

Potencial informacional e comunicacional dos portais governamentais: uma análise a partir de indicadores de e-democracia

Paloma Maria Santos

Pós-doutorado pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Doutora em Engenharia e Gestão do Conhecimento pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), com período sanduíche em Universidad de Zaragoza (UNIZAR), Espanha. Pesquisadora pós-doutoranda junto ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) - Florianópolis, SC – Brasil.

<http://lattes.cnpq.br/1831934906332240>

E-mail: santos.paloma@gmail.com

Aires José Rover

Pós-Doutorado pela Universidad de Zaragoza (UNIZAR), Espanha. Doutor em Direito pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) - Florianópolis, SC. Professor da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) - Florianópolis, SC – Brasil.

<http://lattes.cnpq.br/5353319785806627>

E-mail: aires.rover@gmail.com

Submetido em: 12/12/2016. Aprovado em: 16/03/2017. Publicado em: 08/12/2017.

RESUMO

Dado o grande potencial da internet como ligação e canal de comunicação com os cidadãos, diversas instâncias do Estado estão adotando os meios eletrônicos para disponibilizarem suas iniciativas por intermédio de portais de governo. Considerando sua relevância no contexto atual, este artigo busca, a partir de uma pesquisa mista, verificar em que medida os portais dispõem informação e ferramentas de comunicação em prol do avanço na construção e no aperfeiçoamento da democracia. A partir da análise dos dados coletados, foi possível constatar que os portais pouco têm utilizado sua potencialidade colaborativa, e que precisam fomentar com mais intensidade iniciativas que viabilizem a participação dos cidadãos nos debates e nas decisões governamentais.

Palavras-chave: Avaliação de sites. Índice de Desenvolvimento Humano. Indicadores de desempenho.

Informational and communicational potencial of governmental portals: an analysis based on e-democracy indicators

ABSTRACT

Due to the great potential of the Internet as connection and communication channel with citizens, several state institutions are adopting electronic media to make available their initiatives through government portals. Considering their relevance in the current context, this paper seeks, from a mixed research, verify the extent to which portals provide information and communication tools for the advancement in the construction and improvement of democracy. From the analysis of the collected data, it was found that the portals has been little used their collaborative potential and need to foment initiatives that increase citizen participation in government decisions and discussions.

Keywords: Websites evaluation. Human Development Index. Performance Indicators.

Potencial informacional y comunicacional de los portales gubernamentales: un análisis de los indicadores de e-democracia

RESUMEN

Dado el gran potencial del internet como canal de conexión y comunicación con los ciudadanos, diversos organismos estatales están adoptando medios electrónicos para poner a disposición sus iniciativas a través de portales de gobierno. Teniendo en cuenta su importancia en el contexto actual, el presente trabajo objetiva, a partir de una investigación mixta, verificar en qué medida los portales disponen información y herramientas de comunicación para el avance en la construcción y mejoramiento de la democracia. A partir del análisis de datos se constató que los portales poco utilizan su potencial de colaboración y que tienen que fomentar con más fuerza las iniciativas que faciliten la participación ciudadana en los debates y en las decisiones gubernamentales.

Palabras clave: *Evaluación de sitios. Índice de Desarrollo Humano. Indicadores de desempeño.*

INTRODUÇÃO

Com o advento da internet, a aldeia global, preconizada por Marshall McLuhan na década de 1960, parece finalmente fazer sentido. Já não são mais as fronteiras ou lugares que identificam e diferenciam os povos, senão suas preferências, ideais, experiências e conhecimentos.

A emergência e a evolução das tecnologias de informação e comunicação (TICs) são tidas como molas propulsoras desse processo. Em que pese o fato da exclusão digital ainda assombrar parte da população, a disponibilidade e facilidade de acesso as tecnologias favoreceu a sua adoção e absorção pelas mais diversas estruturas administrativas e pela sociedade como um todo.

Em face dessa nova realidade, as estruturas sociais e os processos produtivos sofreram modificações em suas configurações. As administrações, antes aferidas apenas pelos seus resultados, passaram a prestar atenção também em seus métodos e na forma como entregam valor a seus clientes, enquanto a sociedade passou a demandar serviços cada vez mais eficientes, transparentes e, sobretudo, mais espaços para a interação e participação.

Como resposta a esse contexto de mudanças, as estruturas governamentais passaram a coordenar ações inovadoras de gestão e relacionamento, dando ênfase em iniciativas voltadas para o uso das TICs no exercício da cidadania, envolvendo a administração pública, o setor privado e a sociedade civil.

Essas ações afirmam o papel do Estado perante os diversos atores, uma vez que buscam disponibilizar informações e serviços e incentivar a participação por meio das novas formas eletrônicas de interação. Dado o grande potencial da internet, diversas instâncias do Estado estão disponibilizando suas iniciativas por intermédio de portais de governo.

Em face disso, a avaliação da performance desses portais, bem como das iniciativas ali dispostas, têm sido uma constante preocupação dos pesquisadores das mais diferentes áreas de conhecimento.

Assim, faz-se necessário o acompanhamento periódico sobre a efetividade desses portais em relação ao público-alvo, buscando que cumpram o propósito de informar, dialogar com o cidadão e garantir a plena transparência na execução das políticas governamentais.

Por meio de uma pesquisa mista, este artigo busca verificar em que medida as informações e ferramentas de comunicação dispostas nos portais de governo fomentam e conduzem a democracia eletrônica.

PORTAIS DE GOVERNO

Um portal é uma porta que dá acesso a algum lugar. Quando surgiram, os portais tinham como função centralizar em um único lugar a informação que estava dispersa on-line. Tendo em vista facilitar o acesso a grandes volumes de informação, os portais rapidamente passaram a inserir recursos avançados de pesquisa e organização de sistemas. Hoje, além dos recursos de pesquisa e navegação categorizada, os portais oferecem personalização do conteúdo de acordo com o perfil do usuário, integração com atividades de colaboração e suporte a ampla gama de tarefas intensivas em conhecimento (MACK; RAVIN; BYRD, 2001), que demandam classificação, diagnóstico, avaliação e monitoração (SCHREIBER *et al.*, 2000).

Os portais suportam a organização e a distribuição da informação e do conhecimento dentro de uma organização. Eles são capazes de realizar a conversão do conhecimento implícito para explícito, na medida em que integram informações de diferentes fontes em um único ponto de acesso e as apresentam de maneira coerente para seus usuários (LINDVALL; RUS; SINHA, 2003; AL-MUDIMIGH; ULLAH, 2011).

Para alguns autores (MACK; RAVIN; BYRD, 2001; GUPTA, 2003, TEO; MEN, 2008), ao oferecer uma plataforma Web com alta capacidade de integração e sintetização de informação e conhecimento advindos de distintas fontes, fácil acesso a documentos, suporte a comunicação e colaboração, gestão e personalização de conteúdo, combinando tecnologias e práticas que são chave para a realização das tarefas intensivas em conhecimento, os portais podem ser chamados de portais de conhecimento.

Segundo Dos Santos (2011), eles são tidos como as plataformas ou sistemas de gestão do conhecimento mais completos que existem, à medida que oferecem serviços integrados que congregam várias ferramentas e funcionalidades de suporte à implementação dos processos de gestão do conhecimento.

Do ponto de vista tecnológico, um portal é qualquer sistema que permita ao usuário obter a informação e o conhecimento de que necessita, fazendo uso de um navegador *web* (CHAN; CHUNG, 2002).

No âmbito governamental, os portais acabaram se tornando um dos canais mais importantes para a prestação de serviços públicos e para a interação entre o governo e o cidadão.

Segundo Santos e Silva (2011), dado o baixo custo e a maior rapidez na disseminação da informação, parece existir um esforço crescente por parte do governo para expandir sua presença na rede, bem como para disponibilizar iniciativas por meio das TICs.

Muito além de mero cartão de visitas ou um palanque eletrônico, um portal de governo deve permitir fundamentalmente o exercício da cidadania e o aperfeiçoamento da democracia (AKUTSU; PINHO, 2002). Logo, deve apresentar conteúdos específicos para o seu público-alvo e permitir a construção e o compartilhamento de conhecimento, na medida em que dispõe de ferramentas para comunicação entre quem produz e quem consome a informação.

Vale referir que a simples exposição de informações nos portais já não atende aos anseios dos cidadãos, que cada vez mais demandam iniciativas eficientes, transparentes e, sobretudo, mais espaços para interação e participação, fortalecendo o seu papel proativo de cidadãos na prática e não apenas no *status*.

Desse modo, as iniciativas que o governo disponibiliza para os cidadãos devem ir além da mera eficiência do uso das TICs. Há que se considerar o capital social que é suportado pela democracia eletrônica, uma vez que ela pode ser a chave para resolver muitos dos problemas sociais no processo de avanço da sociedade baseada no conhecimento (KIM, 2008), a qual tem o conhecimento como principal fator de produtividade econômica e social.

DEMOCRACIA ELETRÔNICA

Há um consenso na literatura de que a informação é uma condição *sine qua non* da participação, mas, conforme atentam Coleman e Norris (2005), quantidade não significa qualidade. O princípio básico fundamental da democracia é um cidadão bem informado e engajado (CALDOW, 2004).

Entende-se que a informação disponibilizada nos portais é um elemento crítico, uma vez que dá base para que o cidadão construa uma opinião sustentada, defenda seu ponto de vista e, na medida do possível, participe e faça inferências a respeito de determinados assuntos.

O compartilhamento de informações assim como de opiniões entre o governo e os cidadãos estão entre os preceitos da democracia eletrônica (WATSON *et al.*, 1999). Entretanto, ela não deve ser reduzida a isso. Seus potenciais são muito mais amplos e fundamentais para os direitos civis e a vida social (ANTTIROIKO, 2006).

Geralmente associado ao uso das TICs para reforçar a participação pública nos processos democráticos, o fenômeno da democracia eletrônica passou a ter dois significados distintos: o primeiro, com foco tecnológico, está ligado à concepção e ao desenvolvimento das TICs para melhoria dos processos democráticos; e o segundo, pensado a partir da possibilidade de inovação social, é relativo a um novo estágio de democracia, no qual as TICs passam a ter mais vitalidade e legitimidade democrática, seja em nível local, nacional ou global (SHANE, 2004). Nessa perspectiva, a democracia eletrônica facilita, melhora e estende o exercício da democracia mediante o uso das TICs (CALDOW, 2004).

Castells (2000) e Gomes (2005) concordam que a utilização das oportunidades oferecidas pelas TICs para aumentar a consciência e promover a participação política e o envolvimento dos cidadãos é um dos caminhos potenciais para superar as deficiências do estágio atual da democracia. Ele traz consigo mais liberdade (individual e coletiva), comunicação e interdependência (LÉVY, 2003), uma vez que

fornece aos cidadãos meios de reunir suas forças mentais na constituição de coletivos inteligentes e da democracia em tempo real (LÉVY, 1999).

Para Lemos e Lévy (2010), os destinos da democracia e do ciberespaço estão intimamente ligados na medida em que ambos implicam a aspiração à liberdade e à potência criativa da inteligência coletiva, o que há de mais essencial na humanidade.

Um dos pontos fortes da democracia eletrônica é seu potencial de combinar uma esfera pública discursiva com a esfera de tomada de decisão. Na prática, isto é traduzido em informação de melhor qualidade, comunicação mais direta, administração mais transparente e melhor compreensão dos assuntos públicos (ANTTIROIKO, 2007).

No âmbito deste artigo, entende-se que

a democracia eletrônica reflete a utilização das TICs para aumentar a participação dos cidadãos nos debates e nas decisões governamentais, permitindo um governo aberto e transparente, além de buscar a *accountability* na gestão pública (SANTOS, 2014, p. 107).

METODOLOGIA

Tendo em vista verificar em que medida as informações e ferramentas de comunicação dispostas nos portais de governo fomentam a democracia eletrônica, este artigo se apoiou no *framework* desenvolvido por Santos (2014) tanto para coleta quanto para a análise dos dados.

Escolheu-se o *framework* em função da clareza dos procedimentos técnicos para a operacionalização da proposta, bem como pelo suporte que o instrumento oferece ante a verificação empírica de seus elementos constituintes, na medida em que os indicadores dispostos traduzem e quantificam o conceito da democracia eletrônica, retratando assim aspectos mensuráveis da área de conhecimento.

A proposta de Santos (2014) é composta por duas dimensões, nove indicadores e 79 variáveis, as quais, cada qual a seu modo, auxiliam no fomento à democracia em portais de governo.

Na base do *framework* está a gestão do conhecimento, dando suporte à identificação, criação, armazenamento, compartilhamento e ao uso do conhecimento. Já os pilares, que sustentam a participação e a *accountability* (dimensões constituintes da democracia), estão representados por cada um dos indicadores, quais sejam: informação, ferramentas de comunicação, ferramentas de colaboração, transparência passiva, transparência ativa, dados abertos, mecanismos de controle, usabilidade e acessibilidade, e segurança e privacidade (figura 1).

Figura 1 – Framework de apoio à democracia eletrônica



Fonte: Santos (2014).

O indicador **Informação** engloba variáveis com potencial informacional sobre a estrutura e o funcionamento da entidade, as quais permitem que o cidadão inicie um processo de aproximação com o governo e na medida do possível, faça inferências a respeito de determinados assuntos.

As variáveis inerentes ao indicador **Ferramentas de comunicação** são capazes de tornar o governo mais responsivo às demandas geradas pelos cidadãos e abrir espaço para que participem (ainda que restritamente) da construção do bem público.

Já o indicador **Ferramentas de colaboração** compreende variáveis focadas na criatividade, na informação compartilhada e, acima de tudo, na colaboração. Dessa forma, viabilizam uma relação

bidirecional avançada, uma vez que permitem que o cidadão seja tratado como parceiro e se envolva ativamente na construção do bem comum.

O indicador **Transparência passiva** busca verificar a existência de mecanismos que dêem suporte à obtenção de informação após um pedido formal de acesso, enquanto o indicador **Transparência ativa** reúne variáveis que verificam as informações de interesse geral ou coletivo dispostas voluntariamente, sem que seja necessário um pedido formal de informação.

O interesse do governo em dispor dados abertos que possam ser reutilizados pela sociedade para o desenvolvimento de aplicativos é aferido mediante as variáveis inerentes ao Indicador **Dados abertos**.

Já o indicador **Mecanismos de controle** incorpora variáveis que permitam checar a existência de instrumentos de fiscalização e o controle da gestão pública por parte do cidadão.

Por fim, o indicador **Usabilidade e Acessibilidade** verifica o acesso e a localização de determinados conteúdos pelo maior número e variedade possível de pessoas, independentemente de suas capacidades físico-motoras e perceptivas, culturais e sociais, ao passo que o indicador **Segurança e Privacidade** verifica a vulnerabilidade dos dados pessoais fornecidos pelos cidadãos quando em interação com a administração pública.

Em função da dimensão do universo e do número de variáveis a serem observadas, optou-se pela seleção de uma amostra não probabilística intencional, em que a seleção dos elementos se dá propositalmente pelo julgamento do pesquisador, obedecendo a critérios por ele estabelecidos (VELUDO-DE-OLIVEIRA, 2001). Assim, foram eleitos para avaliação os portais dos Poderes Executivo (governo), Legislativo (Assembleia Legislativa) e Judiciário (Tribunal de Justiça) das cinco unidades federativas com maior IDH do Brasil no ano de 2010 (quadro 1).

Quadro 1 – Dados das Unidades Federativas

Unidade Federativa	Sigla	IDH
Distrito Federal	DF	0,824
São Paulo	SP	0,783
Santa Catarina	SC	0,774
Rio de Janeiro	RJ	0,761
Paraná	PR	0,749
Rio Grande do Sul	RS	0,746
Espírito Santo	ES	0,74
Goiás	GO	0,735
Minas Gerais	MG	0,731
Mato Grosso do Sul	MS	0,729
Mato Grosso	MT	0,725
Amapá	AP	0,708
Roraima	RR	0,707
Tocantins	TO	0,699
Rondônia	RO	0,69
Rio Grande do Norte	RN	0,684
Ceará	CE	0,682
Amazonas	AM	0,674
Pernambuco	PE	0,673
Sergipe	SE	0,665
Acre	AC	0,663
Bahia	BA	0,66
Paraíba	PB	0,658
Pará	PA	0,646
Piauí	PI	0,646
Maranhão	MA	0,639
Alagoas	AL	0,631

Fonte: Baseado em PNUD (2013) e IBGE (2012).

Quadro 2 – Relação de portais avaliados

Unidade Federativa	Executivo	Legislativo	Judiciário
DF	www.df.gov.br	www.cl.df.gov.br	www.tjdf.jus.br
SP	www.sp.gov.br	www.al.sp.gov.br	www.tjsp.jus.br
SC	www.sc.gov.br	www.alesc.sc.gov.br	www.tj.sc.gov.br
RJ	www.rj.gov.br	www.alerj.rj.gov.br	www.tj.rj.gov.br
PR	www.pr.gov.br	www.alep.pr.gov.br	www.tjpr.jus.br

Fonte: Desenvolvido pelos autores.

O IDH parece ser um bom direcionador da amostra, na medida em que ele reúne três dos requisitos mais importantes para a expansão da liberdade das pessoas, os quais visam garantir uma variedade de oportunidades, bem como um ambiente propício para que possam exercer seu potencial na plenitude (PNUD, 2013). São eles: saúde (vida longa e saudável), educação (acesso ao conhecimento) e renda (padrão de vida digno).

Supõe-se que regiões com o IDH mais elevado apresentem melhores condições sociais e intelectuais de participação na condução do bem público, de tal forma que os cidadãos que ali residem sejam mais propícios a exigir dos governantes uma infraestrutura que dê suporte a sua inserção no processo de tomada de decisão.

Da mesma maneira, ainda que alguns autores afirmem que no Executivo é onde a democracia eletrônica pode ganhar mais força (EISENBERG, 2000; ANTTIROIKO, 2006), decidiu-se verificar como o fenômeno estudado se comporta nos demais poderes, especialmente porque os aspectos legais que dão base às variáveis que integram o *framework* também cabem ao Legislativo e ao Judiciário. A relação dos portais avaliados está apresentada no quadro 2.

ESCALA ADOTADA

O processo de verificação das variáveis nos portais de governo levou em consideração o critério para a coleta de dados proposto por Santos (2014), também presente em Santos *et al.* (2013), Rover *et al.* (2012), Ribeiro *et al.* (2011) e Wong e Welch (2004), cujos estudos objetivaram igualmente coletar dados em portais.

Os autores adotaram a escala (0-1) para as questões cuja variável em análise satisfazia à condição dicotômica, ou seja, 0 representa a ausência da variável e 1 a presença; e uma escala diferenciada de medição para os casos em que a questão poderia ser atendida de forma incompleta, seja em função dos seus elementos constituintes, seja pela sua parcialidade de aplicação no portal.

Assim, como cada questão envolveu a análise de uma das variáveis integrantes do *framework* proposto por Santos (2014), o máximo de pontos obtidos a partir da verificação das 79 variáveis foi de 79 pontos.

ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

O período de avaliação dos 15 portais eleitos estendeu-se de 19/03/2014 a 19/04/2014. A partir da análise dos dados, verificou-se que há grande disparidade entre os portais avaliados. Das 79 questões verificadas, apenas sete apresentaram resposta convergente para todos eles. Nos demais, foi possível verificar o distanciamento que existe no que tange à aproximação e similaridade entre os portais.

INDICADOR INFORMAÇÃO

O primeiro grupo de questões buscou verificar quais ferramentas de informação são fornecidas via portais de governo. Tais ferramentas dão base para que o cidadão construa uma opinião sustentada e inicie um processo de aproximação com o governo, na medida em que o situam dentro do universo da administração pública.

No que concerne às informações gerais de contato, vale referir que elas foram buscadas tanto na página inicial quanto dentro do *link* Contato. Para os casos em que não foi apresentado um contato geral, havendo necessidade de se optar por algum órgão em específico, tais informações não foram consideradas. Isso ocorreu com o portal GOV_RJ.

Nesse aspecto, é de se admirar que 66,7% dos portais não disponibilizem um *e-mail* geral de contato, uma vez que esta é uma das formas de comunicação mais buscadas por aqueles que utilizam a internet.

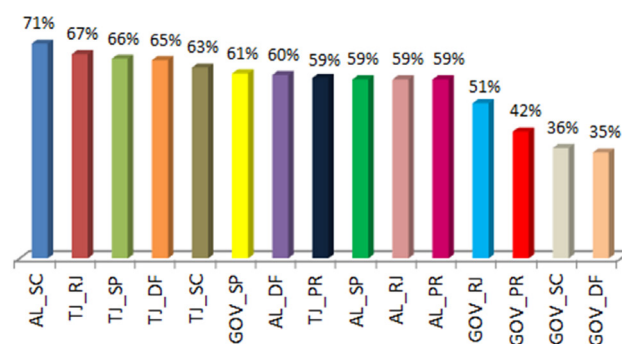
Quando o assunto é a disponibilização de acervo das consultas realizadas e os resultados de pesquisas de satisfação, apenas o portal TJ_RJ fornece acesso a um relatório mensal com as pesquisas conduzidas pela entidade, dispondo a pergunta, uma análise dos dados obtidos, e ainda qual resposta foi

encaminhada e quais ações gerenciais estão programadas para melhorar os pontos deficientes.

O FAQ com as perguntas mais frequentes encaminhadas à entidade não foi encontrado em 40% dos portais avaliados. Além de ser uma excelente ferramenta de mapeamento do conhecimento, o FAQ pode facilitar o acesso à informação e minimizar os pedidos de acesso por parte do cidadão.

No que tange ao indicador Informação, os portais apresentaram um desempenho abaixo do esperado (figura 2), sendo que três deles sequer alcançaram 50% de atendimento às variáveis propostas.

Figura 2 – Indicador Informação



Fonte: Desenvolvido pelos autores.

Apesar de a AL_SC ter ficado na primeira colocação, surpreende a inexistência de uma ferramenta de busca no portal, dada a sua importância ante a manipulação do conhecimento explícito. De acordo com Brasil (2010), ferramentas de pesquisa de conteúdo devem estar presentes em todos os portais. Tal preocupação justifica-se pelos diferentes caminhos percorridos pelas pessoas quando navegando pela internet.

A falta de clareza no que diz respeito à atividade da entidade, às competências dos representantes e aos seus meios de contato, faz com que o cidadão não saiba exatamente o que cabe ao ente governamental e nem a quem se reportar. Como resultado, as demandas geradas acabam, por vezes, perdidas em meio a tantas outras que são encaminhadas sem o devido direcionamento.

Ao reduzir a informação disponível, o governo acaba minando a participação cidadã nos processos democráticos. Sem ela, qualquer julgamento torna-se incoerente e infundado.

INDICADOR FERRAMENTAS DE COMUNICAÇÃO

O indicador Ferramentas de Comunicação agrupa variáveis que viabilizam uma interação, ainda que limitada, entre o governo e o cidadão, e servem de apoio ao estabelecimento de um contato.

O Fale Conosco, um dos principais canais de comunicação de um portal de governo, não foi encontrado em dois dos portais avaliados: GOV_DF e TJ_SP. O GOV_DF apresenta apenas ouvidoria, cuja função difere do Fale Conosco. Já o TJ_SP informa que o Fale Conosco foi substituído pelo SIC.

A *newsletter*, prática voltada ao rápido compartilhamento de informação, foi apresentada por 60% dos portais. Apesar de o AL_DF mostrar um ícone de RSS, não foi possível verificar seu conteúdo, uma vez que o direcionamento continha erro.

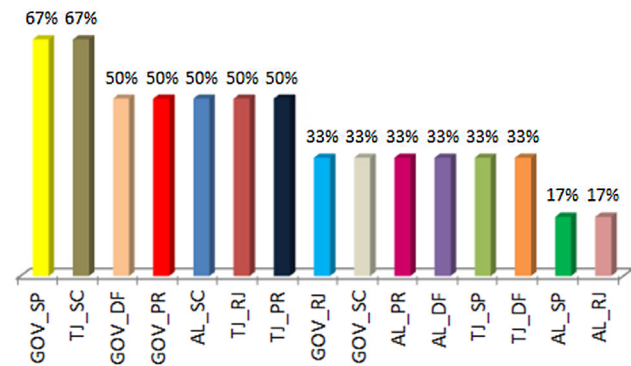
O GOV_DF foi o único a fornecer alertas sobre alterações no calendário de eventos/reuniões. O portal oferece a opção de aviso sobre pautas, bem como a possibilidade de importar os eventos listados para uma agenda pessoal.

Poucos são os portais que trazem pesquisas de satisfação (20%) e de opinião (33,3%). Isso demonstra a falta de abertura e interesse das entidades em buscar informações sobre a prestação dos serviços públicos e a condução de assuntos de interesse comum. O destaque vai para o GOV_SP que, mediante cadastro, permite a avaliação das informações e serviços prestados via portal do Cidadão.

A figura 3 retrata os percentuais de atendimento dos portais às variáveis inerentes ao indicador Ferramentas de Comunicação. A indisponibilidade dessas variáveis acaba por inviabilizar uma interação

entre as partes, ainda que limitada, e demonstra a falta de interesse das entidades em ouvir o que os cidadãos têm a dizer.

Figura 3 – Indicador Ferramentas de Comunicação



Fonte: Desenvolvido pelos autores.

INDICADOR FERRAMENTAS DE COLABORAÇÃO

O terceiro grupo de questões buscou verificar quais ferramentas de colaboração estão disponíveis nos portais de governo, reunindo aquelas capazes de compartilhar informação e a coprodução de conteúdos.

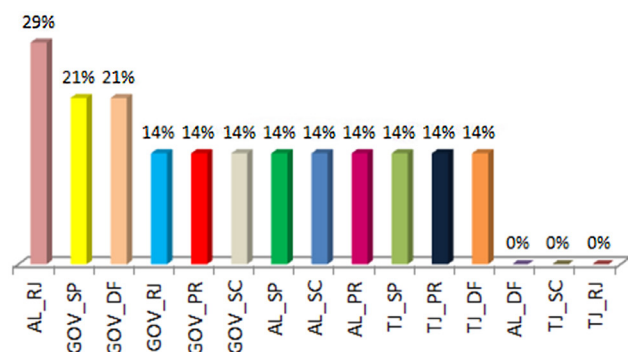
Ferramentas, tais como blog, *wiki* e fórum de discussão, que têm grande potencial para melhorar a gestão do conhecimento e o engajamento cidadão, passaram despercebidas pelos portais, pois nenhum deles as oferece para o cidadão.

No que concerne à conexão com as redes sociais, 33,3% ainda não revelam seus perfis. Já o *chat*, que além de ser uma excelente ferramenta para a socialização do conhecimento, fornece suporte à execução de atividades conjuntas, está presente em apenas 13,3% dos portais avaliados.

A mesma porcentagem (13,3%) foi atingida pelos portais que fazem uso de *tags*. O GOV_DF e o GOV_SP utilizam etiquetas especialmente para as notícias dispostas no portal.

O maior percentual obtido neste indicador foi o do portal AL_RJ (figura 4), com 29% de atendimento às variáveis propostas.

Figura 4 – Indicador Ferramentas de Colaboração



Fonte: Desenvolvido pelos autores.

A falta de atenção a esse conjunto de ferramentas de apoio demonstra que as entidades pouco se importam com a possibilidade de estabelecer uma relação de cooperação com os cidadãos.

INDICADOR TRANSPARÊNCIA ATIVA

As variáveis que compõem o indicador Transparência Ativa foram traduzidas da LRF (Lei complementar nº 101/2000), alterada pela Lei Complementar nº 131/2009, e correspondem à disposição voluntária de informações que permitam o acompanhamento da execução orçamentária das finanças públicas.

Conforme disposto no art. 52 da LRF (BRASIL, 2000), o relatório de execução orçamentária tem periodicidade bimestral e é composto pelo balanço orçamentário e pelo demonstrativo da execução das receitas e despesas. Além disso, segundo o art. 53 (BRASIL, 2000), o relatório deve ser acompanhado dos demonstrativos de apuração da receita líquida, receitas e despesas previdenciárias, resultados nominal e primário, despesas com juros e restos a pagar.

Dos portais avaliados, dois deles (AL_RJ e AL_PR) não apresentam o relatório tal como especificado. Enquanto o AL_RJ traz apenas o demonstrativo de despesas, o AL_PR dispõe um demonstrativo financeiro que contém os créditos e pagamentos realizados no dia.

De acordo com o art. 55 da LRF (BRASIL, 2000), o relatório de gestão fiscal tem periodicidade quadrimestral e deve conter um comparativo com os limites estabelecidos pela LRF dos

montantes de despesa total com pessoal, dívidas consolidada e mobiliária, concessão de garantias e operações de crédito, além da indicação de medidas corretivas adotadas (ou a adotar), caso os limites sejam ultrapassados.

Ainda que alguns portais não reúnam tais dados em um relatório único consolidado, todos merecem destaque por contemplarem esse quesito.

A prestação de contas e o devido parecer do Tribunal de Contas foram apresentados por apenas 20% dos casos. Nos portais do GOV_DF e do GOV_PR, apesar de terem sido encontradas as prestações de contas, faltaram os pareceres. Já nos portais dos poderes Legislativo e Judiciário, nenhum deles foi encontrado.

Vale ressaltar que o portal AL_SP apresenta a prestação de contas dos deputados, onde evidencia as despesas realizadas com a utilização da verba de gabinete. Além disso, assim como o TJ_SP, fornece dados sobre as receitas e despesas das unidades gestoras.

Da mesma forma, o portal AL_SC, o TJ_SC e o TJ_DF mostram os valores relativos às receitas e despesas, além da execução orçamentária, enquanto o AL_DF dispõe a execução mensal da despesa e o AL_PR expõe um demonstrativo financeiro, onde constam os créditos e pagamentos diários. Já o TJ_PR fornece os valores das receitas, despesas e repasses, e o TJ_RJ exhibe um relatório financeiro destacando o fluxo da receita e a execução das despesas. Finalmente, o AL_RJ evidencia os gastos totais do Poder Legislativo.

Diferentemente da prestação de contas, que enfoca primordialmente as metas financeiras, o relatório de desempenho traz o desempenho das atividades conduzidas pelas entidades, envolvendo também programas e metas não financeiras. Este foi encontrado em 66,7% dos portais avaliados.

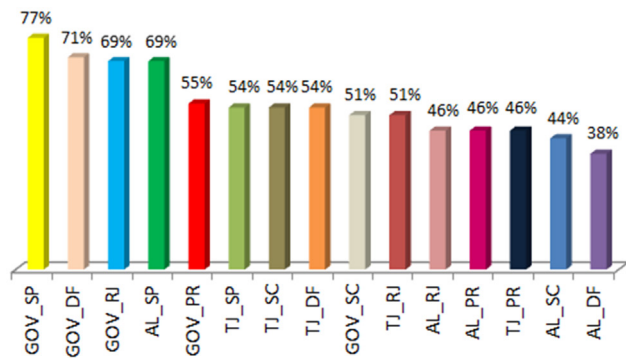
Informações sobre os direitos e deveres do cidadão na elaboração, apreciação e votação dos instrumentos de planejamento das políticas públicas e lei orçamentária estão disponíveis apenas nos

portais do GOV_RJ e GOV_DF. Já as instruções sobre o modo de participar desses processos foram encontradas em GOV_SP, GOV_DF e AL_SP.

Destaque deve ser dado a AL_PR quando o assunto é fornecimento de instruções sobre como divulgar projetos de lei de iniciativa popular. O portal oferece um manual explicando como deve ser estruturado formalmente um projeto de lei.

Em média, os portais alcançaram 55,04% de atendimento às variáveis inerentes ao indicador Transparência Ativa (figura 5).

Figura 5 – Indicador Transparência Ativa



Fonte: Desenvolvido pelos autores.

Tendo em vista a importância que as informações fiscais e administrativas representam diante do exercício do controle dos atos governamentais, acredita-se que o formato mediante o qual elas são disponibilizadas está longe do ideal.

A impressão que se tem é que, apesar de existirem leis que estabelecem normas e procedimentos relativos à transparência pública, ainda não há uma cultura de prestação de contas à sociedade.

INDICADOR TRANSPARÊNCIA PASSIVA

As variáveis que compõem o indicador Transparência Passiva foram traduzidas da LAI (Lei Federal nº 12.527/2011) e correspondem aos mecanismos que dão suporte à obtenção de informação após um pedido formal de acesso.

No que concerne ao fornecimento de instruções sobre como solicitar acesso à informação, dois portais (AL_SC e AL_PR) ainda não atendem a tal determinação. Quanto à divulgação das exceções de acesso, esse número aumenta um pouco, passando para seis, que, além dos dois anteriores, incluem GOV_SC, AL_SP, TJ_PR e TJ_DF.

Informações sobre mecanismos recursais em caso de um pedido de informação ser negado foram encontradas em 46,7% dos portais avaliados. Esses portais, somados ao TJ_PR e ao TJ_DF, correspondem aos 60% dos que dispuseram a informação sobre o prazo máximo de resposta ante um pedido de acesso.

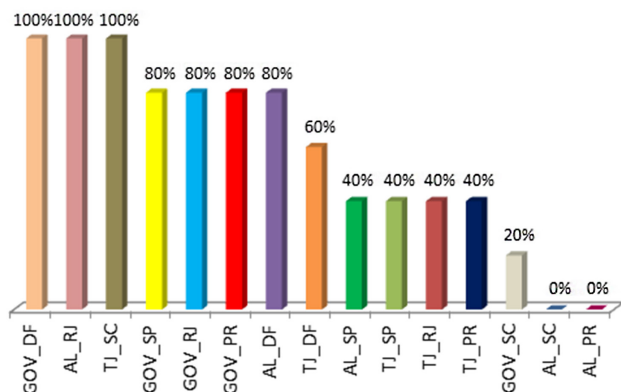
Cabe ressaltar que o TJ_PR e TJ_DF concedem um prazo inferior (cinco dias úteis) ao estabelecido pela lei. Já no caso da AL_SP, o prazo de resposta só é informado após a realização do pedido.

Ainda que a LAI estabeleça a exigência da divulgação do responsável pelo monitoramento da sua implementação apenas para o governo federal (BRASIL, 2011), entende-se que a designação de uma autoridade cria mecanismos que visam garantir a sua aplicação (BRASIL, 2013).

Dada a sua importância, diversos estados e municípios acabaram por criar a figura da 'Autoridade de Monitoramento' em suas leis e decretos locais (BRASIL, 2013). Nesses termos, 33,3% dos portais avaliados fornecem explicitamente tal indicação.

Embora a LAI esteja presente no ordenamento jurídico brasileiro há quase seis anos, os procedimentos por ela estabelecidos, com o fim de garantir o acesso à informação, são atendidos precariamente por alguns dos portais avaliados (figura 6).

Figura 6 – Indicador Transparência Passiva



Fonte: Desenvolvido pelos autores.

INDICADOR ABERTURA

O indicador Abertura engloba variáveis que traduzem a disposição das entidades governamentais em fornecer dados abertos que sejam passíveis de reutilização pela sociedade.

Em função da inexistência de qualquer das variáveis pertinentes a esse indicador em 86,7% dos avaliados, a análise recaiu unicamente sobre dois portais: GOV_SP e AL_SP.

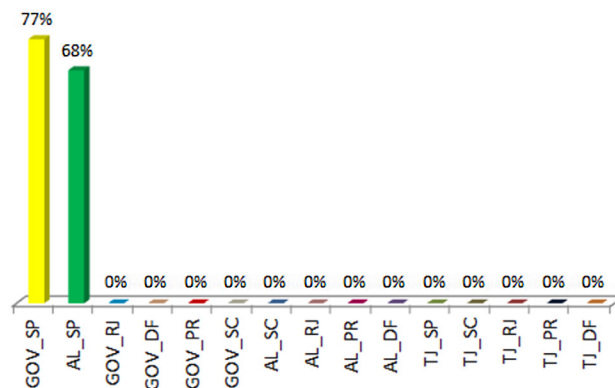
Ambos têm um plano de divulgação das ações do movimento de dados abertos e dispõem de um catálogo de dados abertos, ainda que não integrado ao Portal Brasileiro. Enquanto os formatos encontrados no portal da AL_SP dizem respeito à RDF e CSV, no GOV_SP há dados em XLS, TXT, CSV, Webservice e API.

Todos os dados abertos estão disponíveis gratuitamente nos portais e possuem informações sobre seus dados e metadados, ainda que haja alguns, no portal do GOV_SP, que careçam de atualização e outros que não possam ser baixados. O portal informa em 24/03/2014 que, das 390 bases cadastradas, 22 estão abertas para *download*.

Diferentemente da AL_SP, o portal do GOV_SP apresenta um incentivo ao desenvolvimento de aplicações e fornece uma lista com os aplicativos feitos pela sociedade.

Entende-se que o baixo resultado revelado pelos portais nesse indicador (figura 7) se deve principalmente ao fato de que o movimento para a abertura de dados no setor público ainda é muito incipiente no Brasil e carece de estratégias e regulamentação para a sua efetiva implementação.

Figura 7 – Indicador Abertura.



Fonte: Desenvolvido pelos autores.

INDICADOR MECANISMOS DE CONTROLE

O indicador Mecanismos de Controle congrega variáveis que permitam checar a existência de instrumentos de fiscalização e o controle da gestão pública por parte do cidadão.

Como visto, 40% dos portais promovem mesas de diálogo, fóruns e audiências públicas. Ainda que o TJ_RJ não apareça nessa lista, o portal dispõe do Centro de Estudos e Debates, mas que é direcionado aos magistrados. Já o GOV_SC e o GOV_RJ apresentam, dentro do Portal da Transparência, relatórios de audiências públicas conduzidas na entidade.

O canal de ouvidoria, uma das principais instâncias de relacionamento entre o poder público e a sociedade, inexistente em 26,7% dos portais avaliados.

Essa porcentagem aumenta ainda mais quando avaliada a existência de um SIC: 53,3% não têm um Serviço de Informações ao Cidadão, demonstrando falta de atenção ao estabelecido pela LAI.

Cabe salientar que o TJ_SC exibe um *link* 'Acesso à Informação' dentro da Ouvidoria que aponta para o Portal da Transparência. Neste, há um *link* chamado 'Centro de Atendimento e Informações', mas que nada tem a ver com a LAI.

O mesmo ocorre com a AL_SC, que possui um ‘Atendimento ao cidadão’ que nada tem a ver com a LAI. Já no portal da AL_PR, existe um *link* chamado ‘Central de Atendimento ao cidadão’, mas dentro dele só há um formulário.

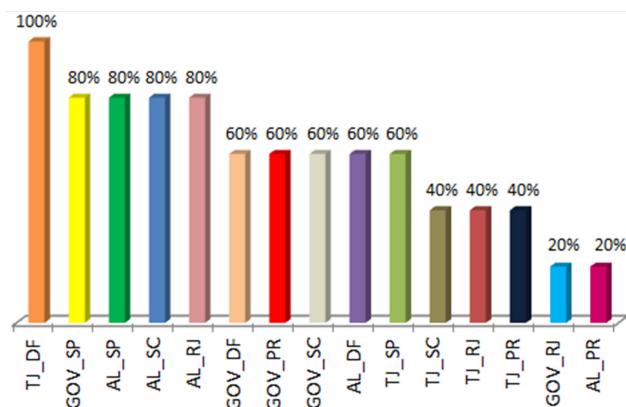
Por falar em formulário, ele foi encontrado em 93,3% dos portais avaliados. Apenas o GOV_RJ não contém um formulário para solicitação de informação. Em todos os demais, o formulário existe e não é exigida a descrição do motivo da solicitação. Para o caso do GOV_RJ, é necessário que o cidadão compareça pessoalmente para solicitar a informação.

Finalmente, quanto à promoção de atividades educativas para a população, elas foram encontradas em 40% dos portais.

Em relação ao atendimento dos portais ao indicador Mecanismos de Controle, considera-se que o desempenho foi regular (figura 8), tendo em vista que os portais, em média, alcançaram 58,67% de atendimento às variáveis propostas.

Os mecanismos de controle são importantes ferramentas que condicionam a vigilância e o controle sobre a execução dos atos dos agentes públicos, bem como o encaminhamento de ações participativas, auxiliando no combate à corrupção e no fortalecimento da cidadania.

Figura 8 – Indicador Mecanismos de Controle



Fonte: Desenvolvido pelos autores.

INDICADOR USABILIDADE E ACESSIBILIDADE

O indicador Usabilidade e Acessibilidade reúne mecanismos que objetivam o acesso facilitado e a localização de conteúdos pelo maior número e variedade de pessoas possíveis.

A partir da análise dos dados, foi possível constatar que 46,7% dos portais não estrutura seus serviços de acordo com perfis ou grupos-alvo.

No que concerne à visualização do portal em outro idioma que não o português, surpreende o fato de que apenas um deles (GOV_SP) forneça tal opção.

É de se admirar também a displicência dos portais quando o assunto é o fornecimento de dicas de navegação. Ainda que alguns deles disponham de tal opção dentro dos seus portais da transparência, nenhum o faz para o portal como um todo.

Ao se verificar a conformidade entre o nome dos arquivos disponíveis para *download* e seus conteúdos, viu-se que em apenas 40% dos casos tal correspondência é sempre verdadeira.

No que tange ao fornecimento de opções para o redimensionamento de texto e alto contraste, a porcentagem de atendimento é bastante diversa. Enquanto 53,3% fornecem opções para redimensionamento de texto, 33,3% o fazem para o alto contraste.

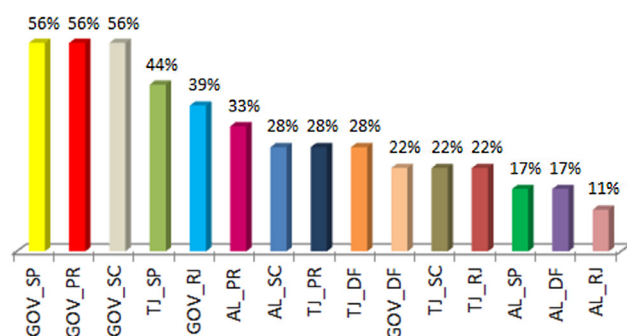
Vale ressaltar que o TJ_RJ fornece opção para o redimensionamento de texto apenas para a visualização dos gráficos exibidos dentro das metas. Entretanto, tal opção não funciona. Já a AL_SC, ainda que o portal contenha ambas as opções, nenhuma delas funciona.

Finalmente, quanto à disposição de legenda para vídeos, textos para imagens e transcrição para áudio, viu-se que ainda há muito que avançar nesse sentido. Apenas o GOV_SC traz legenda para alguns dos vídeos dispostos no portal, 20% dos avaliados não apresentam texto para as imagens e 26,7% fornecem transcrição para todos os conteúdos de áudio disponíveis.

É importante referir que não foram encontrados vídeos nos portais TJ_SC, TJ_RJ, AL_DF e GOV_DF, nem áudios em TJ_SP, TJ_SC, TJ_RJ, TJ_PR, TJ_DF, AL_RJ, AL_DF e GOV_DF.

O resultado da avaliação deste quesito (figura 9) retrata um desempenho aquém do esperado, uma vez que as variáveis verificadas indicam o mínimo de complexidade e constituem requisitos básicos para qualquer portal.

Figura 9 - Indicador Usabilidade e Acessibilidade.



Fonte: Desenvolvido pelos autores.

A má operacionalização da usabilidade e da acessibilidade pode dificultar o acesso à informação e até mesmo inviabilizar a participação cidadã nos processos decisórios, o que pode conduzir à baixa aceitação desses canais pela sociedade.

INDICADOR SEGURANÇA E PRIVACIDADE

Finalmente, as variáveis inerentes ao indicador Segurança e Privacidade buscaram constatar a existência de mecanismos que objetivam minimizar a vulnerabilidade dos dados pessoais fornecidos pelos cidadãos quando em interação com a administração pública.

Impressiona o fato de que nenhum dos portais avaliados disponha as condições de uso e apenas um deles (GOV_SP) aborde a política de privacidade, de modo que o cidadão fica sem saber quem é o proprietário da informação e quais são os seus direitos e deveres ao utilizar os serviços dos portais.

Vale referir que o portal GOV_PR indica, apenas ao fornecer a opção de assinatura da Mala Direta, que: “Nosso site guarda sua privacidade, e garante

que seus dados informados nunca serão vendidos ou distribuídos”. Todavia, não se sabem quais dados são guardados, que uso é feito deles e nem se é possível excluí-los.

Os responsáveis pela atualização do conteúdo estão devidamente identificados em somente 20% dos casos. No portal do TJ_SP, supõe-se que seja a Secretaria de Tecnologia da Informação a responsável, uma vez que seu nome aparece no rodapé. Já para o caso do TJ_DF, o portal informa os responsáveis pelo seu desenvolvimento (Equipe SERAGI/SURAT/SETI).

No que concerne à disposição de um contato específico para tratativas de segurança e privacidade, ele foi encontrado apenas no portal do TJ_SC. Vale referir que o portal GOV_SP apresenta um contato para a comunicação de erros, e o AL_RJ um específico para gestão operacional.

Em relação ao uso de navegação segura quando requerida a identificação do usuário, 26,7% dos portais às vezes o fazem. A falta do uso do *https* para todos estes casos consta no formulário disposto no canal da ouvidoria.

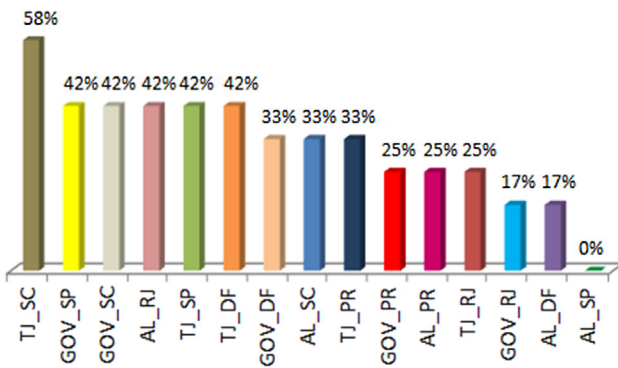
Quando avaliada a exigência da autenticação do usuário para acesso a áreas restritas, viu-se que ela ocorre para todos os portais. Nos dois casos referidos (AL_SP e AL_PR), não foram encontradas áreas de acesso restrito ao cidadão.

Finalmente, quando verificada a possibilidade de revisão dos dados pessoais, em caso de registro, tem-se que em 20% dos portais não é possível se registrar e em 40% deles não é possível revisar o registro realizado.

Cabe destacar que, embora o portal AL_DF ofereça a possibilidade de registro, propondo ao cidadão um contato mais próximo e personalizado com a Assembleia, não foi possível proceder a tal ação, uma vez que a página retorna assinalando erro.

No que tange ao atendimento dos portais ao Indicador Segurança e Privacidade (figura 10), o resultado é, em média, ainda pior que o relatado no indicador anterior. Nesse caso, a porcentagem média atingida foi de 31,67%.

Figura 10 – Indicador Segurança e Privacidade



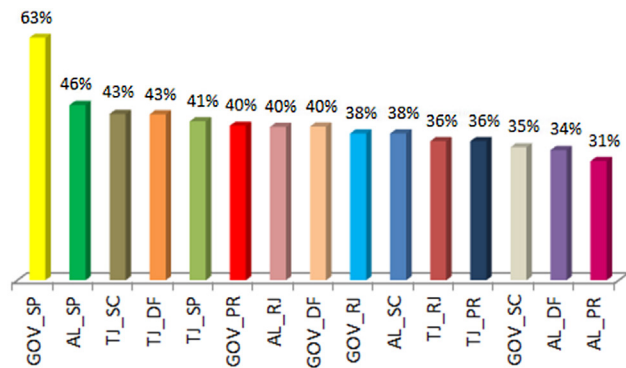
Fonte: Desenvolvido pelos autores.

A não consecução e observância de critérios de segurança e privacidade nos portais reduz a confiança no ambiente on-line e pode levar à diminuição do grau de participação em uma iniciativa de democracia eletrônica.

SÍNTESE GERAL

Caso todas as variáveis sejam analisadas em conjunto, o cenário que se estabelece é o demonstrado na figura 11.

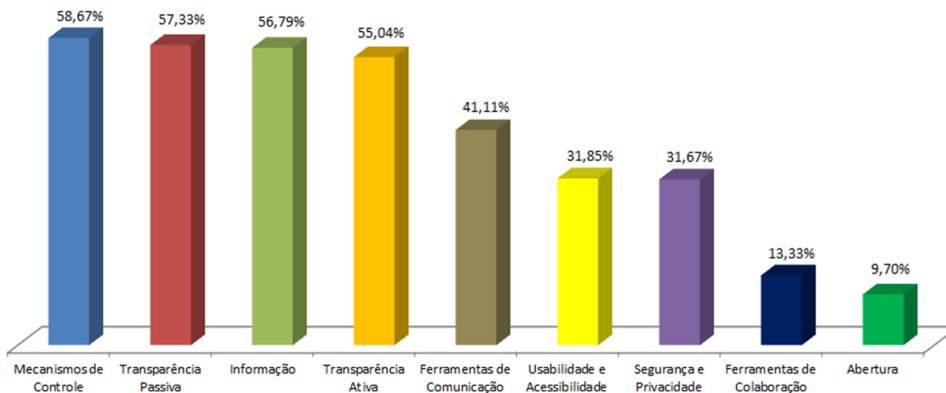
Figura 11 – Todos os indicadores.



Fonte: Desenvolvido pelos autores.

Em média, os portais atingiram 40,31% de atendimento às variáveis propostas. O portal GOV_SP também ficou com a primeira colocação em quatro dos nove indicadores, quando computados individualmente: Ferramentas de comunicação, Transparência Ativa, Abertura e Usabilidade e Acessibilidade. Já o portal AL_PR, que aparece em último lugar, também ficou na última posição quando avaliados individualmente os indicadores Transparência Passiva, Abertura e Mecanismos de Controle.

Figura 12 – Atendimento global por Indicador.



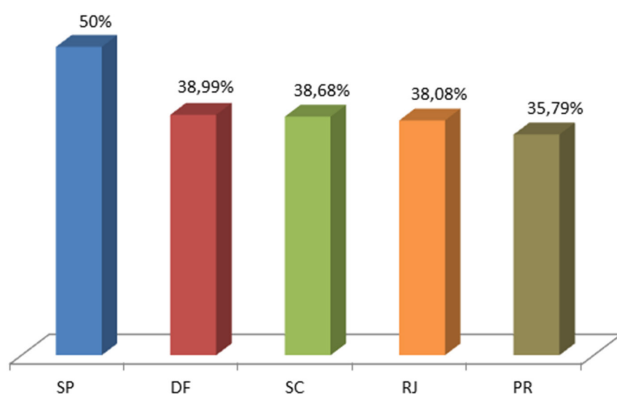
Fonte: Desenvolvido pelos autores.

De modo geral, os portais avaliados apresentaram melhor média global diante do indicador Mecanismos de Controle (58,67%), sendo que, para quatro dos nove indicadores, o desempenho foi superior aos 50% (figura 12).

Quando avaliado o desempenho dos portais sob a ótica dos Três Poderes, tem-se no Executivo o maior destaque. Com 43,21%, os portais do Executivo foram os que revelaram o maior número de variáveis capazes de conduzir à democracia eletrônica, quando comparados aos do Legislativo (37,7%) e do Judiciário (40,02%). Esse resultado vai ao encontro da afirmação de Eisenberg (2000) e Anttiroiko (2006), quando dizem que no Executivo é onde a democracia eletrônica pode ganhar mais força.

Sob a ótica das regiões, o estado com melhor colocação foi o de SP, com 50%, seguido por DF, SC, RJ e PR (figura 13).

Figura 13 – Atendimento global por região



Fonte: Desenvolvido pelos autores.

Supunha-se, a princípio, que as regiões com o IDH mais elevado teriam portais mais bem estruturados e com maior incidência das variáveis ligadas à promoção da democracia eletrônica. O que se viu, a partir da análise dos dados, é que essa suposição é, em parte, verdadeira.

Dos cinco estados cujos portais foram eleitos para esta pesquisa, o DF é o que possui o maior IDH, mas ele não é o que contém a maior porcentagem de atendimento às variáveis propostas, tendo ficado com a segunda colocação.

Já SP, que obteve o melhor desempenho no atendimento às variáveis, é o segundo em termos de IDH. Fora essa inversão de posicionamento entre os estados de SP e DF, os demais (SC, RJ e PR) mantiveram uma relação direta entre o IDH e o atendimento às variáveis propostas.

CONCLUSÕES

Tendo em vista construir um panorama da promoção da democracia eletrônica nas cinco unidades federativas com maior IDH do Brasil, procedeu-se à verificação empírica do *framework* proposto por Santos (2014) dentro do contexto brasileiro.

Apesar de todo o potencial que oferecem, vê-se que os portais estão sendo pouco utilizados como ferramentas em prol do avanço na construção e no aperfeiçoamento da democracia.

Os portais avaliados ainda pecam na operacionalização de quesitos básicos, o que acaba por dificultar o acesso à informação e diminuir a confiança no ambiente on-line, levando, em alguns casos, a inviabilizar a participação cidadã nos processos decisórios.

A impressão que se tem é que as informações estão expostas muito mais para se atender a uma obrigação legal do que efetivamente com o intuito de informar, ser convidativo e dar início a um processo de aproximação, visando à participação do cidadão na construção do bem comum.

Esse cenário traz evidências que podem ajudar a explicar os motivos pelos quais o Brasil vem despencando no ranque internacional de governo eletrônico, que mede a vontade e a capacidade do governo em usar as TICs para entregar serviços públicos aos cidadãos.

A falta de direcionamento de estratégias e políticas públicas que considerem o capital humano indica que o cidadão, infelizmente, ainda é visto como um consumidor, usuário de um produto final, e não como um parceiro, parte de um processo de decisão política.

Entende-se que esse processo de aprimoramento ocorrerá de forma gradual, sendo guiado ora por aspectos políticos e financeiros, ora pela demanda pública. Todavia, vale ressaltar que a estagnação pode levar ao desperdício dos investimentos já realizados, bem como à sua subutilização por parte dos cidadãos.

Como trabalhos futuros, sugere-se a aplicação do *framework* em uma amostra probabilística, tendo em vista a possibilidade de generalização dos resultados, buscando construir um panorama da promoção da democracia eletrônica via portais de governo em nível nacional.

AGRADECIMENTOS

Os autores agradecem à Capes pelo apoio financeiro prestado durante o desenvolvimento desta pesquisa.

REFERÊNCIAS

AKUTSU, L.; PINHO, J.A.G. de. Sociedade da informação, accountability e democracia delegativa: investigação em portais de governo no Brasil. *Revista de Administração Pública*, Rio de Janeiro, v. 36, n. 5, p. 723-745, set./out. 2002.

AL-MUDIMIGH, Abdullah S.; ULLAH, Zahid. Effective *International Journal of Business and Management E-AGORA I-Ways*. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, _____, Presidência da República. Lei complementar nº 131, de 27 de maio de 2009. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Poder Executivo, Brasília, DF, Seção 1. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp131.htm>. Acesso em: jul. 2012.

_____. Presidência da República. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Poder Executivo, Brasília, DF, Seção 1. 2011. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm>. Acesso em: 15 mar. 2012.

_____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. *Padrões web em governo eletrônico*: cartilha de usabilidade. Brasília, 2010.

Manual da lei de acesso à informação para estados e municípios. Brasília, 2013.

CALDOW, J. *E-democracy: putting down global roots*. Washington, DC: Institute for Electronic Government: IBM, 2004.

CASTELLS, M. *O poder da identidade*. 2. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2000.

CHAN, M. F. S.; CHUNG, W. W. C. A framework to develop an enterprise information portal for contract manufacturing. *International Journal of Production Economics*, v. 75, n. 1-2, p.113-126, 2002.

COLEMAN, S.; NORRIS, D. F. *A new agenda for e-democracy*. Oxford: Oxford Internet Institute, 2005. Forum Discussion Paper, n. 4.

EISENBERG, J. Internet e política. *Cadernos da Escola do Legislativo*, v. 5, n. 10, p. 63-106, jan./jul. 2000.

GOMES, W. A democracia digital e o problema da participação civil na decisão política. *Revista Fronteiras*, v. 7, n. 3, p. 214-222, set./dez. 2005.

GUPTA, S. Knowledge management and performance: a fit perspective. In: AMERICAS CONFERENCE ON INFORMATION SYSTEMS, 9., 2003, Tampa. *Proceedings...* Chicago: Association for Information Systems, 2003. P. 2517-2523.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE. *Contas nacionais número 38: contas regionais do Brasil* 2010. Rio de Janeiro, 2012.

KIM, S. *Converging e-democracy and e-government model toward an evolutionary model of e-governance: the case of South Korea*. Disponível em: <<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/unpan/unpan033197.pdf>>. Acesso em: 05 abr. 2012.

LEMOS, A.; LÉVY, P. *O futuro da internet: em direção a uma ciberdemocracia planetária*. São Paulo: Paulus, 2010.

LÉVY, P. *A inteligência coletiva: por uma antropologia do ciberespaço*. São Paulo: Loyola, 1999.

_____. *Ciberdemocracia*. Lisboa: Instituto Piaget, 2003.

LINDVALL, M.; RUS, I.; SINHA, S. S. Software systems support for knowledge management. *Journal of Knowledge Management*, v. 7, n. 5, p. 137-150, 2003.

MACK, R.; RAVIN, Y.; BYRD, R. J. Knowledge portals and the emerging digital knowledge workplace. *IBM Systems Journal*, v. 40, n. 4, p. 925-955, Oct. 2001.

PROGRAMA DAS NAÇÕES UNIDAS PARA O DESENVOLVIMENTO - PNUD. *Atlas do desenvolvimento humano de 2013*. Disponível em: <<http://atlasbrasil.org.br/2013/pt/>>. Acesso em: 13 maio 2014.

RIBEIRO, C. P. P. et al. Difusão da informação na administração pública. *Transinformação*, v. 23, n. 2, p. 159-171, maio/ago. 2011.

ROVER, A. J. et al. *Métrica de avaliação dos sítios e portais corporativos dos tribunais de contas brasileiros*. Florianópolis: Conceito Editorial, 2012.

SANTOS, J. C. S. dos; SILVA, R. R. G. da. Electronic government and political participation in the members' websites of the legislative assembly of Bahia. *Informação & Sociedade*, v. 21, n. 1, p. 215-224, jan./abr. 2011.

SANTOS, P. M. *Framework de apoio à democracia eletrônica em portais de governo com base nas práticas de gestão do conhecimento*. 2014. 430 f. Tese (Doutorado)- Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico, Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento, Florianópolis, 2014.

_____ et al. Ranking dos tribunais de contas brasileiros: uma avaliação a partir dos padrões web em governo eletrônico. *Revista de Administração Pública*, v. 47, n. 3, p. 721-744, maio/jun. 2013.

SANTOS, S. C. F. dos. *Modelo para portal corporativo para a gestão do conhecimento*. 2011. 195 f. Dissertação (Mestrado)- Universidade Aberta, Lisboa, 2011.

SCHREIBER, G. et al. *Knowledge engineering and management: the commonKADS methodology*. Cambridge: MIT Press, 2000.

SHANE, P.M. *Democracy online: the prospects for political renewal through the internet*. New York: Routledge, 2004.

TEO, T. S. H.; MEN, B. Knowledge portals in chinese consulting firms: a task-technology fit perspective. *European Journal of Information Systems*, v. 17, n. 6, p. 557-574, Dec. 2008.

VELUDO-DE-OLIVEIRA, T. M. Amostragem não probabilística: adequação de situações para uso e limitações de amostras por conveniência, julgamento e quotas. *Administração On Line*, v. 2, n. 3, jul/set. 2001.

WATSON, R. T. et al. Teledemocracy in local government. *Communications of the ACM*, v. 42, n. 12, p. 58-63, Dec. 1999.

WONG, W.; WELCH, E. Does e-government promote accountability?: a comparative analysis of website openness and government accountability. *Governance*, v. 17, n. 2, p. 275-297, Apr. 2004.