  $r = -0,16373546$ , desse modo a correlação também é ínfima negativa.

A Publicidade teve as variáveis acesso ao site, divulgação de informações qualitativas e esclarecimento das ações praticadas testadas para averiguar o nível de correlação.

O teste aplicado entre as variáveis Percepção sobre a transparência e Acesso ao site, demonstrou que existe uma correlação fraca positiva com um coeficiente  $r = 0,27495905$ .

As variáveis Percepção sobre a transparência e Divulgação de informações qualitativas, quando colocadas em teste foi verificado um coeficiente  $r = 0,34691405$ , o que aponta uma correlação fraca positiva.

As variáveis Percepção sobre a transparência e Esclarecimento das ações praticadas, quando avaliadas no teste foi observado que existe uma correlação fraca positiva com um coeficiente  $r = 0,45185656$ .

A Compreensibilidade teve as variáveis clareza e objetividade das informações e contribuição dos relatórios, gráficos e planilhas para o entendimento das informações colocadas em teste para identificar a correlação delas com a variável dependente.

As variáveis Percepção sobre a transparência e Clareza e objetividade das informações, quando testadas se identificou um coeficiente  $r = 0,6497773$ , o que expõe a existência de uma correlação moderada positiva.

Para as variáveis Percepção sobre a transparência e Contribuição dos relatórios, gráficos e planilhas para o entendimento das informações, o teste demonstrou que há uma correlação moderada positiva com um coeficiente  $r = 0,62597754$ .

As variáveis que envolvem a Utilidade – relevância das informações para o controle social, o atendimento ao objetivo principal e o atendimento às necessidades e expectativas do usuário – foram verificadas em teste.

A correlação entre as variáveis Percepção sobre a transparência e Relevância das informações para o controle social foi classificada no teste como moderada positiva, apresentando um coeficiente  $r = 0,53670065$ .

As variáveis Percepção sobre a transparência e O atendimento ao objetivo principal teve a correlação considerada forte positiva em teste, com um coeficiente  $r = 0,72822494$ .

Para as variáveis Percepção sobre a transparência e O atendimento às necessidades e expectativas do usuário, o teste apontou que existe uma correlação forte positiva, demonstrada pelo coeficiente  $r = 0,72121824$ .

Dessa forma, em relação à hipótese formulada H1, a qual afirma ‘A usabilidade de uma página exerce influência sobre a percepção de transparência das informações divulgadas’, não se pode descartar que a usabilidade principalmente no que diz respeito aos critérios de atendimento ao objetivo principal e atendimento às necessidades do usuário influenciam de alguma forma a percepção dos estudantes sobre a transparência das informações disponibilizadas pela universidade.

#### 5.4 SÍNTESE DOS RESULTADOS

Fazendo uma retomada à análise descritiva, de modo geral foi observado que as variáveis que envolvem a usabilidade da página em estudo foram avaliadas positivamente. No

entanto, alguns critérios merecem mais atenção e precisam ser melhorados fazendo com que a facilidade de uso seja alcançada.

Com relação às variáveis Compatibilidade com o público-alvo, Reconhecimento e Flexibilidade e eficiência de uso foi observado que os critérios de compreensão das informações, destaque dado às informações mais importantes e adequação do site ao perfil dos estudantes receberam as melhores avaliações.

No entanto, ainda existem alguns dentro das variáveis que cabem um aperfeiçoamento dentro do site analisado, são eles: o objetivo da página deve receber maior destaque para que os usuários possam identificá-lo com mais facilidade, evitando assim a desorientação no momento do acesso; termos de difícil compreensão e pouco conhecidos devem ser dispensados, o que proporciona uma melhor comunicação com o público-alvo; as solicitações do usuário devem ser atendidas satisfatoriamente e a pesquisa de conteúdo deve beneficiar as informações do interesse do usuário; deve ser priorizada a adoção de padrões a fim de promover o aprendizado do usuário e diminuir a ocorrência de erros; dispositivos como o mapa do site, o relatório-síntese dos dados e informações e as planilhas devem ser dispostos de maneira a informar corretamente o usuário; a estética deve ser adequada para garantir uma melhor interação com o site.

Diante das observações, Nielsen e Loranger (2007) reforçam a ideia de que a navegação em um site deve ser consistente, pois isso ajuda os usuários a visualizarem a localização e as opções atuais e minimiza suposições. Nesse sentido, elementos navegacionais atuam como degraus para ajudar os usuários a passarem de uma área para outra. Uma boa navegação tem sentido e ordem, e há pouca ou nenhuma ambiguidade sobre onde os itens estão. Quando os usuários não conseguem encontrar o que precisam, supõe que a informação não esteja disponível, quando isto acontece em uma página que tem como objetivo promover a transparência da instituição que representa, o cidadão pode julgá-la de forma que comprometa o alcance da proposta, pois a percepção deste cidadão foi de que as informações estavam incompletas.

As dimensões de transparência também tiveram uma avaliação positiva, de modo geral. Todavia, ainda é necessário que determinados critérios sejam revistos e aperfeiçoados, beneficiando-se a percepção de transparência sobre as informações publicadas no site da universidade em estudo.

As dimensões de Compreensibilidade e Utilidade receberam dos estudantes as melhores avaliações, destacando-se a clareza das informações, a importância dos relatórios na compreensão do conteúdo, a importância do site para o controle social, o atendimento ao

objetivo principal da página e das demandas dos usuários e a percepção de transparência sobre as informações divulgadas.

Contudo, a dimensão Publicidade precisa melhorar alguns aspectos relacionados ao acesso, o site deve sempre estar disponível aos usuários quando estes requisitarem acessar a página; ao desempenho institucional, a universidade não divulga de forma ampla informações qualitativas e às ações praticadas, a universidade deve esclarecer todas as suas ações, inclusive aquelas que já foram realizadas, permitindo assim uma comparação entre o que já foi executado e o que está sendo colocado em prática.

Sendo assim, apesar de um julgamento positivo, em termos gerais, os aspectos que dizem respeito às questões de usabilidade e transparência precisam ser beneficiados para que os índices positivos de avaliação aumentem e possibilitem a satisfação dos usuários e o alcance do objetivo principal do site.

A análise inferencial possibilitou identificar possíveis associações entre as variáveis de usabilidade sobre a percepção de transparência no que diz respeito às informações divulgadas.

As variáveis Pesquisa de conteúdo, Consistência, Destaque dado às informações mais importantes, Relatório-síntese dos dados e informações, O atendimento ao perfil dos estudantes, Recursos que facilitam o uso, Clareza e objetividade das informações, Contribuição dos relatórios, gráficos e planilhas para o entendimento das informações e Relevância das informações para o controle social tiveram uma associação com a variável dependente Percepção sobre a transparência classificada como moderada positiva, não podendo ser desconsideradas, pois o teste indicou que há certa relação entre elas, devendo as mesmas ser mais bem desenvolvidas para que a percepção a cerca da transparência seja melhorada.

As variáveis O atendimento ao objetivo principal e O atendimento às necessidades e expectativas do usuário tiveram uma correlação forte positiva com a variável dependente, desse modo é necessário que o site consiga atender a sua proposta inicial, bem como atender também às demandas do usuário para este perceba nas informações a transparência.

Assim, em resposta ao problema do estudo se observou que não são todas as variáveis de usabilidade que influenciam a percepção de transparência, porém entre aquelas que apresentam associação os critérios devem ser observados com mais atenção, assegurando-se que à instituição de ensino a percepção de transparência nas suas informações.

## 6 CONCLUSÃO

Em um mundo marcado pelo desenvolvimento científico e tecnológico, a sociedade se baseia no conhecimento e carrega novas demandas, exigindo que o governo reveja seus conceitos já ultrapassados e quebre paradigmas para que seja capaz de se reaproximar e manter uma relação estabelecida no diálogo com a população.

Diante desse crescente avanço das tecnologias, o Estado sentiu a necessidade de se adaptar às mudanças fazendo uso de tais tecnologias com a finalidade de se modernizar e desenvolver novas formas de comunicação, buscando outros meios capazes de ofertar seus serviços com mais agilidade.

Nesse contexto, surge o governo eletrônico, com o apoio de ferramentas tecnológicas a administração pública encontra a possibilidade de divulgar informações de interesse público e oferecer serviços numa tentativa de alcançar a eficiência e a transparência de suas ações.

No Brasil, o desenvolvimento da ideia de governo eletrônico veio reforçar a transparência na gestão pública, tema importante para assegurar o controle social e que recebeu destaque após a publicação de algumas leis como a Lei nº 9.755/98 e a LRF. Essas leis dispõem de questões que possibilitam a participação popular. Mais recentemente a Lei de Acesso a Informação veio garantir ao cidadão o acesso à informação de seu interesse.

O Estado tem feito uso dos meios eletrônicos para divulgar informações ao cidadão, para que esses sejam capazes de perceber a transparência de seus atos. No portal de transparência das instituições é lançada a prestação de contas justificando o uso de seus recursos.

Nesse tipo de ambiente é importante atender a um aspecto denominado de usabilidade, que é um atributo de qualidade relacionado à facilidade de uso. Um site que possui falhas deste tipo traz problemas para a navegação e desencoraja o usuário a utilizá-lo. Os cidadãos devem se sentir estimulados a visitar os portais do governo e, assim fiscalizar o destino dado aos recursos de cada instituição.

Assim, como as demais instituições do setor público, as universidades brasileiras também são obrigadas pela Constituição Federal a prestar contas do uso de seus recursos, atingindo tanto o meio acadêmico como a comunidade da qual faz parte.

Seguindo esse contexto o atual trabalho teve como objetivo, através de uma visão geral acerca do governo eletrônico, mensurar a relação entre as variáveis de usabilidade e a percepção de transparência sobre as informações divulgadas pela instituição pesquisada.

Para alcançar este propósito foi aplicado aos estudantes da universidade um questionário a fim de avaliar os aspectos de usabilidade e transparência presentes no site e em seguida investigar uma possível relação entre eles.

O resultado obtido indica que não são todas as variáveis de usabilidade que se relacionam com percepção de transparência, porém a maioria delas possui uma associação moderada com a variável dependente. Ao se testar a relação dessas variáveis: Pesquisa de conteúdo, Consistência, Destaque dado às informações mais importantes, Relatório-síntese dos dados e informações, O atendimento ao perfil dos estudantes, Recursos que facilitam o uso, Clareza e objetividade das informações, Contribuição dos relatórios, gráficos e planilhas para o entendimento das informações e Relevância das informações para o controle social com a Percepção sobre a transparência foi encontrada uma associação moderada, não podendo estar sendo desconsideradas no processo de construção do site.

As variáveis O atendimento ao objetivo principal e O atendimento às necessidades e expectativas do usuário tiveram uma correlação forte com a variável dependente, ficando claro que o site deve ser capaz de alcançar seu objetivo principal e atender todas as necessidades e expectativas do usuário para que este perceba a transparência nas informações.

Embora tenham sido avaliadas positivamente, de forma geral, as variáveis de usabilidade e transparência precisam ser mais bem trabalhadas pela universidade em estudo, quando o site se propõe a dar transparência a sua execução financeira e orçamentária, permitindo a qualquer cidadão acompanhar como estão sendo utilizados seus recursos deve melhorar este processo para que o objetivo seja alcançado para todos e não somente por um pequeno grupo que detém conhecimento.

Alguns pontos devem ser desenvolvidos, permitindo assim que avaliações posteriores tenham índices positivos melhores. Esses pontos são: o objetivo do site deve ser compreendido pelos cidadãos no primeiro acesso, para isso precisa receber mais ênfase na página inicial, a linguagem deve estar pautada na clareza e objetividade para uma melhor compreensão das informações, desconsiderando os termos pouco conhecidos, a organização das informações deve seguir um critério estabelecido e padronizado, facilitando o acesso a elas, o site deve ser flexível e se adaptar ao usuário, utilizando meios que melhorem o desempenho, as ações que foram praticadas pela instituição, aquelas que ainda estão sendo e

aquelas que virão a ser devem estar mais claras e a disponibilidade do site sempre necessário ao cidadão acessá-lo.

A partir do trabalho desenvolvido foi visualizado que a adoção do critério da usabilidade permite ao governo criar formas de atender eficientemente as demandas da sociedade com a prestação dos serviços adequados a necessidade da população, contribuindo para a ausência de frustração no cidadão ao entrar em contato com algum serviço eletrônico, tornando-se uma experiência agradável e gerando satisfação.

Quanto às limitações do estudo, se observou que a pesquisa em consideração apenas a opinião de um grupo de pessoas – os estudantes do Curso de Administração de um dos campi da universidade, sendo este grupo formado por uma quantidade reduzida de pessoas e que detém conhecimentos na área da pesquisa. Para estudos futuros recomenda-se incluir a opinião de usuários que desconheçam a área estudada e a aplicação de técnicas de coleta de dados, como a entrevista, que proporcionem uma análise mais acertada. Além disso, deve ser investigada a relação do governo eletrônico com o fortalecimento da democracia e da participação popular, o desenvolvimento de políticas públicas que promovam a inclusão digital, o nível de satisfação dos cidadãos com os serviços prestados de forma online e a efetividade das leis que asseguram a publicidade e a transparência da administração pública brasileira.

Cabe destacar, no entanto, que a simples divulgação de dados e informações públicas por si só não garante a transparência de um governo, porque além de tornar possível o acesso a tais informações por toda a população, o Estado ainda se vê diante de outro desafio: a conscientização cidadã. Aos cidadãos compete o exercício do controle social, a busca por conhecimentos a respeito do que está sendo divulgado, investigar se os objetivos estabelecidos condizem com a realidade implantada, fiscalizar as ações e os atos governamentais, cobrar aquilo que fora planejado e se certificar se as medidas de desempenho estão sendo atendidas, enfim aumentar a sua participação nas decisões do governo.

Diante do exposto pode-se concluir que o objetivo do trabalho foi alcançado ao ser capaz de avaliar a relação existente entre as variáveis de usabilidade e a percepção de transparência sobre informações de interesse público divulgadas em sites do governo.

## REFERÊNCIAS

ABRAMSON, M.; MEANS, G E. **E-Government 2001 – IBM endowment for the business of government**. Rowman and Littlefield Publishers, Inc. 2001.

ABRUCIO, Fernando Luiz. **Os avanços e os dilemas do modelo pós-burocrático: a reforma da administração pública à luz da experiência internacional recente**. Rio de Janeiro: FGV Editora, 1998.

ALVAREZ, Maria Esmeralda Ballester. **Administração da qualidade e da produtividade: abordagens do processo administrativo**. São Paulo: Atlas, 2001.

AKUTSU, Luiz. **Sociedade da informação, accountability e democracia delegativa: investigação em portais de governo no Brasil**. 2002. 152 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal da Bahia (UFBA), Salvador.

BALANCO, Paulo; LEONY, Maria das Graças Sá. **Governo eletrônico e rede intergovernamental de informações**. In: VI ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO. Salvador, 2005.

BARNETT, S. New Media, **Old problems: new technology and the political process**. Disponível em: <<http://ejc.sagepub.com/content/12/2/193.full.pdf+html>>. Acesso em: 10 out. 2012.

BEHN, R. D. **O novo paradigma da gestão pública e a busca da accountability democrática**. Revista do Serviço Público, Brasília, ano 49, n. 4, out.-dez., 1998.

BRANCO, Vera. **Além das boas intenções: responsabilidade e visibilidade dos provedores sociais filantrópicos nos EUA e no Brasil**. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/5356/1200000595.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 01 dez. 2012.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. São Paulo: Atlas, 2000. Organizada por Alexandre de Moraes.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 9.755, de 16 de dezembro de 1998**. Dispõe sobre a criação de homepage na Internet, pelo Tribunal de Contas da União, para divulgação dos dados e informações que especifica, e dá outras providências. São Paulo: Atlas, 2000. Organizada por Alexandre de Moraes.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 10.028, de 19 de outubro de 2000**. Altera o Decreto-Lei nº 2.848/40

(Código Penal), e Lei nº 1.079/50, e o Decreto-Lei nº 201/67. São Paulo: Atlas, 2000. Organizada por Alexandre de Moraes.

BRASIL, Governo Eletrônico. **Conheça o programa de governo eletrônico brasileiro.** Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br>>. Acesso em: 01 out. 2012.

BRASIL, Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Padrões Brasil e-gov:** cartilha de usabilidade. Brasília: Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, 2010.

BRASIL, Planalto. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.** Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm)>. Acesso em: 01 nov. 2012.

BRESSER-PEREIRA, Luiz Carlos. **Gestão do setor público:** estratégia e estrutura para um novo Estado. Rio de Janeiro: FGV Editora, 1998.

CAMPOS, Anna Maria. **Public service accountability in Brazil:** the missing concept. Connecticut: Kumarian Press, 1989.

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

\_\_\_\_\_. **Fim de milênio.** São Paulo: Paz e Terra, 2000.

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

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas:** o novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Elsevier, 1999.

COELHO, Edmundo Campos. **A retórica da racionalidade e o mito da estrutura.** Rio de Janeiro: Ed. IUPERJ, 1979.

CRUZ, Flávio da et al. **Lei de responsabilidade fiscal comentada:** Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2001, p. 346.

CYBIS, Walter de Abreu. **Engenharia de usabilidade:** uma abordagem ergonômica. Florianópolis: UFSC, 2003.

DENHARDT, Robert B.; DENHARDT, Janet V. **The new public service:** serving not steering. New York: M.E. Sharpe, 2007.

DIAS, Cláudia A. **Portal corporativo:** conceitos e características. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v30n1/a07v30n1.pdf>>. Acesso em: 10 out. 2012.

\_\_\_\_\_. **Usabilidade na web:** criando portais mais acessíveis. 1. ed. Rio de Janeiro: Alta Books, 2003.

DINIZ, V. **A história do uso da tecnologia da informação na gestão pública brasileira.** In: CONGRESO INTERNACIONAL DEL CLAD SOBRE LA REFORMA DEL ESTADO Y DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. Santiago, 2005.

FERGUSON, Martin. Estratégias de governo eletrônico: o cenário internacional em desenvolvimento. In: EISENBERGER, José; CEPIK, Marco (Org.). **Internet e política:** teoria e prática da democracia eletrônica. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2002.

FERLIE, Evan; ASHBURNER, Lynn; LOUISE, Fitzgerald; PETTIGREW, Andrew. **A nova administração pública em ação.** Brasília: Editora UnB, 1999.

FERREIRA, Simone Bacellar Leal; LEITE, Júlio Cesar Sampaio do Prado. **Avaliação da usabilidade em sistemas de informação:** o caso do sistema Submarino. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1415-65552003000200007](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-65552003000200007)>. Acesso em: 20 out. 2012.

FOX, Justin. **Government transparency and policymaking.** Disponível em: <<http://www.yale.edu/leitner/resources/docs/advertising.pdf>>. Acesso em: 08 out. 2012.

GIAUQUE, David. **New public management and organizational regulation:** the liberal bureaucracy. *International Review of Administrative Sciences*, 69:4, 2003.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** São Paulo: Atlas, 2010.

GUIMARÃES, Tomás de Aquino; SILVA, Eduardo Ramos Ferreira da. **Autonomia e flexibilidade na gestão da regulação dos setores de energia elétrica e de telecomunicações no Brasil.** In: V CONGRESO INTERNACIONAL DEL CLAD SOBRE LA REFORMA DEL ESTADO Y DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. Santo Domingo, 2000.

HENDRIKSEN, Eldon S.; VAN BREDÁ, Michael F. **Teoria da contabilidade.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

ICERMAN, R.C.; SINASON, D.H. **Government accountability to the public:** the dynamics of accountability in the U.S. *Public Fund Digest*, v. 07, n. 1, p. 64-80, 1996.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARTIZATION. **ISO/IEC 9126:2003.** Engenharia de Software – Qualidade de produto: modelo de qualidade, 2003.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARTIZATION. **ISO/IEC 9241:1997.** Ergonomic requirements for office work with visual display terminals: guideline for specifying and measuring usability, 1997.

JOIA, Luiz Antônio. **Governo eletrônico e capital intelectual nas organizações públicas.** Revista de Administração Pública, Rio de Janeiro, vol. 43, n. 6. nov.-dez., 2009.

LACOMBE, Francisco José Masset. **Dicionário de Negócios.** São Paulo: Saraiva, 2009.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Maria de Andrade. **Metodologia do trabalho científico.** São Paulo: Atlas, 1995.

MACEDO, N. D. **Iniciação à pesquisa bibliográfica:** um guia do estudante para a fundamentação de pesquisa. São Paulo: Loyola, 1994.

MATIAS-PEREIRA, J. **Finanças públicas.** São Paulo: Atlas, 2006.

MEDEIROS, Paulo Henrique Ramos; GUIMARÃES, Tomás de Aquino. **A institucionalização do governo eletrônico no Brasil.** Revista de Administração de Empresas, n. 4, vol. 46, out.-dez. 2006.

MINOGUE, Martin; POLIDANO, Charles; HULME, David. Introduction: the analysis of public management and governance. In: \_\_\_\_\_ (Ed.). **Beyond the New Public Management:** changing ideas and practices in governance. Cheltenham: Edward Elgar, 1998. p. 1-14.

MOTTA, Paulo Roberto. **Avaliação da administração pública:** eficiência, eficácia e efetividade. FUNDAP, 1990.

NAKAGAWA, Masayuki. **Introdução a controladoria:** conceitos, sistemas, implementação. São Paulo: Atlas, 1998.

NASCIMENTO, José Antônio Machado do; AMARAL, Sueli Angélica. **Avaliação de usabilidade na internet.** Brasília: Thesaurus, 2010.

NIELSEN, Jakob.; Tahir, M. **Homepage usability: 50 websites deconstructed.** Indianópolis: New Riders Publishing, 2002.

\_\_\_\_\_. **Projetando websites.** Tradução de Ana Gibson – Rio de Janeiro: Elsevier, 2000.

\_\_\_\_\_. **Usability engineering.** San Diego: Academic Press, 1993.

\_\_\_\_\_.; LORANGER, Hoa. **Usabilidade na web:** projetando websites com qualidade. São Paulo: Campus, 2007.

NOGUEIRA, J.L.T. **Reflexões sobre métodos de avaliação de interface.** 2003. Dissertação (Mestrado em Ciência da Computação) – Universidade Federal Fluminense (UFF), Niterói.

NUNES, E. **A gramática política do Brasil: clientelismo e insulamento burocrático.** In: ENAP. Brasília, 1997.

OKOT-UMA, R. **Electronic governance: re-inventing good governance.** London: Commonwealth Secretariat London, 2001.

OLIVEIRA, Tânia Modesto Veludo de. **Amostragem não probabilística: adequação de situações para uso e limitações de amostras por conveniência, julgamento e quotas.** Disponível em: < [http://www.fecap.br/adm\\_online/art23/tania2.htm](http://www.fecap.br/adm_online/art23/tania2.htm)>. Acesso em: 25 ago. 2013.

PINHO, José Antônio Gomes de. **Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia.** Revista de Administração Pública, Rio de Janeiro, 2008.

PAIVA, C.P.R.; ZUCCOLOTTO, R. **Índice de transparência fiscal das contas públicas dos municípios obtidos em meios eletrônicos de acesso público.** In: XXXIII ENCONTRO DA ANPAD. São Paulo, 2009.

PLATT NETO, Orion Augusto; CRUZ, Flávio da; VIEIRA, Audi Luiz. **Transparência das contas públicas das universidades: um enfoque no uso da internet como instrumento de publicidade.** In: ANAIS DO IV COLÓQUIO INTERNACIONAL SOBRE GESTÃO UNIVERSITÁRIA NA AMÉRICA DO SUL. Florianópolis, 2004.

PRADO, Otávio; LOUREIRO, Maria Rita Garcia. **Governo eletrônico e transparência: avaliação da publicização das contas públicas das capitais brasileiras.** Revista Alcance, São Paulo, set. 2006, p.355-372.

REIS, Guilherme A. **Centrando a arquitetura da informação no usuário.** Disponível em: <<http://www.guilhermo.com/mestrado/index.asp>>. Acesso em: 01 nov. 2012.

RAUPP, Fabiano Maury; BEUREN, Ilse Maria. **Metodologia da pesquisa aplicável às ciências sociais.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

REZENDE, F. **A nova gestão pública, performance e reinvenção das instituições: um desafio para reforma do Estado.** Revista Reforma Gerencial – Secretaria do Estado da Administração e do Patrimônio, Brasília, n. 4, 1998.

RIBEIRO, Rochelle Pastana. O terceiro setor no contexto da democracia e da reforma administrativa do aparelho do estado. In: PEREIRA, Cláudia Fernanda de O. (Org.). **O novo Direito administrativo brasileiro: o estado, as agências e o terceiro setor.** Belo Horizonte: Fórum, 2003. p. 287-301.

RODRIGUES, Izabela França. **Contribuições e potenciais da governança eletrônica para a democracia: transparência, controle público e participação cidadã: Uma análise dos sítios das Secretarias de Estado de Minas Gerais.** 2010. Monografia (Graduação em Administração) – Fundação João Pinheiro, Belo Horizonte.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração: guia para estágio, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

RUEDIGER, Marco Aurélio. **Governo eletrônico ou governança eletrônica: conceitos alternativos no uso das tecnologias de informação para o provimento de acesso cívico aos mecanismos de governo e da reforma do Estado.** In: XVI CONCURSO DE ENSAYOS Y MONOGRAFÍAS DEL CLAD SOBRE REFORMA DEL ESTADO Y MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA “GOBIERNO ELECTRÓNICO”. Caracas, 2002

RUSCHEL, Henrique. **Computação em nuvem.** Curitiba: PUC, 2010.

SALOMÃO, L. **Políticas públicas e governo eletrônico.** In: WORKSHOP EM POLÍTICAS PÚBLICAS. Brasília, 2005.

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

SEIFERT, Jeffrey W.; PETERSEN, R. Eric. **The promise of all things? Expectations and implications of electronic government.** Perspectives on Global Development and Technology, v. 1, n. 2, 2002.

SHACKEL, Brian; RICHARDSON, Simon. **Human factors for informatics usability.** Cambridge: Cambridge University Press, 1991.

SHNEIDERMAN, B. **Designing the user interface.** 3. ed. Massachusetts: Addison-Wesley Publ., 1998.

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

STEVENSON, W.J. **Estatística aplicada à administração.** São Paulo: Harbra, 1981.

SLOMSKI, V. **Controladoria e governança na gestão pública.** São Paulo: Atlas, 2005.

TAMBOURIS, E.; GORILAS, S.; BOUKIS, G. **Investigation of electronic government.** In: XI CONGRESSO DE INFORMÁTICA PÚBLICA. São Paulo, 2005.

TRIOLA, Mário F. **Introdução à Estatística.** 10. ed. São Paulo: LTC, 2008

UEPB, Universidade Estadual da Paraíba. **Institucional**. Disponível em: <<http://www.uepb.edu.br/a-uepb/historico/>>. Acesso em: 25 ago. 2013.

VAZ, José Carlos. **Limites e possibilidades do uso de portais municipais para a promoção da cidadania**: a construção de um modelo de análise e avaliação. Disponível em: <<http://www.polis.org.br/publicacoes/download/156.html>>. Acesso: 05 out. 2012.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em Administração**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

## APÊNDICES

### APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO



UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E SOCIAIS APLICADAS  
CAMPUS ANTÔNIO MARIZ – CAMPUS VII  
COORDENAÇÃO DE ADMINISTRAÇÃO

Este questionário trata de uma pesquisa que tem como objetivo principal avaliar a relação entre a usabilidade aplicada à página de transparência da universidade pública estadual e a percepção de seus estudantes sobre a transparência efetiva das informações divulgadas.

O questionário é composto por duas partes: a primeira busca traçar um breve perfil do usuário. A segunda aborda o objeto de pesquisa e tem a finalidade de auxiliar na solução da problemática.

Para responder a segunda parte, acesse a página objeto de avaliação. Em seguida, leia com atenção as questões e assinale um X na lacuna que reflita a sua opinião e a realidade do site estudado, para isso leve em consideração a escala abaixo: de (1) Discordo a (5) Concordo totalmente.

**Será garantido total sigilo de todas as informações prestadas e os dados serão analisados de forma agregada, assegurando-se a não identificação da instituição em estudo e do respondente.** Na certeza de sua valiosa contribuição com este trabalho, agradeço com estima.

Janete Andrade de Souza,  
Estudante do Curso de Bacharelado em Administração  
Universidade Estadual da Paraíba – Campus VII

**PERFIL DO USUÁRIO**

Sexo

 Feminino  Masculino

Idade: \_\_\_\_\_

Período: \_\_\_\_\_

1.Discordo	2.Discordo totalmente	3.Concordo parcialmente	4.Concordo	5.Concordo totalmente
------------	-----------------------	-------------------------	------------	-----------------------

**USABILIDADE**

<b>Status do serviço</b>	1	2	3	4	5
Identifiquei com facilidade o objetivo da página.					

<b>Compatibilidade com o público-alvo</b>	1	2	3	4	5
Tive facilidade em compreender a linguagem utilizada na página.					
Considero a linguagem utilizada permeada de termos específicos e demasiadamente técnicos, o que dificultou o entendimento das informações.					

<b>Controle do usuário</b>	1	2	3	4	5
A página atendeu as minhas solicitações e necessidades.					
Consegui acessar sem dificuldade as informações do meu interesse através da pesquisa de conteúdo.					

<b>Consistência</b>	1	2	3	4	5
Observei que a página oferece dados e informações organizados em categorias segundo o grau de importância de cada um.					

<b>Reconhecimento</b>	1	2	3	4	5
Acessei facilmente informações relevantes, pois as mesmas aparecem em destaque na página.					
O mapa da página é completo e indica as instruções que devo seguir para facilitar a minha navegação.					
Os arquivos disponibilizados apresentam um relatório-síntese sobre os dados e as informações.					
As planilhas divulgadas trazem notas explicativas que facilitam a compreensão do seu conteúdo.					

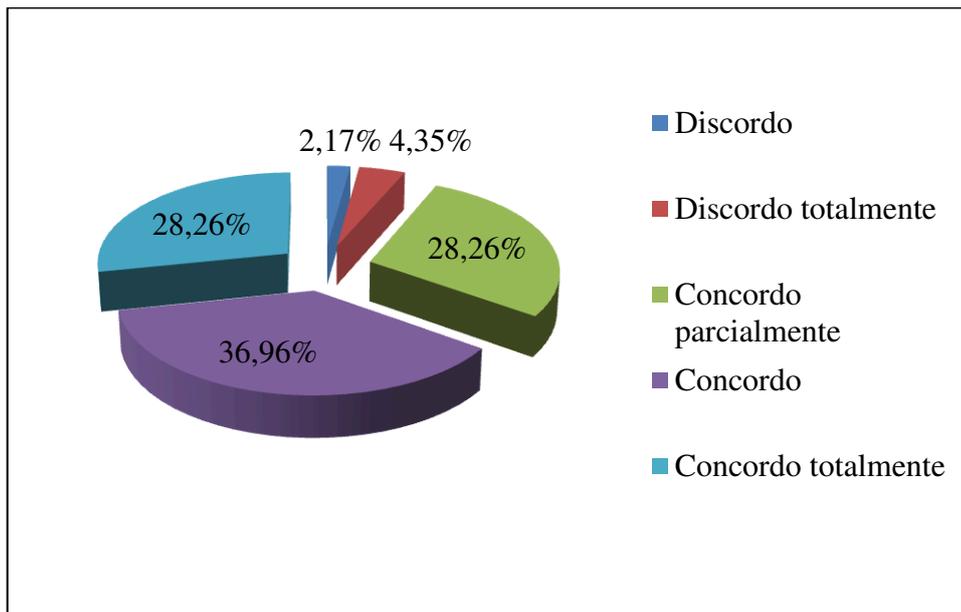
<b>Flexibilidade e eficiência de uso</b>	1	2	3	4	5
Considero que a página atende satisfatoriamente o perfil dos estudantes.					
Ao acessar a página observei que o mesmo possui recursos que facilitaram o meu uso.					

<b>Estética e design</b>	1	2	3	4	5
Durante o acesso, identifiquei elementos que podem me distrair ou provocar confusão, prejudicando o entendimento das informações.					
A página apresenta excesso de informações.					

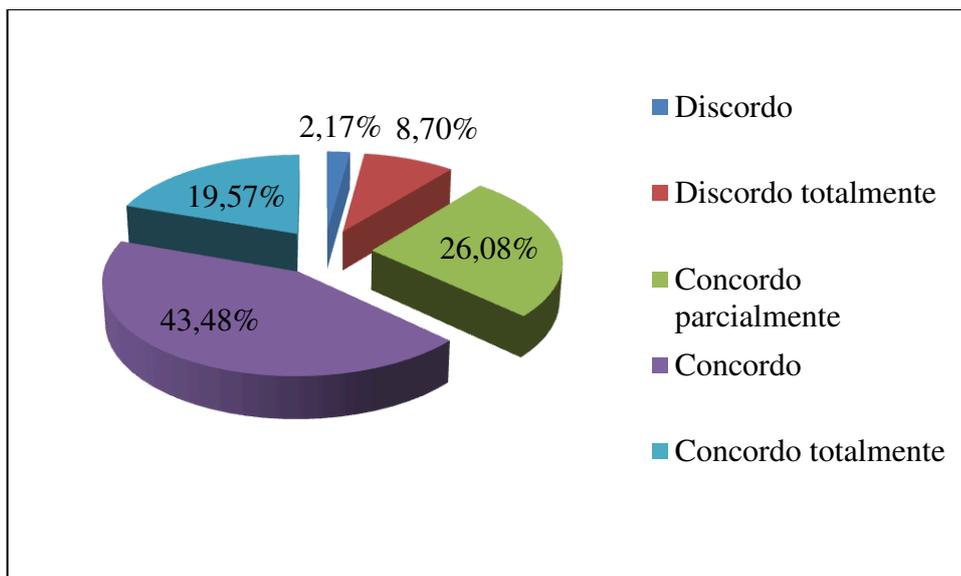
<b>TRANSPARÊNCIA</b>					
<b>Publicidade</b>	1	2	3	4	5
Consegui acessar a página sempre que necessário.					
A página divulga informações qualitativas que reportam sobre desempenho, projetos e atingimento de metas da universidade.					
A página esclarece as ações a serem praticadas pela universidade, as que estão em andamento e as executadas, inclusive aquelas executadas em períodos anteriores, permitindo assim uma comparação.					
<b>Compreensibilidade</b>	1	2	3	4	5
As informações disponíveis são claras e objetivas e, portanto facilitaram a minha compreensão.					
Considero que os relatórios, gráficos e planilhas auxiliam no entendimento das informações.					
<b>Utilidade</b>	1	2	3	4	5
Classifico as informações como relevantes, pois as mesmas permitem aos estudantes o controle social da universidade.					
A página consegue atender o seu objetivo principal.					
A página atendeu as minhas necessidades e expectativas.					
Considero que há transparência na prestação de contas da universidade.					

## APÊNDICES B – GRÁFICOS DA ANÁLISE DESCRITIVA DOS ASPECTOS DE USABILIDADE E TRANSPARÊNCIA

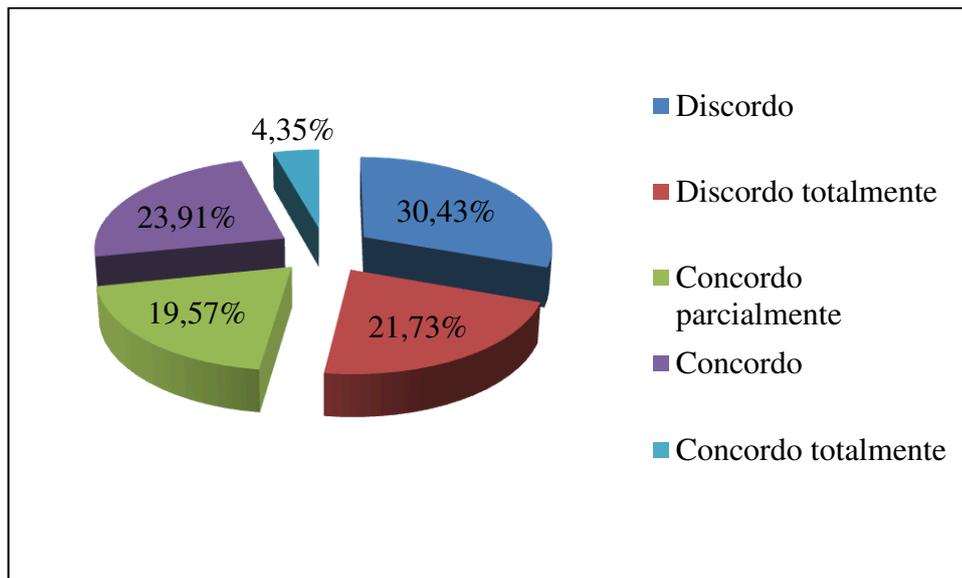
### USABILIDADE



**Gráfico 4:** Status do serviço – Identifiquei com facilidade o objetivo da página.  
**Fonte:** pesquisa de campo realizada na universidade pública estadual.

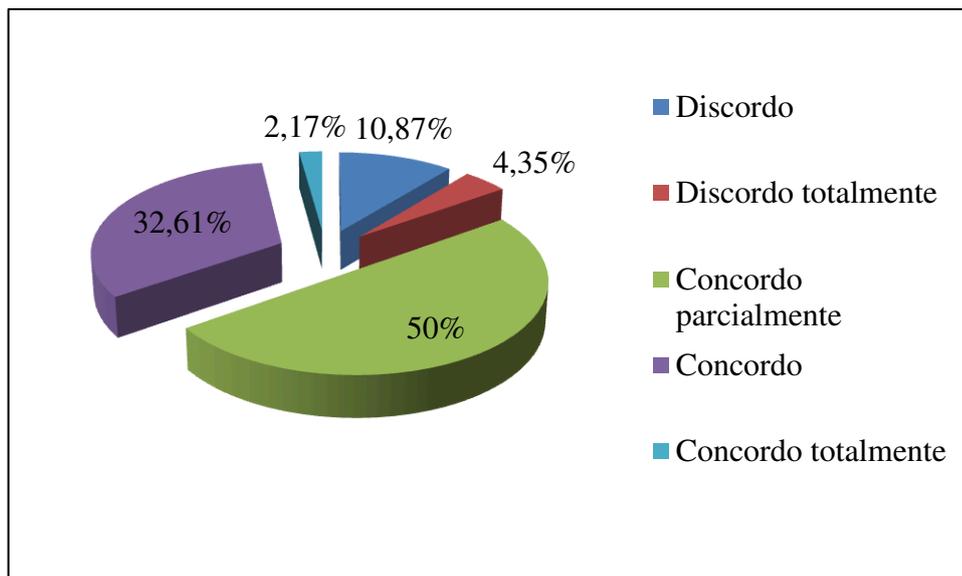


**Gráfico 5:** Compatibilidade com o público-alvo – Tive facilidade em compreender a linguagem utilizada na página.  
**Fonte:** pesquisa de campo realizada na universidade pública estadual.



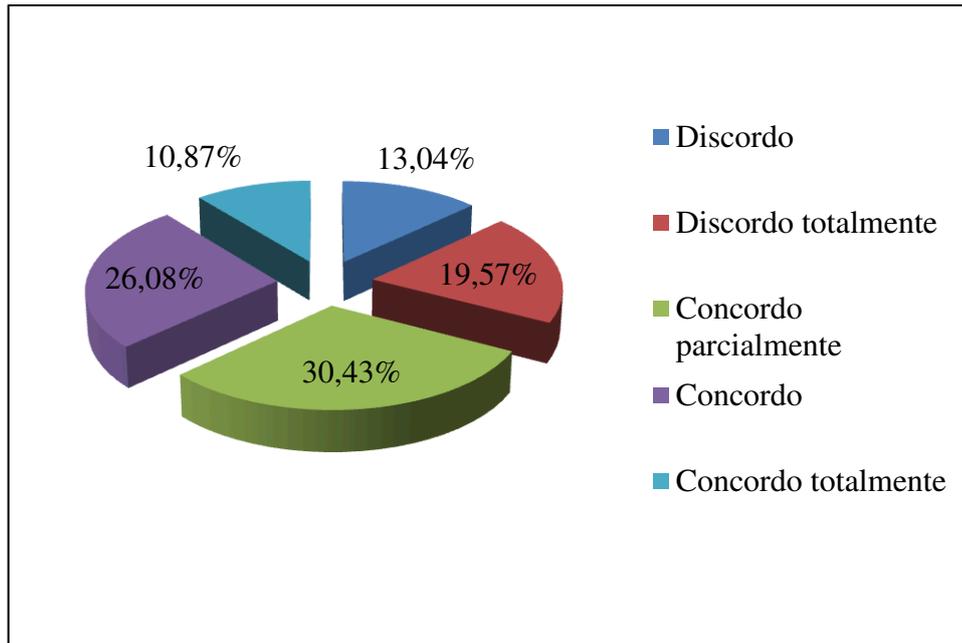
**Gráfico 6:** Compatibilidade com o público-alvo – Considero a linguagem utilizada permeada de termos específicos e demasiadamente técnicos, o que dificultou o entendimento das informações.

**Fonte:** pesquisa de campo realizada na universidade pública estadual.



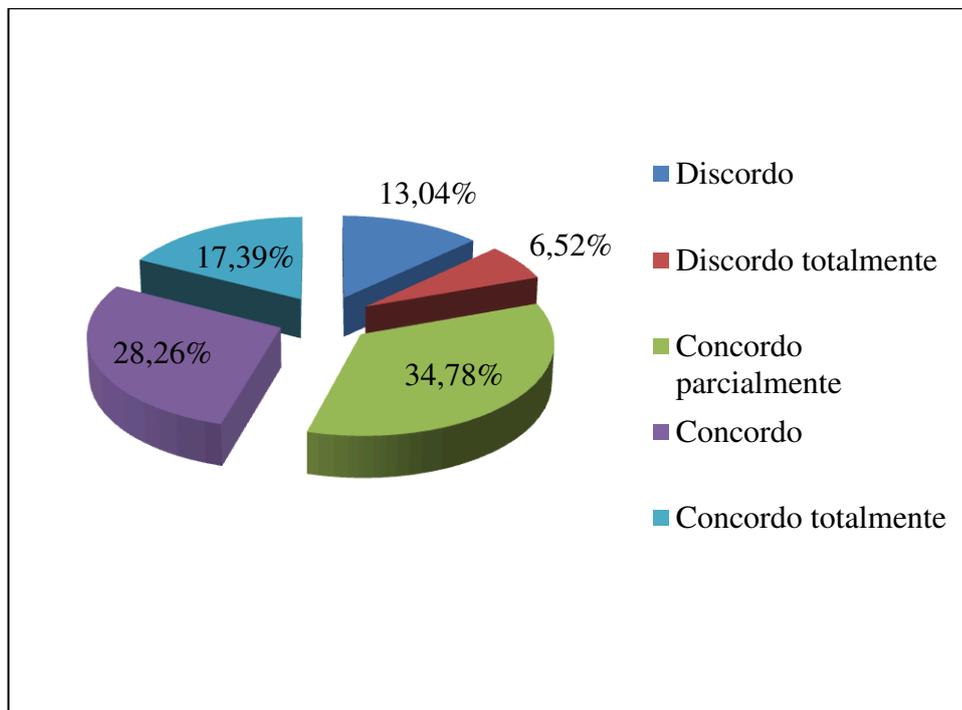
**Gráfico 7:** Controle do usuário – A página atendeu as minhas solicitações e necessidades.

**Fonte:** pesquisa de campo realizada na universidade pública estadual.



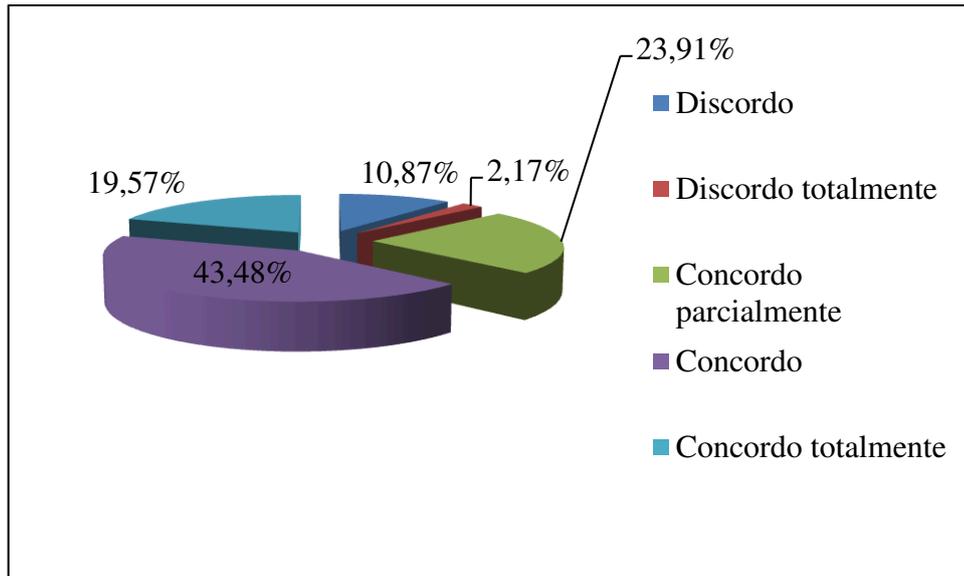
**Gráfico 8:** Controle do usuário – Consegui acessar as informações do meu interesse através da pesquisa de conteúdo.

**Fonte:** pesquisa de campo realizada na universidade pública estadual.



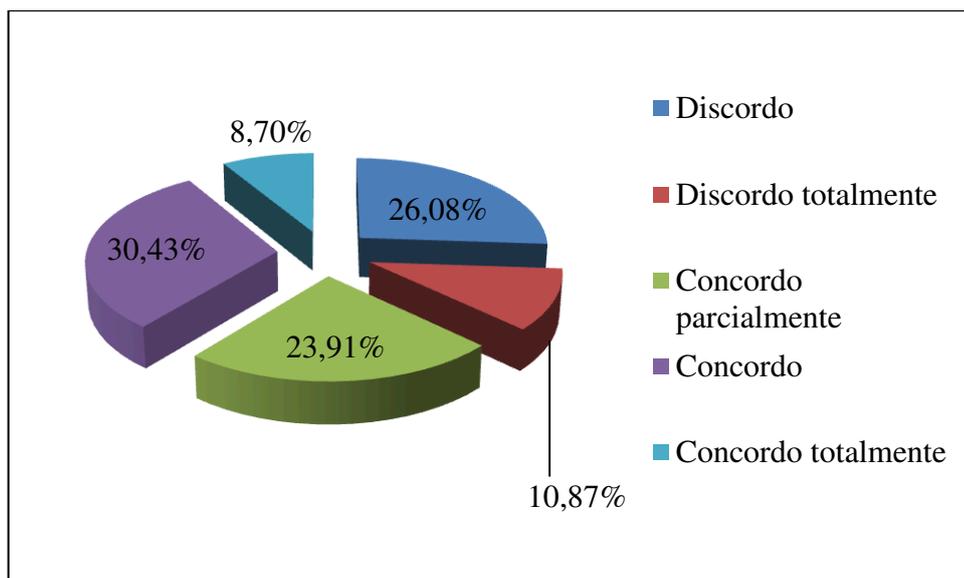
**Gráfico 9:** Consistência – Observei que a página oferece dados e informações organizados em categorias segundo o grau de importância de cada um.

**Fonte:** pesquisa de campo realizada na universidade pública estadual.



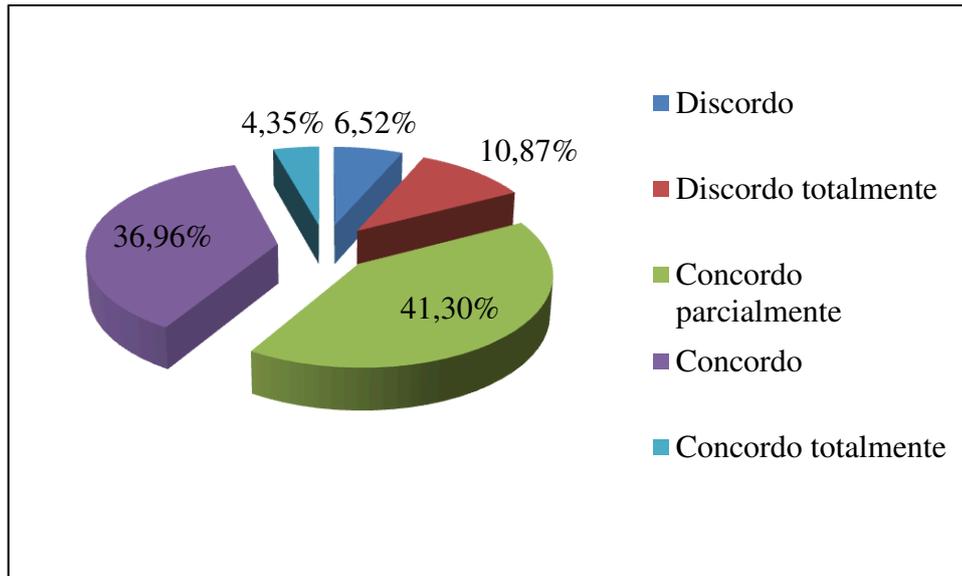
**Gráfico 10:** Reconhecimento – Acessei facilmente informações relevantes, pois as mesmas aparecem em destaque na página.

**Fonte:** pesquisa de campo realizada na universidade pública estadual.



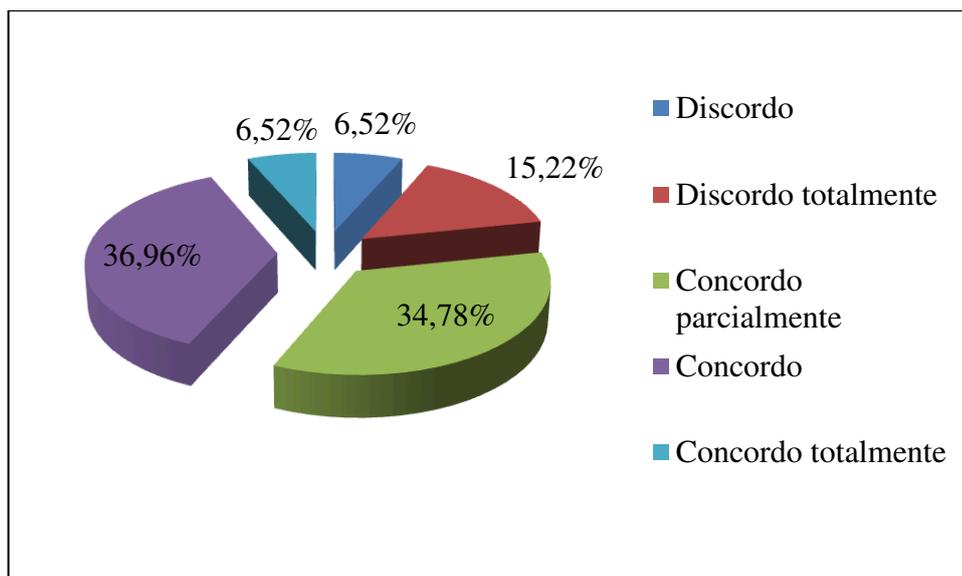
**Gráfico 11:** Reconhecimento – O mapa da página é completo e indica as instruções que devo seguir para facilitar a minha navegação.

**Fonte:** pesquisa de campo realizada na universidade pública estadual.



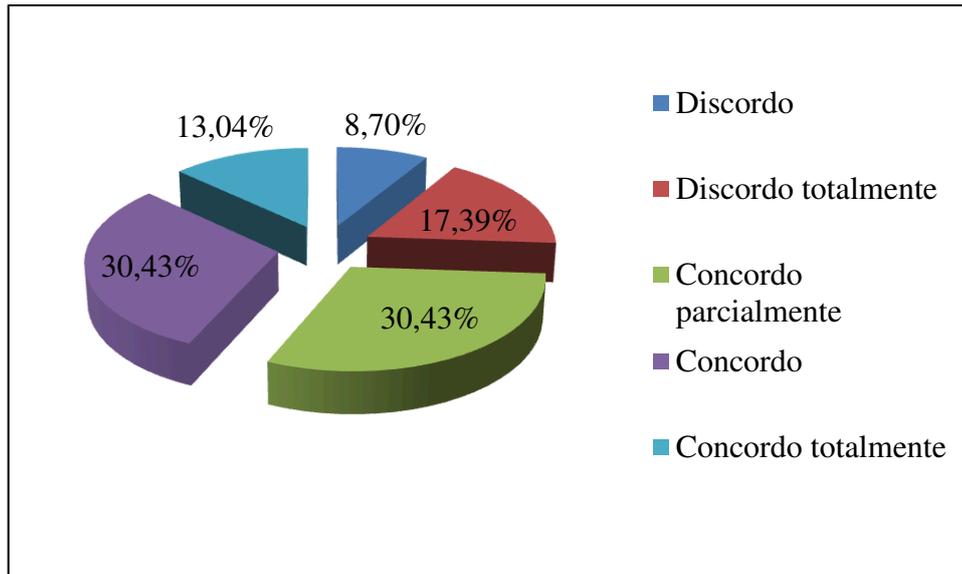
**Gráfico 12:** Reconhecimento – Os arquivos disponibilizados apresentam um relatório-síntese sobre os dados e as informações.

**Fonte:** pesquisa de campo realizada na universidade pública estadual.



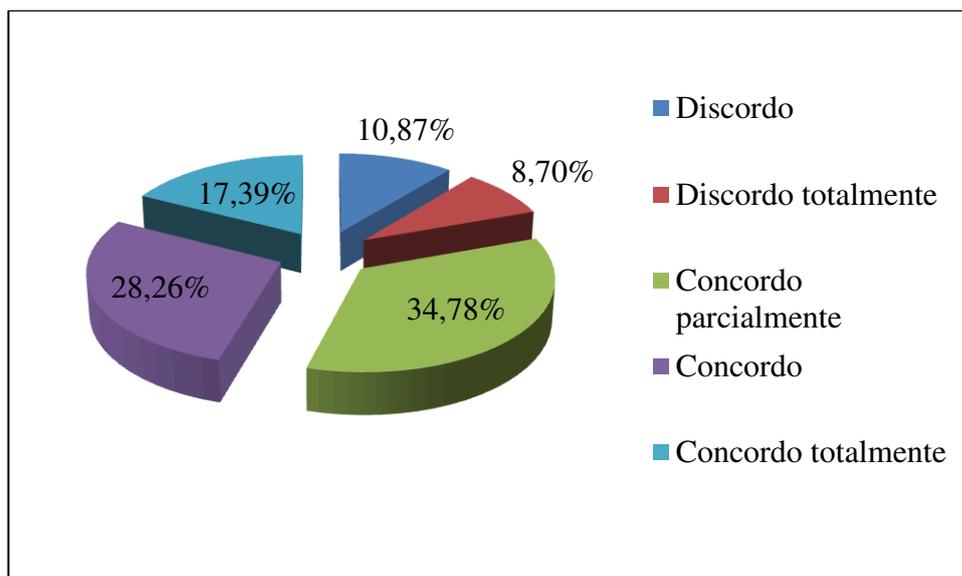
**Gráfico 13:** Reconhecimento – As planilhas divulgadas trazem notas explicativas que facilitam a compreensão do seu conteúdo.

**Fonte:** pesquisa de campo realizada na universidade pública estadual.



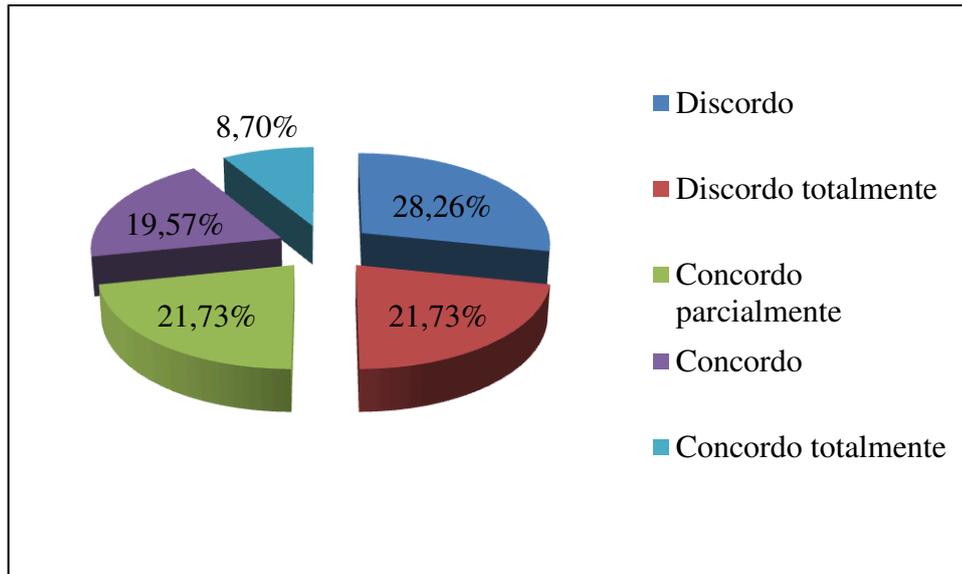
**Gráfico 14:** Flexibilidade e eficiência de uso – Considero que a página atende satisfatoriamente o perfil dos estudantes.

**Fonte:** pesquisa de campo realizada na universidade pública estadual.



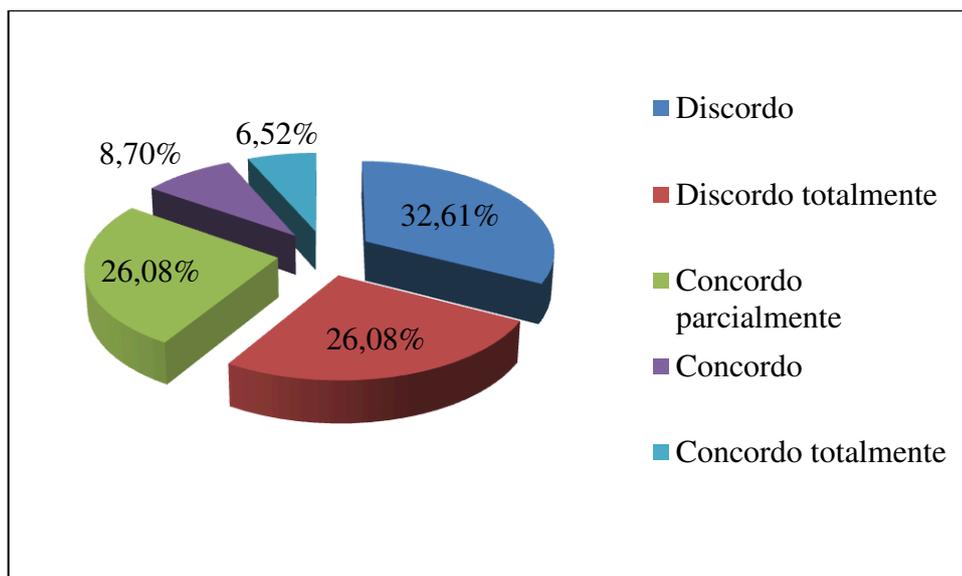
**Gráfico 15:** Flexibilidade e eficiência de uso – Ao acessar a página observei que o mesmo possui recursos que facilitaram o meu uso.

**Fonte:** pesquisa de campo realizada na universidade pública estadual.



**Gráfico 16:** Estética e design – Durante o acesso, identifiquei elementos que podem me distrair ou provocar confusão, prejudicando o entendimento das informações.

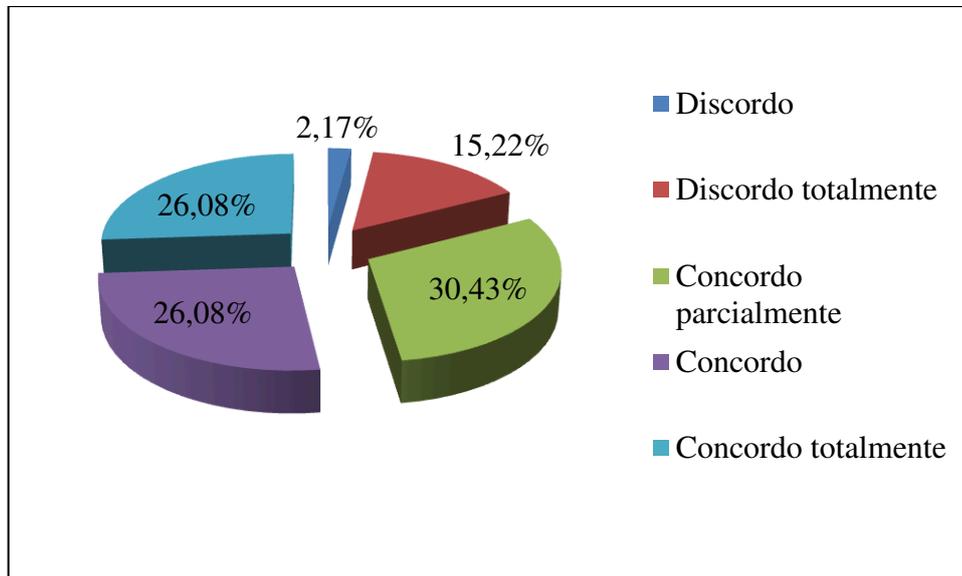
**Fonte:** pesquisa de campo realizada na universidade pública estadual.



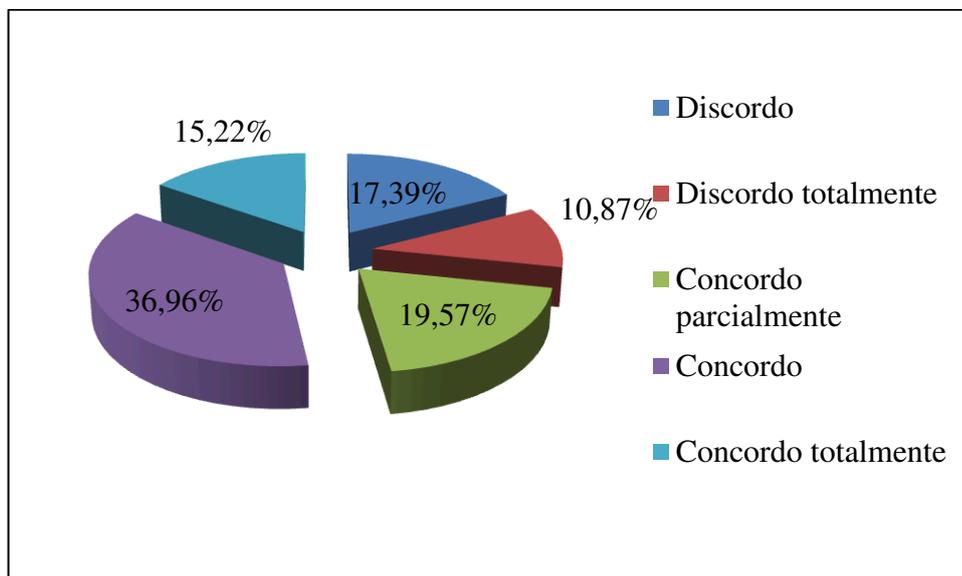
**Gráfico 17:** Estética e design – A página apresenta excesso de informações.

**Fonte:** pesquisa de campo realizada na universidade pública estadual.

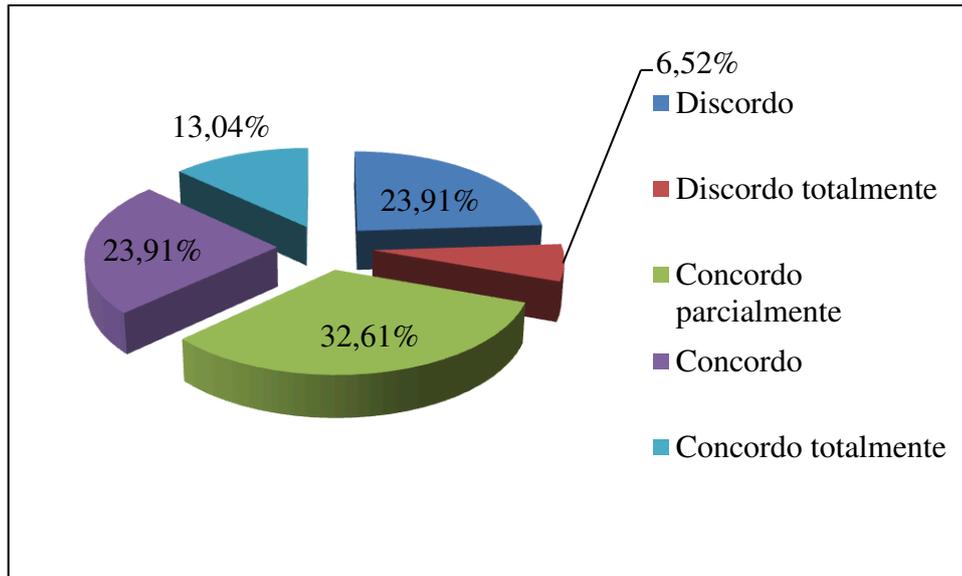
## TRANSPARÊNCIA



**Gráfico 18:** Publicidade – Consequi acessar a página sempre que necessário.  
**Fonte:** pesquisa de campo realizada na universidade pública estadual.

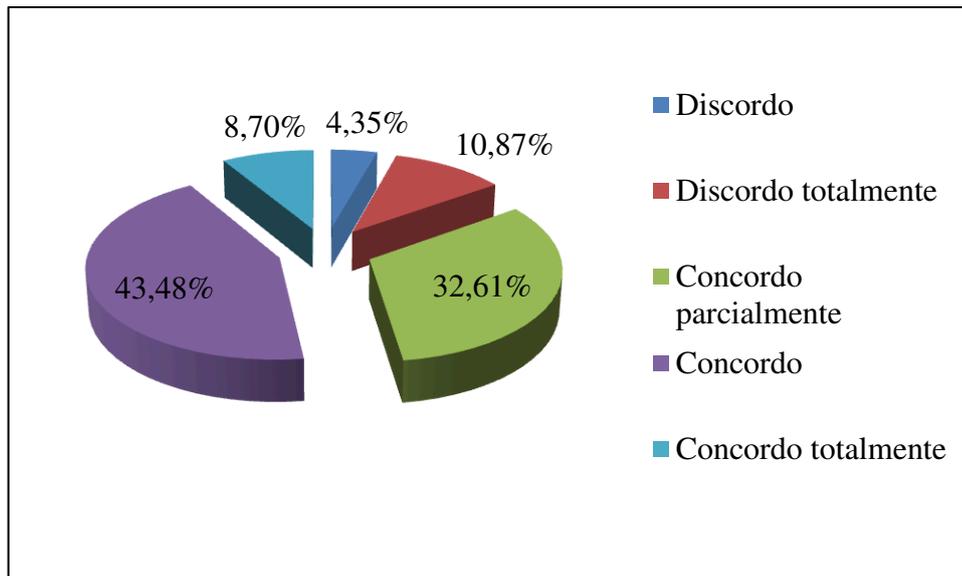


**Gráfico 19:** Publicidade – A página divulga informações qualitativas que reportam sobre desempenho, projetos e atingimento de metas da universidade.  
**Fonte:** pesquisa de campo realizada na universidade pública estadual.



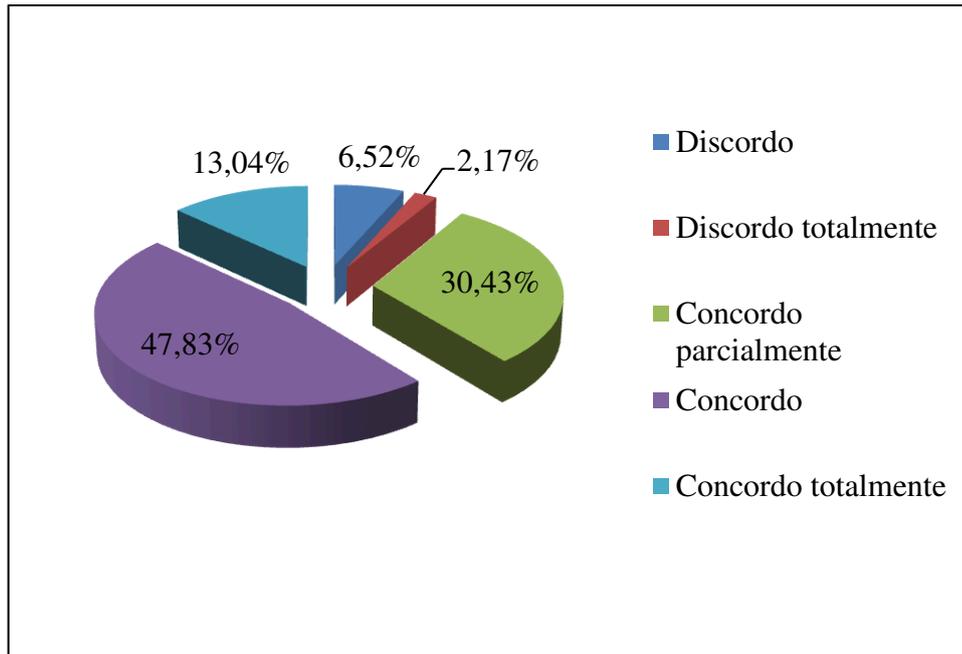
**Gráfico 20:** Publicidade – A página esclarece as ações a serem praticadas pela universidade, as que estão em andamento e as executadas, inclusive aquelas executadas em períodos anteriores, permitindo assim uma comparação.

**Fonte:** pesquisa de campo realizada na universidade pública estadual.



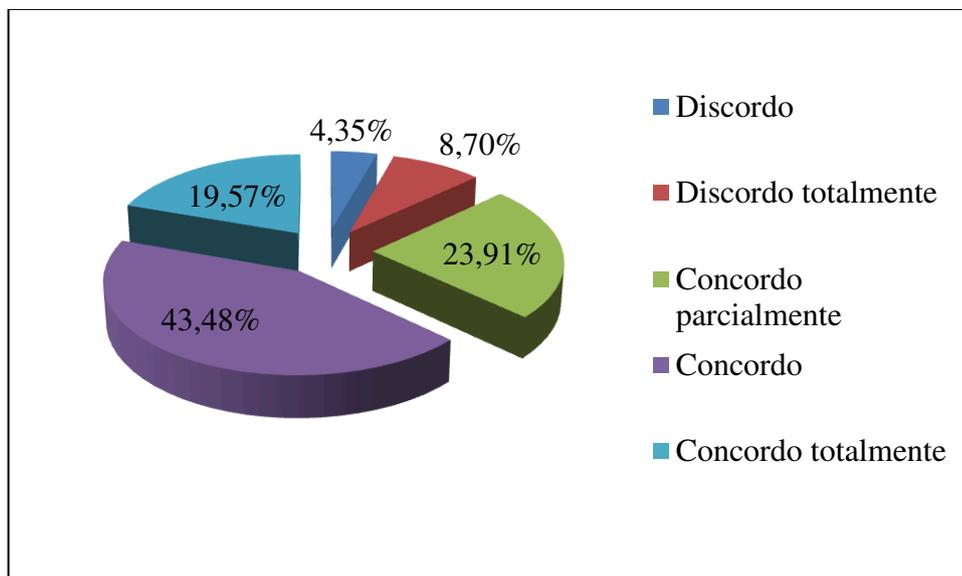
**Gráfico 21:** Compreensibilidade – As informações disponíveis são claras e objetivas e, portanto facilitaram a minha compreensão.

**Fonte:** pesquisa de campo realizada na universidade pública estadual.



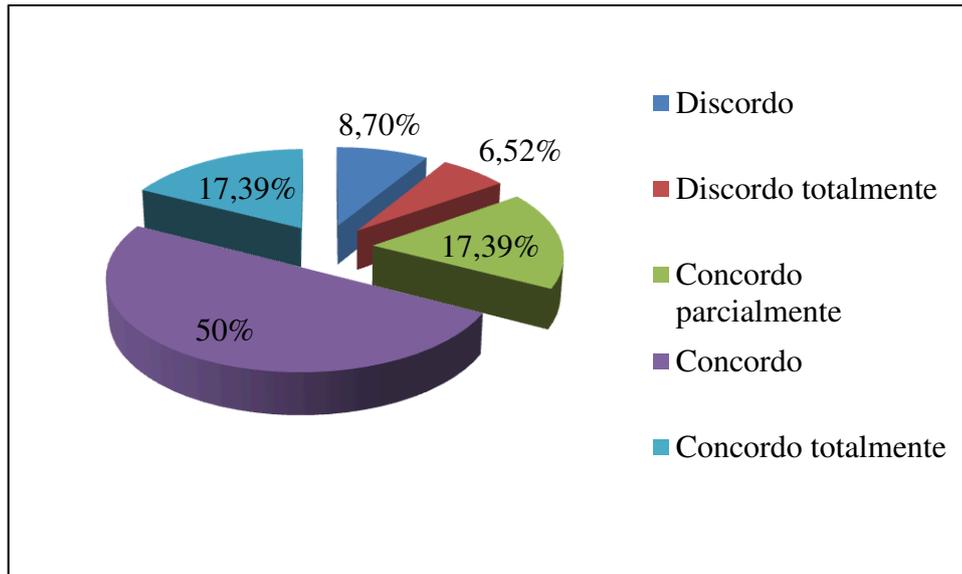
**Gráfico 22:** Compreensibilidade – Considero que os relatórios, gráficos e planilhas auxiliam no entendimento das informações.

**Fonte:** pesquisa de campo realizada na universidade pública estadual.



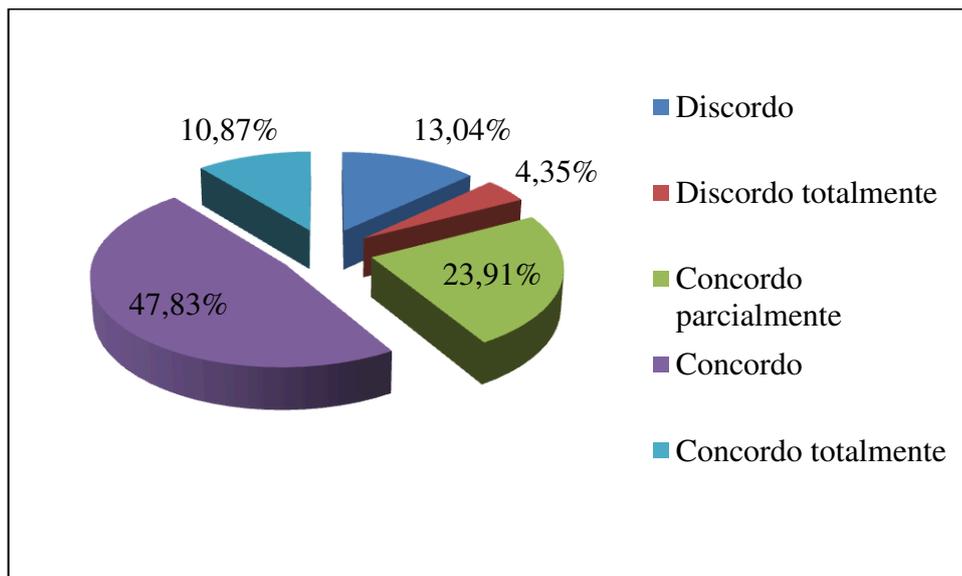
**Gráfico 23:** Classifico as informações como relevantes, pois as mesmas permitem aos estudantes o controle social da universidade.

**Fonte:** pesquisa de campo realizada na universidade pública estadual.



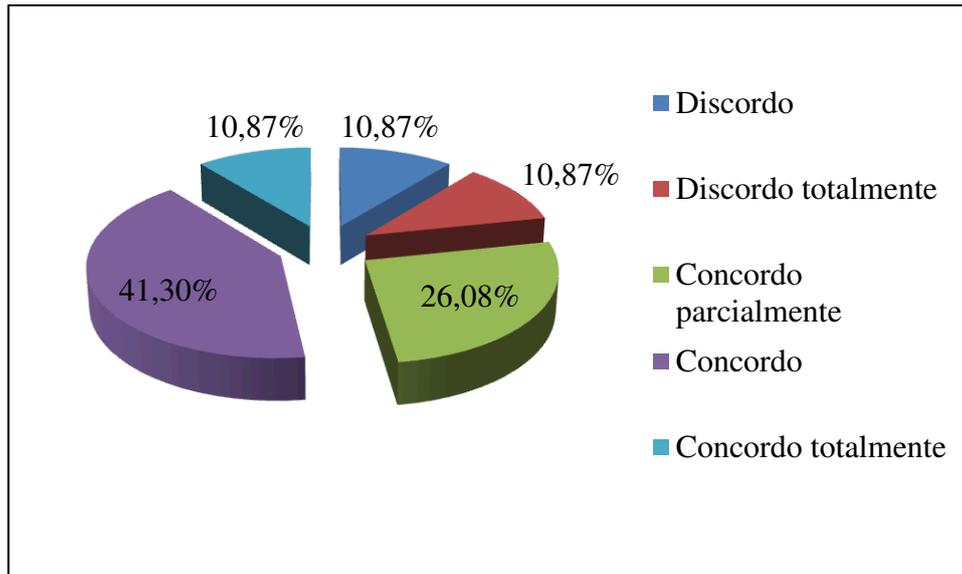
**Gráfico 24:** Utilidade – A página consegue atender o seu objetivo principal.

**Fonte:** pesquisa de campo realizada na pública estadual.



**Gráfico 25:** Utilidade – A página atendeu as minhas necessidades e expectativas.

**Fonte:** pesquisa de campo realizada na universidade pública estadual.



**Gráfico 26:** Utilidade – Considero que há transparência na prestação de contas da universidade.  
**Fonte:** pesquisa de campo realizada na universidade pública estadual.