

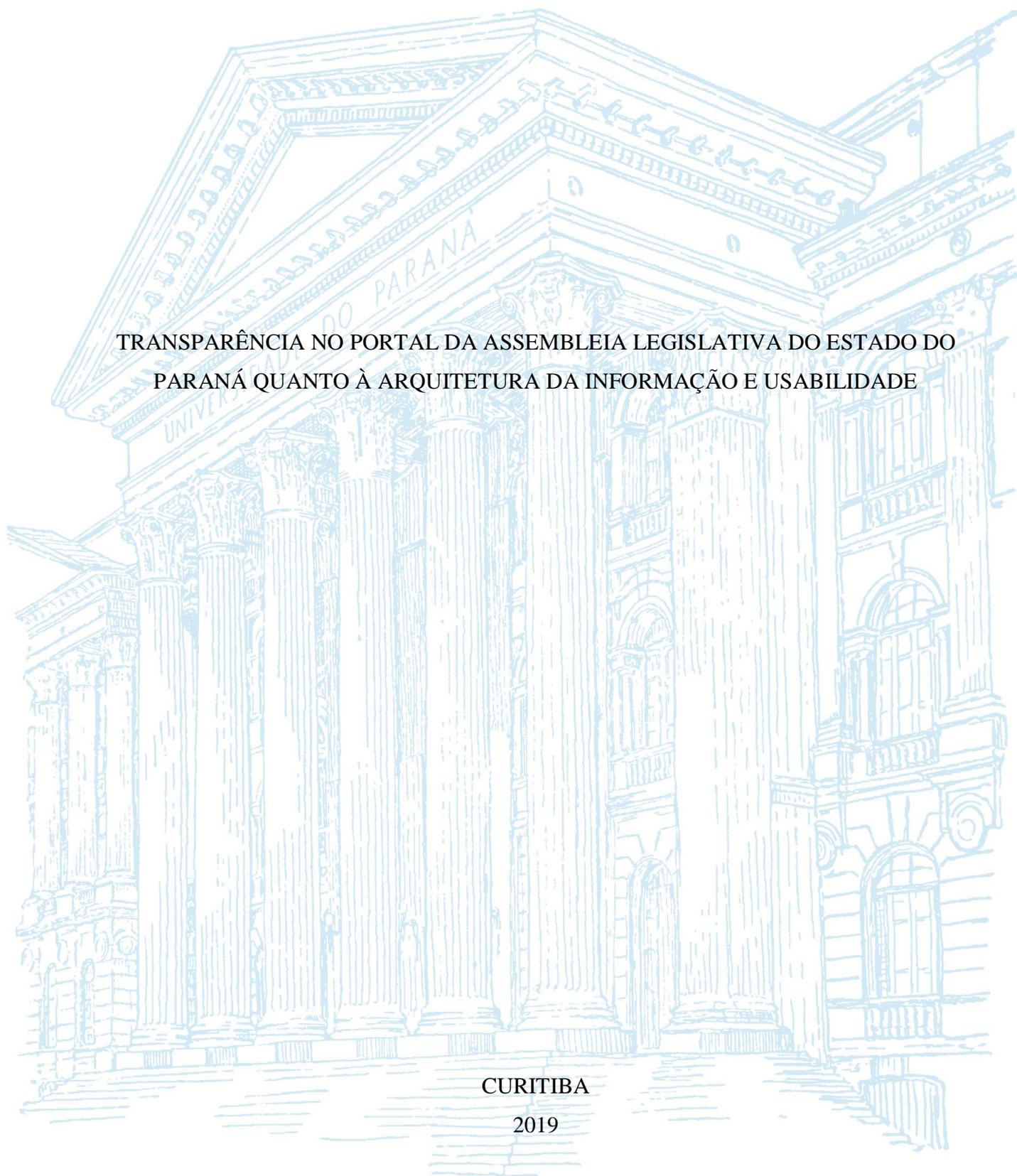
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

JACKELINE SAORI TEIXEIRA

TRANSPARÊNCIA NO PORTAL DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO
PARANÁ QUANTO À ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO E USABILIDADE

CURITIBA

2019



JACKELINE SAORI TEIXEIRA

TRANSPARÊNCIA NO PORTAL DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO
PARANÁ QUANTO À ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO E USABILIDADE

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Ciências Sociais, Setor de Ciências Humanas, Universidade Federal do Paraná, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Ciências Sociais.

Orientador: Prof. Dr. Francisco Paulo Jamil Almeida Marques.

CURITIBA

2019



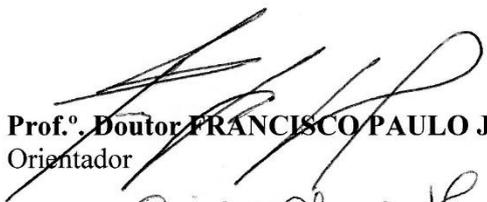
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
SETOR DE CIÊNCIAS HUMANAS – SCH
COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIAS SOCIAIS

Ata de Defesa – Monografia

A acadêmica **JACKELINE SAORI TEIXEIRA**, do Curso de Ciências Sociais, teve sua monografia “**TRANSPARÊNCIA NO PORTAL DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ QUANTO À ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO E USABILIDADE**”, arguida pela comissão examinadora composta pelo Professor Doutor **FRANCISCO PAULO JAMIL ALMEIDA MARQUES** (orientador), pela Doutoranda **GIULIA SBARAINI FONTES** (membro) e pela Mestra **ROBERTA PICUSSA** (membro). A monografia foi defendida no dia **11 de dezembro de 2019**. Após arguir a candidata conclui-se pelo sinalizado abaixo:

Aprovado (100) Nota (CEH)
 Reformular e apresentar nova versão no prazo de _____

Curitiba, 11 de dezembro de 2019.


Prof.º Doutor **FRANCISCO PAULO JAMIL ALMEIDA MARQUES**
Orientador


Doutoranda **GIULIA SBARAINI FONTES**
Membro


Mestra **ROBERTA PICUSSA**
Membro


JACKELINE SAORI TEIXEIRA
Aluna



AGRADECIMENTOS

A ida para o Curso de Ciências Sociais na Universidade Federal do Paraná não foi uma decisão fácil de ser tomada e, de certo modo, pode-se dizer o mesmo para a permanência na faculdade. A troca da UTFPR pela UFPR e o distanciamento de amigos que já considerava parte da família foram alguns dos fatores que dificultaram a transição. Tenho muito a agradecer por conseguir chegar ao fim da graduação, acima de tudo à minha família que suportou minhas mudanças emocionais e me deu todo o apoio possível para que eu me focasse somente no curso.

Ao professor Francisco Paulo Jamil Marques que me orienta desde o primeiro ano de iniciação científica até a presente monografia, que fez um esforço enorme para eu me integrar ao PONTE, como se não bastasse é o responsável por eu ter conseguido uma bolsa pelo INCT-DD, que sem ela acredito que teria passado por mais dificuldades no percorrer desses anos. À professora Edna Miola por se preocupar comigo antes mesmo de me conhecer, assim como por ser um exemplo de pessoa e mulher na ciência a ser seguido. Sou grata aos esforços que esses dois pesquisadores incríveis que me ajudaram e ainda me ajudam a melhorar na área acadêmica e pessoal, seja nas correções sempre atenciosas, nos comentários na reunião do grupo de pesquisa que me ajuda a visualizar novas perspectivas e que me motiva a um dia tentar se um pouco do que são hoje ou mesmo no carinho e respeito que demonstram por todos os orientandos.

Mantenho um carinho muito grande a todos aqueles que conheci no PONTE por me ensinarem como é possível fazer pesquisa em conjunto, experiência que só tive entrando nas ciências humanas. Também nutro uma profunda gratidão pela Pólis, por ser um lugar que me desenvolvi como profissional e que encontrei grandes amigos como Murilo Brum, Letícia Bonaccorsi e Joana Zuqui. Ao Deivison Freitas, que me apresentou à empresa júnior, por estar lá sempre que eu precisei, por me mostrar puxar minha orelha quando precisava, mas principalmente por ser meu amigo. Ao Pedro Henrique por ser sempre fiel a si mesmo e me mostrar que isso é possível, por ver coisas que eu não consigo enxergar em mim mesma e não se cansar de tentar me mostrar isso, resumidamente, por ser essa pessoa incrível. À Aline Adriana que conheci na UTFPR, mas vim a me tornar amiga graças à faculdade, por ser uma mulher incrível e um exemplo de pessoa que me orgulho muito de poder te compartilhar parte do caminho.

Agradeço especialmente às pessoas que me ajudaram a crescer como pessoa. Ao Alexandre dos Santos Vieira Junior por ser meu amigo desde o ensino técnico e me falar o

que preciso ouvir independentemente de ser bom ou não, mas com tato sem igual. Ao Bruno Batistella Favretto por ser uma das poucas pessoas que conseguiu me entender e encontrar maneiras de lidar com meu emocional quando nem eu mesma sabia como. Ao Gabriel Borges por me mostrar como a vida pode ser mais leve.

Além disso, agradeço a todos que de alguma maneira me ajudaram nessa etapa, a Tânia Cristina por sempre me atender mais que disposta no Setor de Ciências Humanas; aos professores do Curso de Ciências Sociais pelas aulas e exemplos dados; Bernardo Szvarça, Desireé Santiago, Emanuely Bevilaqua por todas as experiências proporcionadas por conhecer vocês e a tantos outros que não consigo nem mencionar um a um, por toda ajuda direta ou indireta.

RESUMO

O presente trabalho se propõe a analisar a transparência pública realizada pela Assembleia Legislativa do Estado do Paraná (ALEP) através do sítio online institucional mediante a perspectiva da Arquitetura da Informação e Usabilidade. Nesse sentido, debruça-se sobre duas questões de pesquisa: (I) qual o foco da transparência praticada pela instituição através do sítio virtual? e (II) de que maneira são levadas em consideração as necessidades dos cidadãos na disposição e apresentação das informações no portal da Assembleia? A fim de responder tais indagações, realizou-se uma etnografia virtual no portal da instituição, que no seu decorrer efetuou-se a captura de algumas telas, seguida pela análise por lista de verificação. Encontrou-se que o foco da transparência realizada pela ALEP demonstra não ser no constrangimento legal de modo restrito, mas uma concepção dos próprios agentes sobre o que seria a transparência; e que existe considerável atenção pelos critérios apresentados pela literatura que dispõem sobre usabilidade, mas que também ocorrem situações em que esses apontamentos não são seguidos, o que pode impactar significativamente a interação do usuário do sítio online.

Palavras-chave: Transparência. Arquitetura da Informação. Usabilidade. Democracia Digital. Comunicação Política.

ABSTRACT

This paper aims to analyze the public transparency realized for Legislative Assembly of the State of Paraná (LASP) through the institutional online site through the perspective of Information Architecture and Usability. In this sense, it is investigated (i) what is the focus of transparency practiced by the institution's virtual site also (ii) how is taken in consideration citizen's needs on the availability and presentment of information into assembly's portal. To respond those questions a virtual ethnography has performed on the institutional portal, at the same time that was captured some screens, followed by a usability's checklist analysis. It has detected that the focus of transparency realized by LASP is not only about the legal constraints, but is related to agents' own ideas of the topic; moreover, is observed some concern with usability's literature criteria in the site even so occur some exceptions that could affect the user's interaction of site.

Keywords: Transparency. Information Architecture. Usability. Digital Democracy. Political Communication.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Página inicial de Acesso à Informação do Governo Federal	24
Figura 2: Página inicial da Assembleia Legislativa do Acre.....	26
Figura 3: Captura da parte inicial do sítio virtual da Assembleia do Acre.....	27
Figura 4: Captura de tela da página inicial do sítio online da ALEP.	37
Figura 5: Captura de tela do mapa do sítio online.....	38
Figura 6: Captura de tela frentes parlamentares.	39
Figura 7: Captura de tela iniciativa popular.	40
Figura 8: Captura de tela erro no <i>link</i> para Central de Atendimento ao Cidadão.....	41
Figura 9: Captura de tela de notícia presente no "entre nós"	42
Figura 10: Captura de tela do Portal da Transparência.	43
Figura 11: Captura de tela do demonstrativo financeiro diário.	44
Figura 12: Captura de tela sobre Demonstrativo financeiro anterior a 2014.....	45
Figura 13: Captura de tela do atendimento ao cidadão.	47
Figura 14: Captura de tela dos diários anteriores a 2011.	49
Figura 15: Página da remuneração dos servidores da Assembleia Legislativa do Estado de Rondônia.....	60
Figura 16: Página dos contratos da Assembléia Legislativa do Estado de São Paulo.....	61
Figura 17: Captura de tela do sítio virtual do Portal de Transparência da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro sobre os estagiários de nível superior.	62
Figura 18: Glossário Legislativo do sítio virtual do Senado Federal.	62
Figura 19: Mensagem de erro no portal ecidadania.	63
Figura 20: Sítio virtual do Senado Federal ao selecionar a do Reino Unido.....	63
Figura 21: Resultado de busca no portal da Assembleia Legislativa do Estado de Goiás.	64
Figura 22: Página de Fale Consoco da Assembleia Legislativa de Goiás.....	64

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Lista de verificação de usabilidade.....	30
Quadro 2: Resumo metodológico.....	36
Quadro 3: Avaliação da lista de verificação.....	50

LISTA DE ABREVIATURAS OU SIGLAS

ALEP	- Assembleia Legislativa do Estado do Paraná
LAI	- Lei de Acesso à Informação
LIBRAS	- Língua Brasileira de Sinais
OGP	- <i>Open Government Partnership</i>
PIB	- Produto Interno Bruto
PSB	- Partido Socialista Brasileiro
TICs	- Tecnologias da Informação e Comunicação
URL	- <i>Uniform Resource Locator</i>

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	16
2 REVISÃO DE LITERATURA.....	18
2.1 TRANSPARÊNCIA PÚBLICA.....	19
2.2 ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO E USABILIDADE.....	22
2.3 RELAÇÃO ENTRE TRANSPARÊNCIA PÚBLICA, ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO E USABILIDADE.....	27
3 MATERIAL E MÉTODOS	29
4 PORTAL DA ALEP	37
4.1 TRANSPARÊNCIA NO PORTAL.....	43
4.2 LISTA DE VERIFICAÇÃO.....	50
5 DISCUSSÃO	54
6 CONCLUSÃO E CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	57
6.1 RECOMENDAÇÕES.....	58
REFERÊNCIAS.....	66

1 INTRODUÇÃO

A transparência brasileira apresenta esboços na Constituição Federal de 1988 a partir do conceito de publicidade. No entanto ela começa a ser melhor delineada pela Lei Complementar nº 101 de 2000, que trata sobre normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal, além de definir que o relatório contendo determinadas informações (estabelecidas pela lei) deveria ser divulgado. Cita-se também a contribuição de outras matérias na estruturação da transparência no Brasil, como a Lei da Transparência – Lei Complementar nº 131 de 2009; o Decreto nº 7.185 de 2010; a Portaria nº 548 de 2010, do Ministério da Fazenda e a Lei de Acesso à Informação – Lei nº 12.527 de 2011.

Contudo, aponta-se que a atuação brasileira quanto a transparência não se restringe às práticas internas, mas também abarca relações internacionais; como no trabalho junto à *Open Government Partnership (OGP)*, iniciativa internacional integrada por mais de 70 países e 15 governos subnacionais, da qual o Brasil é membro-fundador e que, em 2016, apresenta o 3º Plano de Ação Nacional para Governo Aberto. Neste plano, o compromisso número 11 “Criar e difundir repositório para institucionalização de Parlamento Aberto contendo normas, ferramentas, capacitações, guias e práticas” tem como objetivo principal aprimorar a abertura transparente e participativa de casas legislativas, por meio da soma de esforços de diferentes atores na busca de soluções inovadoras e abertas (BRASIL, 2016, p. 49). Tal preocupação pode ser compreendida devido às mudanças decorrentes das matérias legais mencionadas anteriormente que não abordavam os atributos para o aumento da transparência nos órgãos do Legislativo e do Judiciário.

Dentre os atores do governo envolvidos no estabelecimento desse compromisso, menciona-se a participação direta da Câmara dos Deputados, do Senado Federal, da Câmara Municipal de São Paulo e da Assembleia Legislativa de Minas Gerais. Isso posto, presume-se que tais instituições dispõem de maior conhecimento sobre a discussão referente e não partem de um mesmo estágio de informação que as outras casas legislativas do país.

Assim, analisar o parlamento do Estado do Paraná se mostra importante, não só por ele não estar presente na elaboração do compromisso; mas também, como apontado pela pesquisa da empresa XYZ Estratégia¹, pelo interesse da parte considerável da população do Estado em conhecer melhor a instituição (82% dos paranaenses) e pela comunicação institucional da casa

¹ AERP. Estudo indica que 82% dos paranaenses querem conhecer melhor o Legislativo Estadual. Disponível em: <<https://aerp.org.br/novo/associados/estudo-indica-que-82-dos-paranaenses-querem-conhecer-melhor-o-legislativo-estadual/>>. Acesso em: 6 abr. 2019.

paranaense não se utilizar da veiculação patrocinada de informações para divulgar suas atividades na mídia, o que ocorre em sete dentre as assembleias dos dez Estados brasileiros com o maior Produto Interno Bruto (PIB). O que demonstraria, entre vários fatores, preocupação com a externar os acontecimentos na casa legislativa.

Ressalta-se que a ALEP lançou em 2019 o primeiro edital referente a prestação de serviços de publicidade institucional². A licitação tem com o objetivo difundir ideias, informar o público em geral e tornar mais transparente a comunicação da Casa³. Tal conduta demonstra mudança de postura quanto publicização e transparência institucional.

Nesse sentido, na presente pesquisa questiona-se qual o foco da transparência praticada pela instituição através do sítio virtual. Uma vez que a preocupação da instituição pode ser no desenvolvimento de mecanismos que de fato busquem aprimorar tal qualidade ou somente quanto aos constrangimentos legais. Além disso, indaga-se de que maneira são levadas em consideração as necessidades dos cidadãos na disposição e apresentação das informações no portal da Assembleia. Visto que o público das atividades atreladas à transparência contempla desde os órgãos de fiscalização de tais políticas até a população como um todo.

As seções seguintes do trabalho são organizadas de modo a (I) oferecer uma revisão da literatura relacionada à transparência pública, arquitetura da informação e usabilidade, assim como a relação entre os tópicos, parte na qual é apresentado o raciocínio tocante às questões de pesquisa; (II) apresentar os materiais e métodos utilizados; (III) expor os dados encontrados; (IV) discutir os achados com a literatura e (V) concluir a pesquisa.

² RIBEIRO, Alexandre. Assembleia lança edital de R\$ 30 milhões em publicidade. Disponível em: < <https://www.plural.jor.br/noticias/assembleia-legislativa-quer-gastar-r-30-milhoes-em-publicidade/>>. Acesso em: 29 dez. 2019.

³ ALONSO, Thiago. Assembleia recebe propostas para prestação de serviços de publicidade institucional. Disponível em: < <http://www.assembleia.pr.leg.br/comunicacao/noticias/assembleia-recebe-propostas-para-prestacao-de-servicos-de-publicidade-institucional>>. Acesso em: 29 dez. 2019.

2 REVISÃO DE LITERATURA

Observações quanto ao emprego da Internet na política tal qual seus impactos na Democracia são encontrados na literatura com vários nomes como “democracia digital”, “ciberdemocracia”, “democracia eletrônica”, “teledemocracia”, “democracia virtual” ou e-democracia (BRAGATTO, 2011, p. 133). Pode-se dizer que a história dessa área de pesquisa pode ser dividida em três momentos: (I) entre os anos 1970 e 1995, em que ocorreram os esforços iniciais para se compreender os efeitos sociais da computação e da ideia de comunicação por meio de tecnologia, além de os efeitos sobre a política; (II) de 1996 a 2008, período no qual se constitui como um objeto de consideração da sociedade, dos políticos e dos pesquisadores; e, por fim, (III) a partir de 2009, fase em que se aumenta a quantidade de pesquisas realizadas sobre o tema, mas também ocorrem várias inflexões temáticas, de foco e tecnologia (GOMES, 2016).

Todavia, ressalta-se que a expressão “democracia digital” é pouco esclarecedora até que se distinga a ideia de democracia que a sustenta, pois, cada modelo, ou ênfase, tem uma ideia de como a Internet deve ser utilizada para estar a seu serviço (GOMES, 2011). Max Stabile complementa essa visão, em que, para ele,

Estudar Democracia Eletrônica é entender em que contexto as Tecnologias de Informação e Comunicação [TICs] beneficiam o ambiente político democrático e que tipo de benefício elas proporcionam. Mais ainda, é entender se o beneficiado é o cidadão comum, a burocracia governamental ou o conjunto de profissionais que atua na política. (STABILE, 2012, p. 22)

A discussão sobre a relação entre tecnologia e política não se limita aos sistemas políticos, mas também pode englobar a questão dos governos (e.g. CRUZ-RUBIO, 2015), principalmente relacionada à digitalização de informação e sistemas de governo, mais frequentes desde os anos 1990. As pesquisas denominaram esse fenômeno como “governo eletrônico” ou outros nomes semelhantes (e-governo, e-gov). Dentre as medidas associadas às iniciativas de governo eletrônico, pode-se citar a integração de sistemas de dados governamentais, a melhoria dos processos de cobrança de impostos, a busca por menores custos de compra de mercadorias por meio de licitações on-line e a prestação de serviços de maneira mais conveniente (MARQUES; PEREIRA, 2015).

Contudo, como apresentado por Tommaso Venturini, Liliana Bounegru, Jonathan Gray e Richard Rogers (2018) a infraestrutura eletrônica não transporta simplesmente o fenômeno social, mas participa da sua produção. Em encontro com os autores, Michael Bossetta (2018, p. 4) afirma que as características da arquitetura de uma plataforma têm implicação direta no tipo de política de informação e comunicação que a permeia, sendo que a

heurística da arquitetura digital não é limitada a estudos de campanha política, podendo ser aplicada a várias outras áreas da política de comunicação online. Em outras palavras, tais práticas não representam somente a digitalização de atividades do Estado, mas também ajudam a configurá-las. Nesse sentido, vale a pena contextualizar a pesquisa quanto a literatura tanto sobre transparência como sobre usabilidade e arquitetura da informação, além de apresentar a relação entre abordagens.

2.1 TRANSPARÊNCIA PÚBLICA

Para a adoção da Democracia como sistema político, em seu período inicial, foi-se necessário que se formulassem estratégias para lidar com os problemas desencadeados pela transição de modelo, como o exercício do monopólio da violência pelo Estado dentro de padrões de legalidade depois de regimes ditatoriais (PINHEIRO, 1991). Especificamente sobre as práticas de violência ilegais, Paulo Pinheiro (1991, p. 51-52) exprime que os governos democráticos acreditaram que essas práticas poderiam ser alteradas através da mudança política nos centros de poder, mas que a autonomia no funcionamento dos aparelhos repressivos acaba por ser dissimulada pelo discurso democrático, visto que as práticas do regime de exceção não são abandonadas após a troca de regime.

O autor sustenta ainda que a transição política para uma democracia somente é possível quando a sociedade impõe transparência a essa dissimulação da repressão ilegal. Pode-se contextualizar essa perspectiva na exposição de José Álvaro Moisés (2008, p. 14) de que após a consolidação de instituições que asseguram a igualdade dos cidadãos perante a lei e seus direitos de participação e representação, a adoção de princípios de boa governança como a legalidade, a universalidade, a transparência e a responsabilização dos governantes surgem como objetivos complementares à agenda da democratização.

Contudo, visto que não existe um único modelo de democracia, como pode ser encontrado no livro de David Held (1987), não é possível dizer que existe uma única solução para as questões que despontaram. Entretanto, um ponto comum entre as diferentes tradições que abordam a reforma das instituições do Estado de modo a combater as contradições estruturais com uma melhora da legitimidade democrática é a consideração da necessidade de aprofundamento da *accountability*; que, por sua vez, reforça o princípio da transparência (FILGUEIRAS, 2011, p. 66). Neste contexto, a transparência é entendida como uma parte da solução para os problemas presentes no Estado.

Pontua-se que existem diferentes significados para o termo “transparência”, por isso, adota-se a concepção apresentada no texto de Wilson Gomes, Paula Amorim e Maria Almada (2015, p. 7) em que definem a existência de transparência quando sujeitos independentes do(s) agente(s) público(s) que praticou(aram) de determinada ação têm acesso à informação necessária para saberem, pelo menos, que ato foi praticado, por quem e com qual escopo.

Além da diversidade de definições para a transparência também ocorre a divergências quanto aos efeitos dela, sendo que parte das pesquisas sobre a área se debruçam sobre as restrições ou potencialidades sobre a ideia. Os trabalhos sobre as potencialidades, apresentam que a transparência proporciona informações sobre as regras de governos, os direitos dos cidadãos, as decisões e ações do governo, assim como dissemina informações sobre a performance do governo, (BERTOT, JAEGER, GRIMES, 2010, p. 267). Fairbsans et al. (2007) apontam que existe um papel relevante da transparência com a credibilidade que as pessoas dão às instituições. Enquanto isso, Albert Meijer (2009) aborda a utilização de novas tecnologias associadas ao processo de transparência, na qual desenvolve que essa situação pode tanto estimular a fazer melhores esforços quanto aumentar o nível moral das instituições.

Já quanto às investigações sobre as restrições, pode-se citar Kevin Marsh (2011), defensor da ideia de que a transparência sozinha não é suficiente, sendo que para ter significado real, seria necessário que ela venha a ser um vértice de um triângulo junto com a avaliação e a projeção. Além disso, Helen Margetts (2011), indica que a transparência diminui o nível de confiança no governo, o que significa dizer que os cidadãos se sentiriam alienados das instituições governamentais e suspeitariam das práticas políticas. Com isso alguns indivíduos, grupos ou aplicações poderiam ganhar a confiança que as instituições do governo teriam perdido, gerando uma nova questão de *accountability*.

As potencialidades e limitações se relacionam diretamente com o que é considerado como transparência. Diante desse contexto, Mike Ananny e Kate Crawford (2016, p. 14) apresentam algumas tipologias presentes na literatura, distintas a partir das seguintes compreensões:

- Levar em conta as informações que são disponibilizadas (se elas são confiáveis sobre desempenho institucional, ou são divulgadas somente nominalmente);
- Tipo de prestação de contas que possibilita (encarrega a organização somente a responder ou apresenta o poder de sancionar e exigir compensação por danos);
- Direção em que as informações são disponibilizadas (vertical - se agentes internos de diferentes hierarquias conseguem observar a conduta uns dos

outros, e horizontal - se é possível acessar as informações para além dos limites das instituições, que são tuteladas);

- Maneira pela qual se configura a transparência organizacional (o que é realizado é pontual ou se integra à rotina institucional);
- Regularidade pela qual as informações são apresentadas (publicadas retrospectivamente ou sincronicamente).

Outros trabalhos, entretanto, dedicam-se a avaliar as propostas de transparência. Nesse caso, citam-se os trabalhos de Paula Amorim (2012) e Maria Silva (2017) que se dispõem tanto a analisar o nível existente, quanto propõem modificações com finalidade de auxiliar o cumprimento da transparência pública, possibilitar um relacionamento melhor com a interface das plataformas digitais institucionais e informações mais acessíveis às pessoas que as requisitam. Por sua vez, Paulo Ferracioli e Felipe Herman (2018) analisam os portais de transparência do Executivo e Legislativo dos três estados com o maior PIB, e os três com menor. Os pesquisadores encontraram que os portais do Legislativo observados apresentam discrepâncias consideráveis entre os estados de maior e menor desenvolvimento, mas também que mesmo entre os três estados mais ricos há diferenças consideráveis.

Outra abordagem possível é a adotada por Andressa Kniess (2019), que investiga as publicações da Controladoria-Geral da União (CGU) no *Facebook* e no *Twitter*, ao longo de 2015 e 2016, de maneira a compreender como a comunicação da instituição contribui para a promoção da transparência. A autora constata que, no que tange a novas práticas de transparência pública, as redes sociais digitais cumprem com as suas potencialidades de facilitar a comunicação do Estado para com o cidadão, sendo que as postagens da CGU contribuem para o aperfeiçoamento da transparência e não utilizam seus mecanismos para priorizar imagens de representantes políticos, além de poder fomentar entre seus seguidores uma cultura política mais transparente.

Desse modo, entende-se que as perspectivas dos trabalhos sobre transparência compartilham, em algum grau, a ideia enunciada por Ferracioli e Herman (2018, p. 18) de que somente o cumprimento da legislação pelos entes federativos não implicará em ganhos democráticos se não vir acompanhada de um público que saiba usar as ferramentas, uma vez que a utilização dessas ferramentas pode ficar restrita a um grupo seletivo de indivíduos, como jornalistas e servidores públicos que já têm familiaridade com os institutos. À vista disso, Marques (2016) sustenta que os métodos e estratégias para a configuração de mecanismos de transparência digital podem se beneficiar das descobertas já realizadas na área de e-

participação, pois os níveis de transparência estão relacionados aos esforços e ao perfil dos técnicos de cada instituição, assim como aos objetivos inerentes a cada entidade.

No que tange às pesquisas sobre a interface das plataformas digitais institucionais, Beth Noveck (20014, p. 1) sugere que o design das telas pela qual as pessoas interagem com o governo é feito, provavelmente, para ser menos efetivo à participação dos cidadãos e produzir comentários que são menos gerenciáveis para os reguladores. Além disso, ela defende que seria necessário que aqueles que entendem e se importam com a democracia - não apenas tecnólogos – estejam envolvidos na criação da tecnologia se é de interesse o fortalecimento da democracia digital centrada no cidadão, ao invés de somente uma democracia digital centrada no cliente (NOVECK, 2004, p. 7-8).

Ademais, a autora enfatiza que a criação de ferramentas de informação deve ter como premissa que (I) ao se fornecer informação, deve-se entregá-la em um formato útil para os destinatários; (II) é importante ter em mente que entre os beneficiários estão pessoas que não são especialistas, cidadãos individuais; (III) a informação é disseminada com sucesso entre as comunidades interessadas que, no que lhe diz respeito, repassarão aos seus membros; (IV) a informação deve estar vinculada com êxito ao contexto social de comunicação no processo de produção de regras; (V) aprimorar o uso da tela do computador facilitará a conexão dos avisos com às pessoas envolvidas (NOVECK, 2004, p. 9). Tais princípios estão presentes nos conceitos de arquitetura da informação e usabilidade, oriundos de áreas como as Ciências da Informação, Design, entre outras.

2.2 ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO E USABILIDADE

Luiz Caldas (2007, p. 70) enfatiza que para se trabalhar com a Arquitetura da Informação é necessário compreender os fundamentos do conceito de informação, que não apresenta uma única definição. Pode-se, assim, estabelecer um paralelo com a Biologia ao se referir à “vida”, no Direito à “justiça” e na Física à “energia”. Tal fato demonstra a necessidade da definição presente dentro da Lei da Transparência sobre o que se considera como informação, sendo essa a definição utilizada pelo presente trabalho.

Art. 4º Para os efeitos desta Lei, considera-se:

I - informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato. (BRASIL, 2011)

Nesse sentido, pode-se dizer que ao se preocupar com a arquitetura da informação tem-se em mente a maneira como se organiza e apresenta a informação para que ela seja

assimilada com facilidade, pois tem como principal objetivo atender às necessidades dos usuários de websites (CINNANTI, 2011). Isso posto, conhecer a audiência (dimensão dos usuários), como aborda as tarefas, que vocabulário utiliza e se a arquitetura existente faz algum sentido se mostra fundamental para a área. Ou seja, saber, nem que minimamente, quem utilizará o produto é vital para a Arquitetura de Informação (CALDAS, 2007, p. 113).

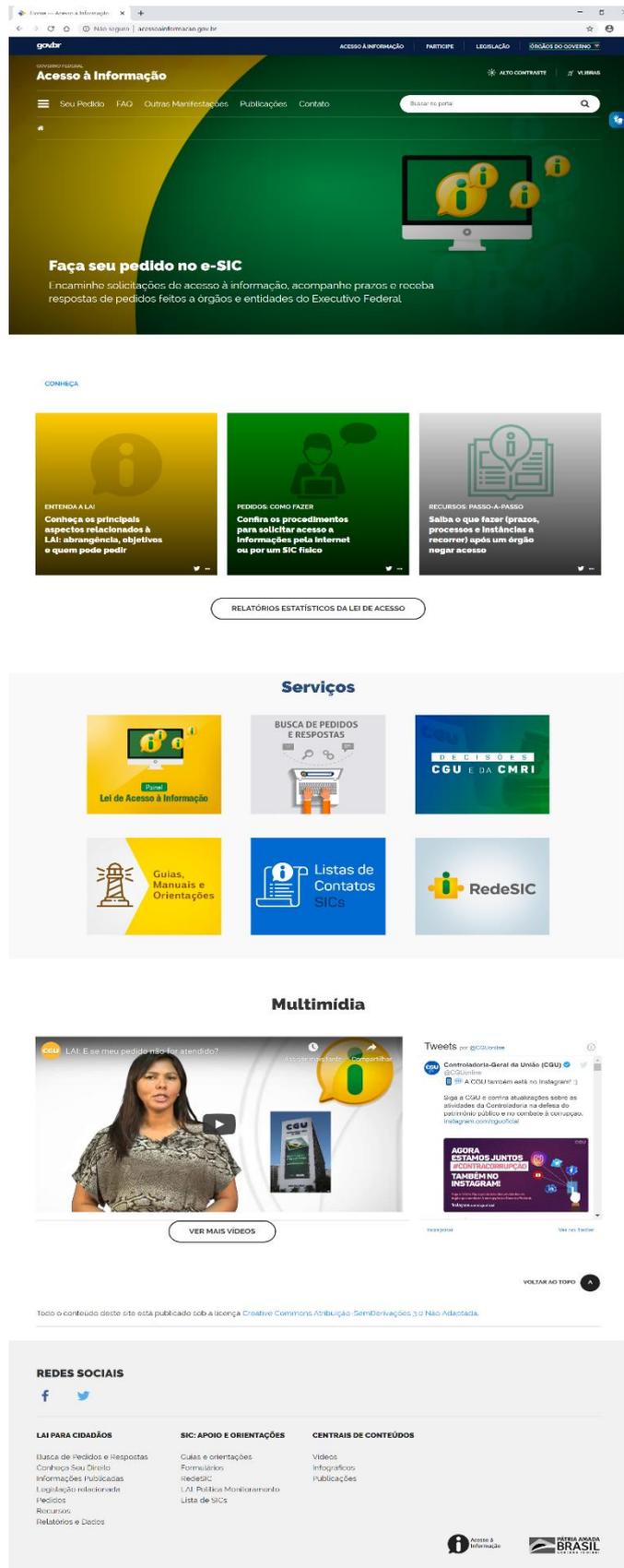
Tal preocupação com o utilizador motivou profissionais de áreas de conhecimento distintas a pesquisar o tema, sendo que tais esferas apresentam focos específicos e contribuem de maneiras diversas para o entendimento sobre Arquitetura da Informação (CAMARGO, VIDOTTI, 2011, p.18). Liriane Camargo e Silvana Vidotti (2011) apresentam que dentre as diferenças de perspectivas marca-se a distinção entre o design de informação e o de interação. O primeiro enfoca no conteúdo, na apresentação da informação para facilitar a compreensão do usuário, enquanto o segundo se atenta com o conteúdo em relação ao sistema, em definir como o utilizador interage com as funcionalidades do ambiente informacional.

Por isso, as autoras compreendem que a Arquitetura da Informação envolve o design de informação e de interação, uma vez que não aborda apenas a organização e a forma de apresentação da informação apresentada pelo usuário, mas também envolve a organização e a estrutura de dados e metadados invisíveis a ele, o que pode garantir a satisfação do utilizador. (CAMARGO, VIDOTTI, 2011, p.18-19). Em vista disso, definem arquitetura da informação como:

uma área do conhecimento que oferece uma base teórica para tratar aspectos informacionais, estruturais, navegacionais, funcionais e visuais de ambientes informacionais digitais por meio de um conjunto de procedimentos metodológicos a fim de auxiliar no desenvolvimento e no aumento da usabilidade de tais ambientes e seus conteúdos. (p. 24)

A usabilidade, por sua vez, pode ser entendida como “a capacidade de um sistema interativo oferecer ao usuário, em determinado contexto de operação, a realização de tarefas de maneira eficaz, eficiente e agradável” (SOUZA, 2009, p. 20). Essas definições ajudam a distinguir as ideias apresentadas pelos dois conceitos; sendo que enquanto a usabilidade está preocupada com o produto/serviço em si, a arquitetura da informação trabalha com o esquema mental ou organização lógica do que será ofertado. Toma-se como exemplo o caso do sítio virtual do Governo Federal brasileiro de Acesso à Informação (Figura 1).

Figura 1: Página inicial de Acesso à Informação do Governo Federal



Fonte: Captura feita pela autora em 29 de novembro de 2019.

Percebe-se que não há grande concentração de informação na primeira página, evitando, assim, a poluição visual. O contraste entre a parte escrita e o fundo é suficiente para que a leitura não seja prejudicada e são seguidas as convenções web (título da página no canto superior esquerdo, espaço de pesquisa no canto superior direito e diferenciação das informações através dos espaços “em branco” – cor de fundo). Além disso, são disponibilizados recursos destinados a pessoas com deficiência aumentar o contraste das partes escritas e a possibilidade de tradução dos conteúdos digitais para LIBRAS (ícone azul ao lado da barra de rolagem que acompanha o deslocamento vertical na página).

Tais aspectos demonstram tanto a arquitetura da informação quanto a usabilidade. A arquitetura da informação é enfatizada na distribuição das informações nos menus superiores, assim como na separação e seleção das informações presentes na página inicial. Já a usabilidade se mostra nas maneiras pelas quais são apresentados os respectivos dados, como nos menus (a posição na página, direção do texto, a forma que se abrem, distribuem a informação e a marcação quanto às páginas já visitadas), na preocupação com as cores (do fundo e das letras), na separação das informações, nas mudanças do cursor quando passa por um *link* e nas ferramentas para as pessoas com deficiência.

Outra situação é a apresentada pela Assembleia Legislativa do Acre (Figura 2) em que são dispostas mais informação do que no caso anterior, em que quase metade do espaço é destinado às notícias sobre a instituição e parlamentares. Nota-se que o contraste entre a cor da fonte e o fundo não ajudar a leitura (parte das letras em cinza claro e fundo branco). Ademais, aponta-se o acompanhamento do atalho lateral para o *Facebook* durante toda a movimentação vertical no sítio virtual, semelhante ao que ocorre com o ícone de acessibilidade no portal de Acesso à Informação.

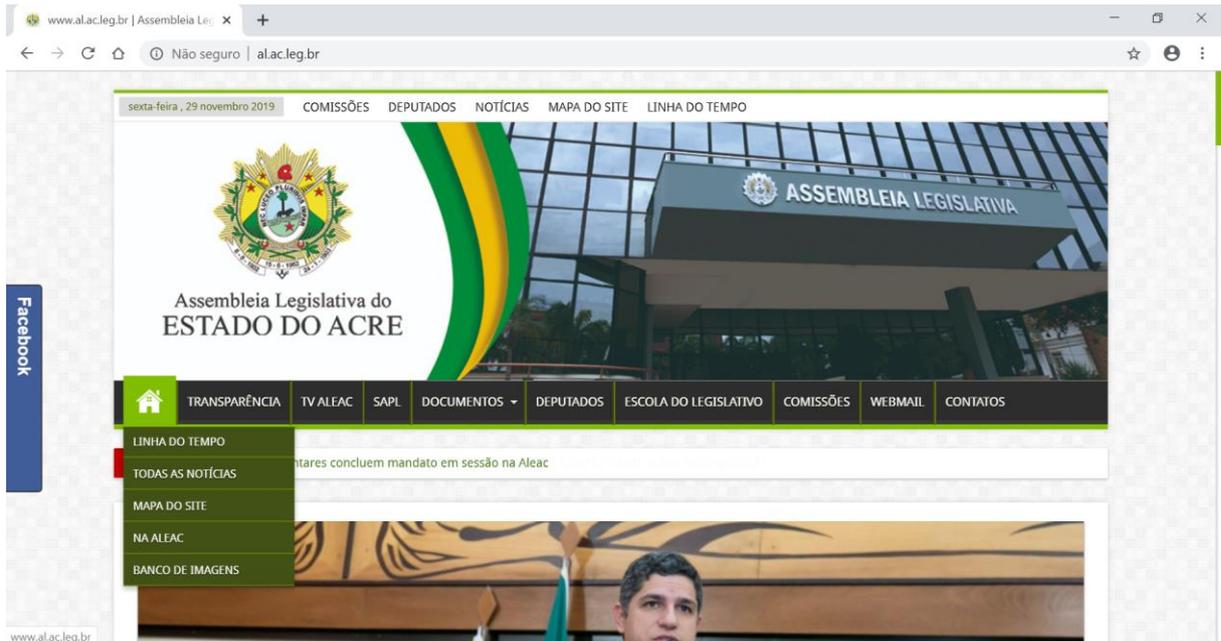
Ressalta-se na Figura 3, que o ícone que remete à casa, apresenta duas funções, (I) atalho para a página inicial e (II) tópico do menu, em que repete informações do superior (linha do tempo, notícias e mapa do site). Além disso, chama a atenção a posição da “transparência” no menu central, sendo o primeiro elemento escrito, o que não ocorre no caso da Assembleia Legislativa do Estado do Paraná, observado no presente estudo.

Figura 2: Página inicial da Assembleia Legislativa do Acre.



Fonte: Captura feita pela autora em 29 de novembro de 2019.

Figura 3: Captura da parte inicial do sítio virtual da Assembleia do Acre.



Fonte: Captura feita pela autora em 29 de novembro de 2019.

A quantidade de informações, redundância e a ênfase nas notícias demonstram diferenças quanto à arquitetura da informação dos contextos mencionados, sendo a disposição dos elementos, a funcionalidade dada a eles, e a composição visual destes demonstram os contrastes quanto a usabilidade.

2.3 RELAÇÃO ENTRE TRANSPARÊNCIA PÚBLICA, ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO E USABILIDADE

Apesar da emergência da preocupação com a arquitetura da informação e usabilidade, de forma a facilitar a interação do usuário com os sítios virtuais criados, não se pode dizer que tais recursos são neutros em razão de se entender que a maneira de construir as informações, mostrá-las, ou mesmo acessá-las não é universal, mas é relacionada com esquemas culturais (FRICK, 2008, p. 83). Isso pode ser exemplificado pelo trabalho de Letícia Ferreira (2013) que apresenta a dificuldade de se trabalhar com inquéritos policiais de desaparecidos devido a variação quanto ao estágio que determina se a pessoa está ou não desaparecida.

Neste sentido, a Lei de Acesso à Informação (LAI - Lei nº 12.527/2011) e as medidas legislativas anteriores, podem ser interpretadas como possibilidades de modificação da cultura institucional existente (ALVES, 2012). Dado que elas passam a estruturar novas atividades nos órgãos públicos. Porém Paulo Abdala e Carlos Torres (2016, p. 148) entendem que os portais de transparência seriam melhor caracterizados como meios de visibilidade para a

espetacularização do processo democrático, aumentando sua legitimidade perante a opinião pública, mas que eles somente cumprem a exigência legal de divulgação de informações. Desse modo, indaga-se qual seria o foco da transparência praticada pela ALEP, se mais alinhada à perspectiva de Abdala e Torres de um foco meramente na divulgação de dados e documentos ou mais próxima da de Alves quanto ao fomento a uma cultura do acesso.

QP 1. Qual o foco da transparência praticada pela instituição através do sítio virtual?

Contudo, a utilização das novas tecnologias pelo governo não é originária da preocupação com a transparência pública, sendo que o governo eletrônico se iniciou com a utilização das novas tecnologias como instrumentos de otimização ou aprimoramento das atividades já realizadas; como na substituição de papéis por formulários digitais (BERBERIAN; MELLO; CAMARGO, 2014, p.31). Posteriormente ocorreu a otimização da utilização da Internet e assim se modificou a nomenclatura para governo aberto, que previa a disponibilização de informações das instancias políticas, o aumento da transparência pública, além de possibilitar ao cidadão se tornar um agente frente ao governo, de modo a viabilizar a fiscalização e a participação social (BERBERIAN; MELLO; CAMARGO, 2014, p.32).

Entretanto, nem a preocupação com a transparência e nem com o governo aberto se aprofundam, de início, na maneira como tais atividades serão executadas pelo cidadão. Desse modo, visto que no período inicial da lei cada ente federativo elaborou o seu portal de transparência de acordo com sua interpretação particular da lei (RESENDE, NASSIF, 2015, p. 3) e que atualmente existem recomendações destinadas aos órgãos do Governo Federal (e.g. ePWG) ou aos portais de governo brasileiro (e.g. eMAG), mas não existem exigências quanto à estrutura dos sítios virtuais dos portais dos legislativos, questiona-se:

QP 2. De que maneira são levadas em consideração as necessidades dos cidadãos na disposição e apresentação das informações no portal da assembleia?

Na seção seguinte é apresentada a metodologia da pesquisa, de modo a responder as questões anteriormente elencadas.

3 MATERIAL E MÉTODOS

A fim de investigar as questões de pesquisa levantadas decidiu-se adotar, em um primeiro momento, a técnica da etnografia virtual para identificar a possibilidade de interação oferecida pelo sítio online da ALEP e conseqüentemente observar a transparência praticada. Por mais que se tenha ciência de que existe divergências quanto a utilização do termo etnografia digital, netnografia ou outros termos, assim como quanto a possibilidade de se realizar uma etnografia no meio virtual, contexto sintetizado por Beatriz Polivanov (2013), apara-se a escolha de tal abordagem uma vez que ela permite restituir analiticamente o sentido dos mundos sociodigitais para aqueles que o integram (RAMOS, FREITAS, 2017, p. 12), mas também problematiza o uso dos espaços virtuais (MERCADO, 2012, p. 174). Nesse sentido a etnografia ajuda tanto a observar os elementos simbólicos, quanto a analisar a arquitetura de informação.

Essa etapa foi empreendida de maneira que, ao longo da navegação no sítio online da ALEP realizada com um computador pessoal, elaborou-se um pequeno diário de campo com anotações referentes às estruturas presentes em cada página junto aos elementos simbólicos percebidos na interação. Em seguida, tais dados foram ordenados de maneira a retratar a arquitetura das informações disponibilizadas pela ALEP; ou seja, em um primeiro momento, realiza-se a descrição da estrutura do sítio online a fim de comparar com o que é apresentado no mapa do sítio virtual da instituição, e, posteriormente, realizaram-se as capturas das telas do portal, no período de novembro de 2019, para permitir a análise da usabilidade da interface de transparência institucional. A data de captura das telas se justifica pela modificação na estrutura do sítio online da instituição ocorrida em 14 de outubro de 2019, em fase de testes, e apresentação oficial dia no 18 de novembro de 2019⁴.

Quanto à usabilidade, decidiu-se utilizar o método de inspeção, também conhecido como método analítico ou de prognóstico, caracterizado pela utilização de conceitos e regras previamente estabelecidos para a identificação dos problemas de usabilidade nas interfaces, ou seja, o usuário não participa diretamente na avaliação. Dentre as técnicas possíveis, optou-se pela lista de verificação que consiste em um conjunto de regras baseadas em recomendações, aplicadas diretamente na interface. (SOUZA, 2009, p. 26-30). A escolha pela

⁴ BUDOLA, Trajano. Portal da Assembleia Legislativa, um dos mais modernos do Brasil, será lançado oficialmente na segunda-feira (18). Disponível em: <<http://www.assembleia.pr.leg.br/comunicacao/noticias/portal-da-assembleia-legislativa-estreia-entre-os-mais-modernos-do-brasil?fbclid=IwAR0mhyZeoGag9dN8suZm2afRwo8axx3xa1DIImQeHNTqqbKT0gp2po2MkFxU>>. Acesso em 14 nov. 2019.

técnica foi feita tendo em vista que ela é considerada mais eficiente na detecção de problemas de usabilidade do que os guias de recomendações genéricos (DIAS, 2006, p. 59); é uma das mais abrangentes quanto à quantidade de problemas reais de todos os tipos identificados; além de ser a que permite maior repetitividade e reprodutibilidade; assim como ser a de mais fácil aplicação (CYBBIS; BETIOL; FAUST, 2010, p. 246).

Para a análise da usabilidade, decidiu-se adaptar a lista apresentada por Nascimento (2010) que contém 108 enunciados, com quesitos apresentados nas listagens de Camargo e Vidotti (2011) e Caldas (2007), 49 e 54 itens respectivamente, de maneira a agregar os elementos semelhantes e retirar os que se sobrepunham, bem como aqueles que Nielsen e Loranger (2007) verificaram já não apresentar impacto na usabilidade em decorrência da adaptação do usuário às plataformas ou a criação de padrões e convenções de design predominantes.

Em outras palavras, tomou-se como base a lista elaborada por Nascimento (2010) e a comparou com as apresentadas pelos outros autores de maneira a incluir os elementos que não estavam presentes na lista principal. Em seguida foram agregados quesitos que mensuravam os mesmos pontos. Posteriormente foram retirados os tópicos que abordam questões não mais problemáticas de acordo com a pesquisa de Nielsen e Loranger (2007) (cores que deveriam ser utilizadas ou evitadas, resolução das imagens, tempo de carregamento das páginas, especificações para os elementos multimídia, quantidade de clicks para alcançar o conteúdo nos sítios); assim como elementos que são presentes em sítios virtuais de naturezas diversas daquelas dos governamentais (presença de conteúdos de outros sites, seja como anúncios ou como buscadores que fazem a investigação na internet e não no interior do sítio, mas também apontamentos sobre serviço de bibliotecas, especificamente quanto a reserva e devolução de material).

Tal processo resultou em uma lista com 47 pontos a serem verificados, apresentada no Quadro 1. Também constam características ou explicações sobre elementos presentes nos enunciados, com objetivo diminuir os possíveis pontos de dúvida na metodologia, mas também as notas sobre usabilidade referentes a cada quesito.

Quadro 1: Lista de verificação de usabilidade.

Quesitos de Avaliação	Características/Explicação	Notas sobre usabilidade
1. O <i>layout</i> da página principal é o mesmo para todas as páginas do site?	Layout é um esquema gráfico da organização das informações a serem apresentadas no sítio online.	Corrobora para um rápido carregamento da página.

2. Todas as telas do sítio online mantêm visíveis os ícones, menus, barras de endereços e as funções comuns dos navegadores?		Alterações nos ícones do navegador confunde os usuários, assim como a retirada do botão “voltar”.
3. Existe <i>link</i> de retorno para a página principal em todas as páginas?	O <i>link</i> pode ser tanto através de um elemento escrito (p. ex. home) ou com elemento gráfico, geralmente no canto superior esquerdo do sítio.	Auxilia o usuário a aprender a estrutura do site e evita o gasto de tempo de visitas à mesma página diversas vezes.
4. Faz-se uso do padrão de cores para sinalizar as diversas áreas do sítio?	O padrão de cores passa desde o fundo da interface gráfica até as letras dos textos e <i>links</i> no interior do sítio online.	Orienta o usuário a entender o agrupamento de informações, assim como a distribuição dos espaços em branco.
5. É possível visualizar a página inteira sem deslocamento horizontal?	Além da perda de conteúdo nas laterais do sítio, a necessidade de deslocamento horizontal pode ser identificada quando é fornecido uma barra de rolagem horizontal no sítio.	Reflete desleixo no design da página.
6. Os níveis de estrutura de navegação são demonstrados em todas as páginas do site?	A estrutura de navegação é uma espécie de histórico de navegação do tema macro para o micro. Por exemplo: a página do conjunto de deputados seria uma página macro, enquanto que a página de um deputado específico uma página micro, nesse caso a estrutura de navegação mostraria em alguma parte do sítio online ou na URL as etapas realizadas para chegar na página que o usuário se encontra.	Permite que o usuário interaja com as páginas que compõem o site.
7. É fornecido um mapa do site?	O Mapa do site é um elemento, espaço, ou página que fornece ao usuário uma visão completa e organizada das páginas de um sítio online.	Colabora para a orientação do usuário.
8. Os <i>links</i> do mapa do site estão corretos?	É verificado se os <i>links</i> encaminham para a página pretendida.	Caso não estejam, proporcionam motivos para que o usuário deixe de visitar o site.
9. Barras de navegação são alinhadas em apenas uma direção?	Barras de navegação são linhas ou espaços que concentram funções mais usadas ou atalhos.	Barras alinhadas em duas direções opostas diminuem a visibilidade da página.
10. Faz-se uso de menus pop-up?	Menu pop-up é aquele que	Seu uso polui a página

	quando o usuário clica no ícone pop-up em uma página, uma tela é exibida com uma lista de itens de menu para selecionar.	escondendo um determinado grupo de informações.
11. Os itens de informação foram agrupados em zonas lógicas?	Verifica-se se os itens dos menus foram agrupados de forma a ser compreensível a agregação do item nesse conjunto.	Auxilia o usuário a se localizar e a utilizar o sítio online.
12. A interface torna sempre óbvio que foi selecionado?	É observado se existe alguma sinalização que evidencia o que foi selecionado, seja a mudança de cor no <i>link</i> .	Orienta o usuário
13. Evita-se o uso de textos somente com caixas altas ou caixas baixas?	Textos em caixa alta são aqueles escritos em letras maiúsculos e os em caixa baixa em minúscula.	Textos com caixas altas poluem a página, enquanto em caixas baixas dão noção de que a informação não é importante.
14. Recursos de estilo como itálico, negrito ou sublinhado são utilizados para salientar palavras ou noções importantes no texto?		Eficientes para salientar noções ou palavras importantes, mas quando em excesso, prejudicam a visibilidade da informação.
15. Os parágrafos do texto são separados por pelo menos uma linha em branco?		Textos separados por no mínimo uma linha não provoca fadiga ao olho humano
16. Utiliza-se mais de um tipo de fonte nos textos?	Também conhecida como fonte/família tipográfica é uma coleção de caracteres tipográficos com as mesmas características.	O uso de mais de um tipo de fonte provoca fadiga ao olho humano.
17. Os títulos dos <i>links</i> são claros, concisos e informativos?	Os <i>links</i> devem expressar para onde direcionarão os usuários e não devem conter expressões como “Clique Aqui”, abreviaturas e siglas, visto que diminuem a visibilidade do conteúdo e corroboram para a não utilização da página por usuários iniciantes, em especial as expressões “Clique aqui” demonstram desinteresse quanto aos padrões vigentes de conteúdo.	<i>Links</i> concisos poupam o tempo do usuário e expressam genericamente o conteúdo do site.
18. O texto encontra-se alinhado à esquerda?	Alinhamento à esquerda é quanto do texto se organiza uniformemente na margem esquerda da página, mas isso não ocorre na margem	Textos alinhados à esquerda melhoram o design da página, enquanto textos centralizados ou justificados são irrelevantes.

	direita.	
19. Os títulos das páginas não estão alinhados à direita?	Alinhamento à direita é quanto do texto se organiza uniformemente na margem direita da página, mas isso não ocorre na margem esquerda.	Títulos alinhados à direita pioram a legibilidade da página, enquanto os alinhados à esquerda a melhoram e os centralizados e bem especificados localizam o usuário no site.
20. Palavras de difícil compreensão são usadas nos textos?	Verificou-se a utilização de termos técnicos e vocabulário rebuscado.	Dificultam a compreensão da informação pelo usuário.
21. Os textos exprimem a ideia central no primeiro parágrafo?		Contribuem para a compreensão dos eventos pelos usuários.
22. Quando da disponibilidade de textos longos, estes se encontram disponíveis em apenas uma página?		Quando quebrados em várias páginas melhoram a navegabilidade do usuário.
23. O sítio online propicia mensagens de erro, quando são realizadas tarefas erradas?	Nessa questão não são consideradas mensagens de erro que não decorram de tarefas erradas dos usuários, mensagens de erro para encontrar a página e semelhantes não são apreciadas nesse ponto.	Quando não disponibilizados ocasionam a desistência do usuário.
24. Há indicação da data de atualização do site?	Consideraram-se indicações de atualização tanto do conteúdo quanto da estrutura do sítio online	Corroboram para o caráter de constante modificação do site.
25. O site disponibiliza conteúdo em outros idiomas?	Procurou-se a sinalização quanto a versões do sítio online em outros idiomas.	Aumenta a visibilidade do sítio online em épocas de globalização.
26. São disponibilizados Glossários?		Contribui para a adaptação do usuário aos serviços e produtos prestados.
27. Existe uma área destinada a sugestões e críticas?		Demonstra compromisso para com o usuário.
28. Perguntas mais frequentes são disponibilizadas?	Também conhecida como “Perguntas Frequentes” ou FAQ.	Economiza tempo do usuário.
29. A página de perguntas mais frequente está disponibilizada nos resultados das pesquisas?		Auxilia o usuário a refinar sua pesquisa.
30. Os mecanismos de busca utilizam mais de um filtro?		Propiciam maiores possibilidades de pesquisa.
31. Operadores booleanos são utilizados em pesquisas simples?	Operadores booleanos (e, ou, não) definem relações entre termos em uma pesquisa.	Deve ser evitado, pois pesquisas demonstraram que os usuários não conseguem utiliza-los corretamente.
32. Os mecanismos de busca compreendem e corrigem erros ortográficos dos usuários ou palavras fora do vocabulário da instituição?	A correção pode se dar de várias maneiras, geralmente após a pesquisa com o(s) termo(s) pesquisados é feita uma sugestão de pesquisa.	Facilita a busca por informações dentro dos sítios online.

33. São indicados os formatos e os padrões dos elementos multimídia?	Afere-se a presença de informações quanto aos formatos e padrões dos elementos multimídia.	Possibilita ao usuário analisar se o seu sistema operacional suporta a utilização dos elementos.
34. As imagens utilizadas na página principal são reutilizadas em outras?		Imagens reutilizadas contribuem para a organização da página.
35. As ilustrações estão integradas ao contexto da página?		Diminui o impacto visual da página, pois chama mais atenção que a informação disposta.
36. O site abre janelas adicionais automaticamente, sem a solicitação do usuário?	Também conhecidas como janelas pop-up, por serem muito comuns em anúncios remente aos usuários a tais experiências, o que comumente acarreta em tentativas de fechar a janela ou ignorar o conteúdo.	Prejudica o carregamento das páginas e a visibilidade da informação.
37. Nos formulários, os campos obrigatórios são diferenciados?	Sondou-se a presença de sinalização quanto aos campos dos formulários serem ou não obrigatórios.	Facilita o preenchimento do formulário.
38. Nos formulários, os itens dos botões de rádio são mutuamente exclusivos?	Botões de rádio são, geralmente, botões em formato de círculo que quando selecionados ficam com uma esfera preta dentro. São muito comuns na parte de identificação gênero do respondente do formulário.	Itens exclusivos facilitam o preenchimento de formulários.
39. Nos formulários, os itens de um grupo de caixas de atribuição permitem escolhas independentes?	Nos formulários as caixas de atribuição (seleção) são perguntas fechadas com respostas conhecidas e quantidade não ampliável.	Caixas de atribuição independentes confere aos formulários agilidade.
40. Os formulários estão disponíveis em apenas uma página?	Observou-se se os formulários estavam presentes em uma única página ou se contavam com mais páginas.	Formulários disponíveis em uma única página se tornam maçantes e difíceis de serem preenchidos.
41. O usuário comanda o preenchimento do formulário?	Apura-se se o preenchimento do formulário (quando disponível) é feito de forma automática ou se o usuário que o preenche.	Corroborar para o aumento de erros dos usuários.
42. Caixas de entrada de dados nos formulários são projetadas com número de caracteres definido?	No caso as caixas de entrada de dados se referem às caixas de texto dos formulários, ou seja, espaços que os usuários preenchem com texto nos	O desenvolvedor e projetista devem ter em mente que é possível o usuário ter um nome extenso ou deseja se comunicar prolixamente com o sítio online, mas também

	formulários.	tal escolha se mostra eficiente para o preenchimento de dados relativos a documentos.
43. Os <i>links</i> para download são acompanhados de descrições claras e precisas a respeito dos dados?	Buscam-se informações precisas sobre quais dados estão nos arquivos para download.	Poupa tempo do usuário na busca por informação.
44. Os <i>links</i> de arquivos para download informam sobre o seu tamanho e formato?	Afere-se a presença de informações quanto ao tamanho e formato dos arquivos para download dispostos nos <i>links</i> .	Possibilita ao usuário analisar se o seu sistema operacional suporta a utilização dos elementos.
45. As URLs das páginas são extensas?	Verifica-se se de modo geral as URLs contêm menos de 100 caracteres.	Ocasionam erros de entrada no site pelo usuário.
46. Informações sobre o copyright do site estão disponíveis?	É verificada a menção quanto ao detentor de copyright, direitos autorais ou desenvolvedor do sítio online em questão.	Demonstra a posição clara do sítio online em relação aos direitos de seus desenvolvedores e projetistas.
47. São disponibilizados serviços de informação para pessoas com deficiência?	É verificado se o sítio online fornece algum tipo de alteração na estrutura para atender pessoas com deficiência.	Demonstra interesse em atingir todos os seus usuários.

Fonte: Adaptado de Nascimento (2010), Camargo e Vidotti (2011) e Caldas (2007).

A inspeção se deu mediante a uma nova navegação, realizada em dia distinto da utilizada para observar os elementos simbólicos e arquitetura da informação, em que se buscou observar o cumprimento ou não dos quesitos apresentados na lista. Tal ação foi tomada a fim de diminuir a influência de uma análise sobre a outra.

Além dos procedimentos apresentados no presente trabalho, tentou-se realizar entrevistas com funcionários da Ouvidoria da instituição com objetivo de investigar o processo realizado pela instituição ao receber pedidos de informação, assim como informações sobre a estrutura interna, pessoal responsável, manutenção do portal da transparência e alimentação das informações no sítio online. A escolha pelos funcionários da Ouvidoria se deve à característica de possibilitar aos cidadãos o direito de participar na administração pública (CGU, 2013), mas também por ser uma das instâncias responsáveis pela transparência da instituição estudada, visto que contempla a Central de Atendimento ao Cidadão, setor responsável por responder as requisições de informação dos cidadãos.

Para marcar as entrevistas, fez-se um primeiro contato no final de 2018 em que a funcionário da Ouvidoria responsável pela resposta às requisições de informação aceitou a realização da entrevista, mas pediu que retornasse posteriormente com as questões impressas,

pois facilitaria para responder, e que fizesse o pedido formal de entrevista pelo serviço de atendimento ao cidadão, para que o supervisor ficasse a par. Realizou-se o contato via atendimento ao cidadão, mas devido a problemas pessoais da pesquisadora só se retornou à pesquisa e conseqüentemente à tentativa de entrevista no final de outubro de 2019, que no contato por telefone para confirmar a entrevista, foi alegado desconhecimento da situação.

Após esse contato, foi-se à Ouvidoria pessoalmente e com a lista de questões impressa, momento em que se explicou a pesquisa a um servidor diferente àquela que aceitara inicialmente participar da pesquisa. Este funcionário aceitou responder à entrevista, mas como teria que dar uma resposta institucional precisaria da autorização de seus superiores. Devido a isso, pediu para que retornasse o contato para verificar se ele teria conseguido as respostas com o outro setor que competia parte das respostas e as autorizações, bem como confirmar a data da entrevista. Retornado o contato, foi pedido que retornasse na próxima segunda-feira, pois não teria conseguido a aprovação do superior. No contato seguinte o servidor pediu o meu número telefônico para que ele pudesse ligar assim que conseguisse as informações e autorizações necessárias, entretanto não houve retorno até a finalização da presente pesquisa.

O Quadro 2 apresenta de forma sintética os objetivos e as metodologias empregadas para alcançá-los.

Quadro 2: Resumo metodológico.

Objetivos	Método	Resultados
Identificar o processo realizado pela ALEP ao receber pedidos de informação, bem como obter informações sobre a estrutura interna, pessoal responsável, manutenção e alimentação das informações no sítio online.	Entrevistas	Não realizadas
Análise da arquitetura da informação	Etnografia Virtual	Dados apresentados na seção 4 e 4.1
Análise da usabilidade	Lista de Verificação	A lista completa e os dados estão apresentados na seção 4.2 da pesquisa

Fonte: Autora.

Na seção seguinte, apresentam-se os dados levantados pela etnografia virtual, de modo a indicar as informações dispostas no sítio virtual como um todo, seguida por um maior detalhamento da seção referente à transparência; e, por fim, a lista de verificação junto com as situações que não conseguem ser abarcadas pelo método.

4 PORTAL DA ALEP

Observar a página inicial do sítio online é importante visto que é a forma em que o usuário, majoritariamente, iniciará seu contato como apontado por Nielsen e Loranger (2007). Porém, para o restante do portal, será feita uma descrição mais sucinta, dedicando maior atenção para a página referente a transparência.

Na página inicial do sítio online da ALEP (Figura 4) consta o logo estilizado da instituição ao lado do menu superior, composto pelas categorias “assembleia”, “deputados”, “atividade parlamentar”, “legislação”, “destaques” “inforlep” e “transparência” (apresentadas de forma mais detalhada a seguir), além de um ícone para pesquisa (lupa). Abaixo ao menu encontram-se as notícias de cunho institucional em destaque à esquerda margeadas por outros informes e seguida pelo atalho sobre os deputados.

Figura 4: Captura de tela da página inicial do sítio online da ALEP.

The screenshot shows the homepage of the Assembleia Legislativa do Estado do Paraná (ALEP). At the top, there is a navigation menu with links for 'ASSEMBLEIA', 'DEPUTADOS', 'ATIVIDADE PARLAMENTAR', 'LEGISLAÇÃO', 'COMUNICAÇÃO', 'DESTAQUES', 'INFORLEP', and 'TRANSPARÊNCIA'. Below the menu, the main content is divided into several sections. On the left, there is a large banner for the 'Associação dos Amigos do Hospital de Clínicas' with a red cross logo and text about a 33rd anniversary. To the right, there is a 'CONHEÇA OS DEPUTADOS' section featuring a profile of 'BOCA ABERTA JR.' with a 'PROF.' label and links for 'Biografia', 'Notícias', 'Leis', 'Artigos', 'Vídeos', and 'Fotos'. Below this, there is a 'TRAMITAÇÃO DE PROJETOS' section with filters for 'Todos os Tipos' and 'Número', and a 'PESQUISAR' button. Further down, there are sections for 'FACEBOOK', 'TV ASSEMBLEIA', 'INSTAGRAM', and 'PODCAST'. At the bottom, there is a 'CONFIRA NOSSOS PROJETOS PARA JOVENS' section with logos for 'VISITA GUIADA', 'GERAÇÃO ATITUDE', 'Enem 2019', 'UNIVERSITÁRIO 2019', and 'ESCOLA DO LEGISLATIVO'. The footer contains contact information for the Assembleia Legislativa do Estado do Paraná, including the address 'Praça Nossa Senhora do Saete, s/n - Curitiba - PR - 80.530-911', phone number '41 3390-4000', and website 'www.assembleia.pr.leg.br'.

Fonte: Captura feita pela autora em 10 de novembro de 2019.

Na parte central da página constam atalhos para a ordem do dia, pauta da Comissão de Constituição e Justiça, Calendário de atividades da instituição e audiências públicas; áreas de pesquisa sobre projetos legislativos e leis estaduais, espaços de exposição das publicações nas plataformas digitais da instituição (perfil em redes sociais digitais como *Facebook*, *Instagram* e *Flickr*; assim como os vídeos da TV Assembleia hospedados no *YouTube*).

Segue-se com informações sobre os “projetos para jovens” (visita guiada, Geração Atitude, Assembleia no Enem, Parlamento Universitário e Escola do Legislativo), sendo que a Escola do Legislativo não atua somente com projetos para jovens, mas também se dedica a fazer projetos cursos para a população em geral⁵ e capacitações para servidores ou agentes políticos⁶. Encerra-se a página com o brasão oficial, informações para contato (endereço, telefone, horário de funcionamento e CNPJ) e atalhos para as contas nas redes sociais digitais.

Na categoria “assembleia” é apresentada a história da instituição, as pessoas que ocuparam o cargo de Presidente e 1º Secretário, em que ao clicar nas fotos é direcionado a páginas referentes à história, notícias, leis vídeos e fotos desses parlamentares; uma aba intitulada “conheça a assembleia” que corresponde à visita guiada à instituição e ao mapa do site, Figura 5. Curiosamente, no mapa do site, todas as categorias do menu superior são apresentadas junto com as subcategorias referentes com exceção à de “transparência”.

Figura 5: Captura de tela do mapa do sítio online.



Fonte: Captura feita pela autora em 10 de novembro de 2019.

⁵ LUIZ, Vanderson. Gestão de tempo requer disciplina e paciência. Disponível em: <encurtador.com.br/cdlyK>. Acesso em: 08 jan. 2020.

⁶ LUIZ, Vanderson. Workshop para vereadores. Disponível em: <encurtador.com.br/gCDO3>. Acesso em 08 jan. 2020.

A categoria “deputados” é composta por “Conheça os Deputados”, “Mesa Diretora”, “Liderança e Blocos Partidários” e “Representação Partidária” apresenta os parlamentares que compõem a casa legislativa, a Mesa Diretora, os partidos, assim como aqueles que são líderes de partido ou blocos partidários.

Tirando o primeiro item – que consta as fotos de todos os deputados e está organizado com destaque aos membros da mesa (Presidente, 1º Secretário e 2º Secretário na primeira linha e os outros membros na segunda linha) sendo que os parlamentares restantes são apresentados em ordem alfabética – e o segundo que apresenta os deputados da mesa diretora na mesma ordem que o item anterior, as duas páginas restantes ordenam os parlamentares de forma não evidente.

Na “atividade parlamentar” constam a agenda geral do que ocorrerá na ALEP, assim como a agenda de audiências públicas com informações quanto a data e local; a composição e competências de cada comissão, frente parlamentar e bloco (situação que possibilitou a peculiaridade na parte das frentes parlamentares de ter a distinção quanto ao arquivamento delas sem apresentação de Relatório Final, indicada na Figura 6, o que acontece com as Comissões e não com as Frentes).

Figura 6: Captura de tela frentes parlamentares.



Fonte: Captura feita pela autora em 15 de novembro de 2019.

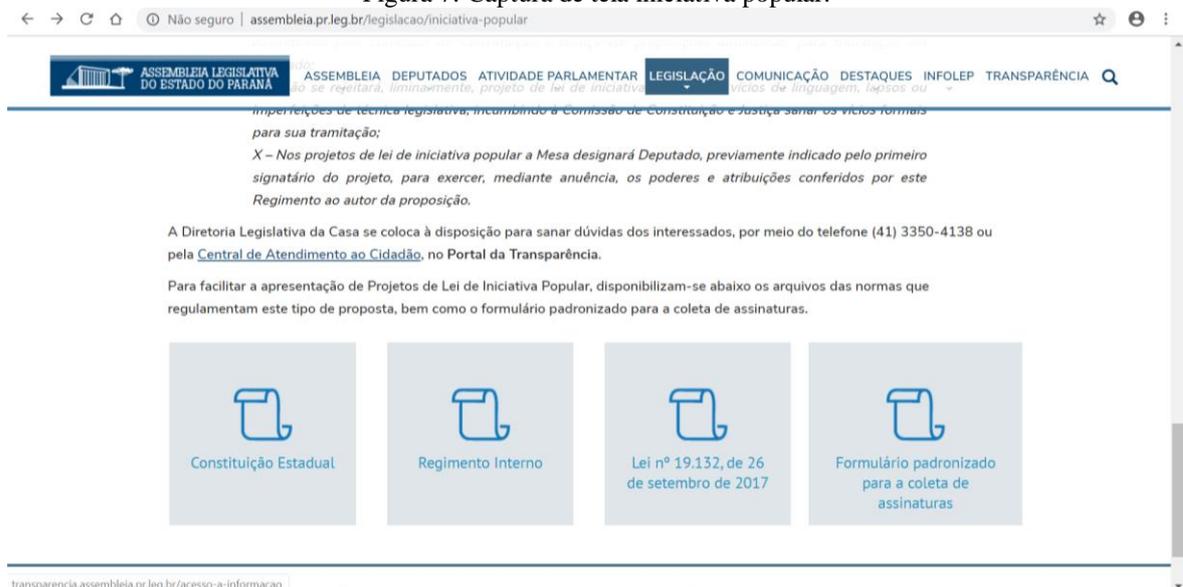
Na seção também se encontram as páginas da Corregedoria e da Procuradoria da Mulher, em que se apresentam os parlamentares encabeçando tais postos e a descrição das atribuições. A Corregedoria é responsável por garantir o cumprimento das determinações do Regimento Interno, do Código de Ética e do Decoro Parlamentar da Casa, assim como apurar denúncias aos parlamentares. Já a Procuradoria da Mulher é um órgão destinado à promoção

de políticas públicas e defesa dos direitos femininos, mas também recebe denúncias de discriminação e violência contra a mulher.

Na parte de atividade parlamentar ocorreu o estranhamento da pesquisadora que esperava algo relacionado à agenda dos parlamentares e atividades desenvolvidas pelos deputados, mas encontrou elementos ligados mais à instituição e às funções burocráticas, mencionados anteriormente.

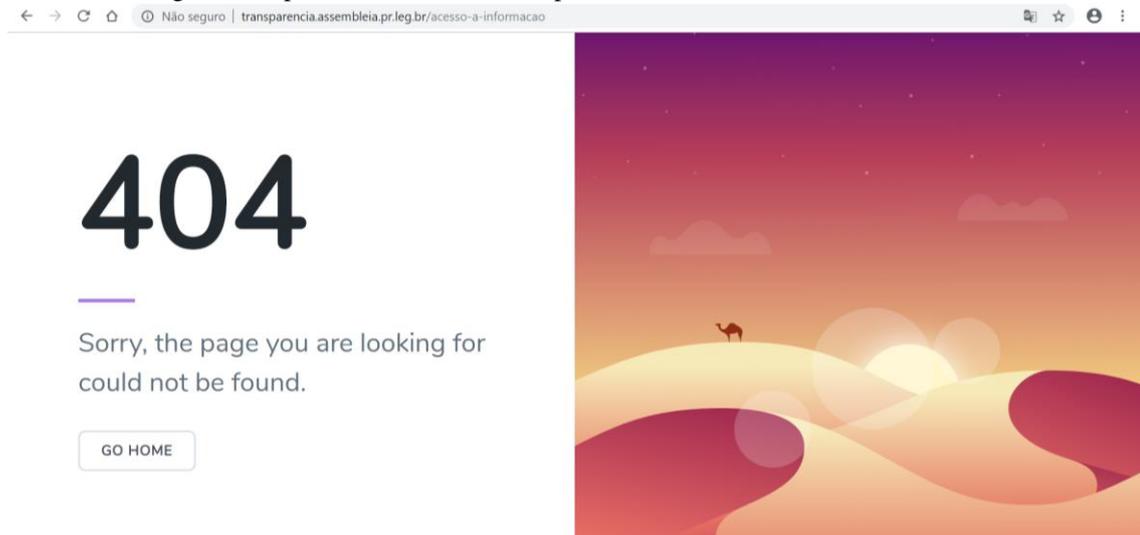
No espaço referente à legislação, tanto a Constituição Estadual quanto a Federal são apresentadas em quadros. Tais espaços reproduzem as páginas em que estão hospedados os textos, Sistema Estadual de Legislação da Casa Civil e Planalto respectivamente. Por sua vez, a página de iniciativa popular apresenta as regras relacionadas, mas também fornece um *link* para a Central de Atendimento ao Cidadão como meio de auxílio, mostrada na Figura 7. Porém, tal *link* redireciona para uma página de erro, Figura 8, porque a URL (<http://transparencia.assembleia.pr.leg.br/aceso-a-informacao>) não corresponde ao da página da Central de Atendimento ao Cidadão, apresentada na Figura 13 (<http://transparencia.assembleia.pr.leg.br/atendimento-ao-cidadao>).

Figura 7: Captura de tela iniciativa popular.



Fonte: Captura feita pela autora em 15 de novembro de 2019.

Figura 8: Captura de tela erro no *link* para Central de Atendimento ao Cidadão.



Fonte: Captura feita pela autora em 15 de novembro de 2019.

A aba de legislação permite ainda ter acesso ao documento das Leis Orçamentárias, realizar pesquisas legislativas, assim como acessar o Regimento Interno e obter informações quanto a técnica legislativa.

Em relação à “comunicação”, apresentam-se as notícias publicadas no sítio online; amostras de fotos e de conteúdos publicados nas redes sociais ou na TV Assembleia. Contudo, ao selecionar para ver todos os álbuns na aba das fotos, o usuário é levado para o perfil institucional no *Flickr*; o que ocorre de maneira semelhante na parte referente à TV Assembleia, que ao se buscar todos os vídeos o utilizador é redirecionado para o *YouTube*. No caso do espaço nomeado como “podcast” constam notícias escritas com possibilidade de serem acompanhadas por áudio. Há também a apresentação do contato telefônico dos membros da diretoria de comunicação.

O redirecionamento feito às redes sociais digitais não é recomendado, pois remete ao usuário à experiência de utilizar aquelas plataformas específicas que se valem de maneiras de interação e significados próprios e não necessariamente aplicáveis no sítio online em questão. A situação pode ser entendida de maneira análoga à de quando os usuários utilizam arquivos Adobe PDF, documentos do Microsoft Word, slides do Power Point, planilhas do Excel e semelhantes nos quais o foco se torna a manipulação dos dados o que propicia facilmente o esquecimento do fato de que eles fizeram o download do material por um sítio online e assim ao término da utilização se é fechada a página, da mesma maneira como fazem ao utilizar o *software* originário (NIELSEN; LORANGER, 2007, p. 72).

Nesse sentido, ao promover o redirecionamento para uma página terceira faz com que o usuário utilize esquemas interpretativos de outras plataformas, se ele já tiver esse

conhecimento, o que proporciona um tipo de interação para aquela página ou software, mas não adequada ou própria para o sítio da instituição.

Na categoria de “destaque”, são apresentados o aplicativo Agora é Lei, desenvolvido pela equipe de informática da instituição, os projetos Assembleia no Enem, Geração Atitude e Parlamento Universitário, além da Escola do Legislativo. De modo geral, nesse grupo são apresentadas as iniciativas da ALEP em atuar para fora dos muros.

A aba “infolep” apresenta informações e interações destinadas aos funcionários da instituição, pois as três primeiras subcategorias após o “início” (SEI, e-mail e sistemas) solicitam chave de acesso. Nesta seção também são apresentados os ramais telefônicos; o “entre nós” que se mostra um centro de notícias direcionado aos servidores, como pode ser visto no exemplo da Figura 9, em que a parte escrita na publicação do sítio é “Venha se divertir ao som da banda Stage Trio com ritmos do Rock'n Roll dos anos 60 e 80. O show é para você. Venha prestigiar !!!”.

Figura 9: Captura de tela de notícia presente no "entre nós".

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

ASSEMBLEIA DEPUTADOS ATIVIDADE PARLAMENTAR LEGISLAÇÃO COMUNICAÇÃO DESTAQUES INFOLEP TRANSPARÊNCIA

Comunicação Entre Nós

Venha assistir e divirta-se

06/11/2019 09:00 por Diretoria de Comunicação / Alep

Compartilhe

Buscar...

COMUNICAÇÃO & ARTE na Alep

O projeto “Comunicação & Arte na Alep” convida você para apresentação da banda “STAGE TRIO”: SIBELE KISPERGHER, RUBEN PATO ROMERO e ALBERTO RODRIGUEZ, com Rock dos anos 60, 70 e 80. **Nesta QUINTA FEIRA (07) às 10h no café do prédio Tancredo Neves.** Toda semana temos uma apresentação cultural que faz parte do projeto “Comunicação & Arte na Alep”, com artistas de variados estilos musicais.

Participe!

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

www.assembleia.pr.leg.br

Venha se divertir ao som da banda Stage Trio com ritmos do Rock'n Roll dos anos 60 e 80. O show é para você. Venha prestigiar !!!

AGENDA

Dia 18 - segunda

09:00 Jornada sobre estratégias de cuidados em Saúde Mental
Local: Plenarinho

14:00 Visita da Ordem DeMolay
Local: Assembleia Legislativa

14:30 Grande Expediente - Dia Nacional do Biomédico - Dra. Janaína Naumann
Proposição: Deputado Ricardo Arruda.
CERIMONIAL
Local: Plenário

14:30

AGENDA COMPLETA

TRAMITAÇÃO DE PROJETOS

Todos os Tipos Número

Ano Autor

PESQUISAR

BAIXE GRÁTIS O PARLAMENTO

Fonte: Captura feita pela autora em 15 de novembro de 2019.

Também, há concentração dos comunicados e formulários dedicados à atividade relacionada à dinâmica institucional, além de apresentar uma parte de *links* úteis (calendário,

e-protocolo, SIAF, menor preço, banco de preços, documentador, constituição federal e estadual, estatuto do servidor, regimento interno, decreto 52/84 e organograma).

4.1 TRANSPARÊNCIA NO PORTAL

Como apresentadas anteriormente, as informações da parte destinada a transparência do portal não são mencionadas no mapa do site, o que dificulta a pesquisa do usuário que não as associa ao termo “transparência”. Esta seção é composta, como pode ser visto na Figura 10, por “Compras e Licitações” em que se distinguem suprimentos e almoxarifado, “Receitas e Despesas” (subdividido em cartões corporativos, convênios, demonstrativo financeiro, verbas de ressarcimento, diárias de viagem, passagens aéreas, leis orçamentárias, plano de contas, relatório de gestão fiscal e balanço orçamentário), “Pessoal” (comissionados, estáveis, inativos, pensionistas, cedidos por outros órgãos, estáveis cedidos para outros órgãos, temporários e composição salarial dos servidores), “Plenário” (controle de votações, pesquisa legislativa e presença em plenário), “Atendimento ao Cidadão” e “Diários da Assembleia” (Diário oficial e diários anteriores a 2011).

Figura 10: Captura de tela do Portal da Transparência.



Fonte: Captura feita pela autora em 10 de novembro de 2019.

Os dados referentes às licitações, convênios, demonstrativo financeiro (Figura 11), verbas de ressarcimento, plano de contas, relatórios de gestão fiscal, balanços orçamentários e controle de votações são disponibilizados em PDF, formato que dificulta o trabalho com os

dados, porém a instituição aprovou uma resolução que prevê a disponibilização das informações em arquivos de formato aberto, o que solucionaria a situação⁷.

O arquivo em formato PDF também é problemático para pessoas que não querem trabalhar diretamente com os dados porque geralmente o conteúdo desse material é uma imagem, o que impossibilita a pesquisa por palavras-chave e força ao usuário buscar a informação desejada dentre as apresentadas no documento (NIELSEN; LORANGER, 2007, p. 247).

Figura 11: Captura de tela do demonstrativo financeiro diário.

The screenshot shows the website interface for the 'Portal da Transparência' of the Assembleia Legislativa do Estado do Paraná. The main navigation bar includes links for 'ASSEMBLEIA', 'DEPUTADOS', 'ATIVIDADE PARLAMENTAR', 'LEGISLAÇÃO', 'COMUNICAÇÃO', 'DESTAQUES', 'INFOLEP', and 'TRANSPARÊNCIA'. Below this is a large banner with the text 'PORTAL DA TRANSPARÊNCIA' and a magnifying glass icon. A secondary navigation bar contains icons and labels for 'Compras e Licitações', 'Receitas e Despesas', 'Pessoal', 'Plenário', 'Atendimento ao Cidadão', and 'Diários da Assembleia'. The main content area is titled 'DEMONSTRATIVO FINANCEIRO DIÁRIO' and includes a breadcrumb trail: 'Início / Receitas e Despesas / Demonstrativo Financeiro Diário'. The text explains that daily financial movements are available and provides a link to 'Lei Complementar nº 131, de 27/05/2009'. A red notice states: 'Encontra-se em curso o trabalho da Comissão Técnica, composta por servidores da Procuradoria Geral do Estado e da Controladoria Geral do Estado, designada para apurar eventuais irregularidades, bem como para propor medidas tendentes à solução de vícios, caso constatados, referentes à execução do Contrato nº 07/2017 - SEFA, tendo por objeto a aquisição e implantação de Solução Tecnológica Integrada de Gestão Orçamentária, Financeira e Contábil. Concluídos os trabalhos e após adotadas as medidas pela SEFA para sanar eventuais vícios, os dados financeiros serão disponibilizados por meio deste canal de transparência.' A link is provided to view information from 2014. Below this is a table with two columns: 'Ano' and 'Arquivo'. The table lists links to download reports for the years 2017, 2016, 2015, and 2014. The footer contains the logo of the Assembleia Legislativa do Estado do Paraná, contact information (Praça Nossa Senhora de Salette, s/n - Curitiba - PR - 80.530-911), and social media icons for Facebook, Twitter, YouTube, and Instagram.

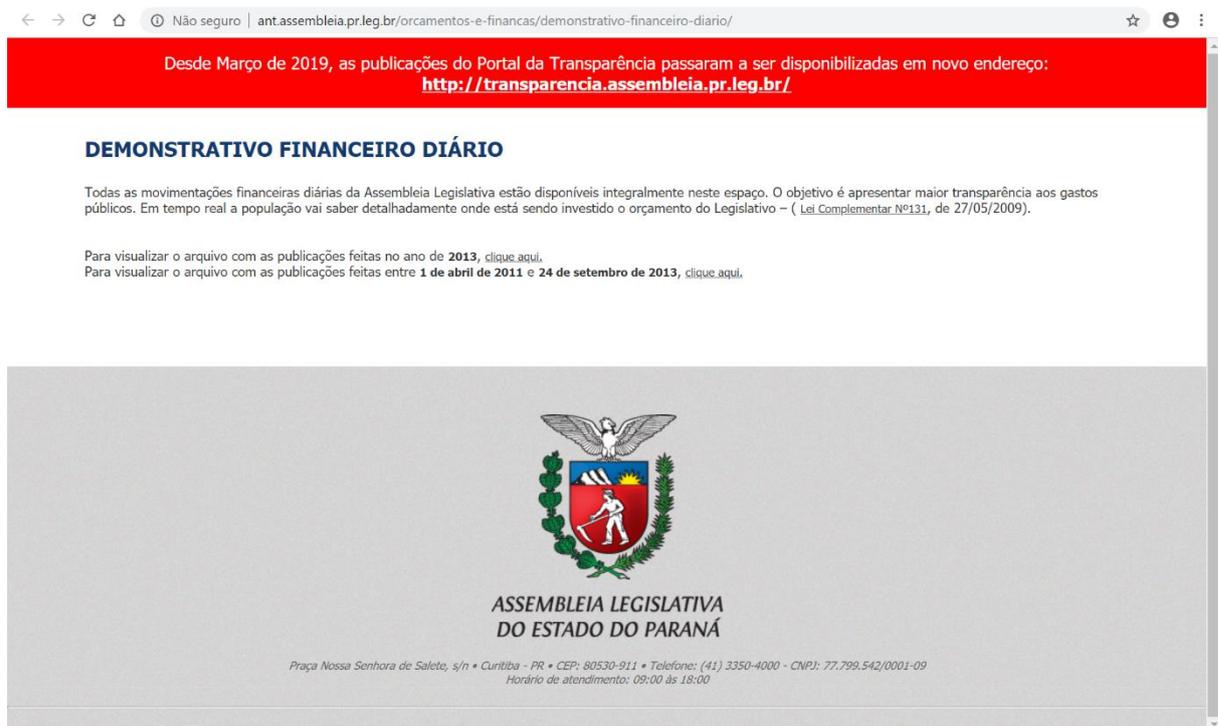
Ano	Arquivo
2017	Fazer download do arquivo do ano 2017
2016	Fazer download do arquivo do ano 2016
2015	Fazer download do arquivo do ano 2015
2014	Fazer download do arquivo do ano 2014

Fonte: Captura feita pela autora, em 16 de novembro de 2019.

⁷ DIRETORIA DE COMUNICAÇÃO. Assembleia amplia transparência e publicará tudo no Portal. Disponível em: < <http://www.assembleia.pr.leg.br/comunicacao/noticias/assembleia-amplia-transparencia-e-publicara-tudo-no-portal-da-assembleia>>. Acesso em: 15 nov. 2019.

Um agravante no caso do demonstrativo financeiro é que ao se buscar os valores referentes ao período anterior a 2014 não é possível acessar os dados. O usuário ao selecionar o “click aqui” para as informações anteriores à 2014 é redirecionado a outra página, Figura 12, que distingue entre publicações feitas em 2013 bem como entre abril de 2011 e 24 de setembro de 2013. Nesta parte, quando selecionadas qualquer uma das opções não consegue acessar os dados esperados. No primeiro caso aparece somente a tarja vermelha com informativo sobre a mudança de endereço do Portal da Transparência e a parte inferior em cinza na Figura 12. Já no segundo aparece a mensagem de “Página não encontrada!” com *link* de retorno à página inicial (*homepage* do sítio virtual).

Figura 12: Captura de tela sobre Demonstrativo financeiro anterior a 2014.



Fonte: Captura feita pela autora em 16 de novembro de 2019.

A apresentação dos dados sobre o controle de estoque, as diárias de viagem, passagens aéreas, os dados sobre pessoal e presença em plenário é feita por meio de tabelas dentro das respectivas páginas. Destaca-se que no caso da composição salarial anterior a 2014 é necessário digitar o nome da pessoa que se busca a informação, o que impossibilita o acesso às informações caso o usuário não busque dados sobre uma pessoa específica ou mesmo caso erre a escrita do nome em questão.

Outro momento de dificuldade de acesso às informações ocorre quanto as presenças dos parlamentares no período anterior a 2014. Ao ser redirecionado para a página que apresenta esse conteúdo é possível selecionar o período desejado, em um primeiro momento

mês e ano, seguida pelo dia que houve sessão plenária. Dentre as opções para o mês de referência, é possível selecionar desde janeiro de 2011 até novembro de 2019, porém os dados só se mostram disponíveis entre março de 2011 e dezembro de 2013. Tal disposição dos dados pode ser um obstáculo visto que as datas estão ordenadas da mais recente a mais antiga.

A penúltima seção do Portal da Transparência é o espaço destinado ao atendimento ao cidadão (Figura 13), que concentra as perguntas frequentes dos usuários e um formulário para caso deseje alguma outra informação que não seja as apresentadas anteriormente.

Nota-se que antes das perguntas está o seguinte aviso: “As solicitações enviadas para a Central de Atendimento ao Cidadão *podem* ser respondidas em um prazo de até 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias. Assim que a informação estiver disponível, será enviada para o e-mail do solicitante” (grifo meu). Destaca-se tal passagem e grifo visto que a LAI, quanto aos prazos de resposta, em seu artigo 11 apresenta que:

Art. 11. O órgão ou entidade pública deverá autorizar ou conceder o *acesso imediato* à informação disponível.

§ 1º Não sendo possível conceder o acesso imediato, na forma disposta no caput, o órgão ou entidade que receber o pedido deverá, *em prazo não superior a 20 (vinte) dias*:

I - comunicar a data, local e modo para se realizar a consulta, efetuar a reprodução ou obter a certidão;

II - indicar as razões de fato ou de direito da recusa, total ou parcial, do acesso pretendido; ou

III - comunicar que não possui a informação, indicar, se for do seu conhecimento, o órgão ou a entidade que a detém, ou, ainda, remeter o requerimento a esse órgão ou entidade, cientificando o interessado da remessa de seu pedido de informação.

§ 2º O prazo referido no § 1º poderá ser *prorrogado por mais 10 (dez) dias*, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente. (BRASIL, 2011, grifos meu)

Dessa forma, o sentido passado pela ALEP ao utilizar o termo “podem” se mostra ambíguo, uma vez que não indica nem se as informações serão repassadas antes ou depois do prazo estipulado, o que nas matérias legais de referência federal (LAI) e estadual (decreto nº 10.285/2014) é taxativa à obrigatoriedade de resposta ou disponibilização de acesso em um prazo inferior ou igual a vinte dias, possível de prorrogação expressa pelo órgão ao requerente.

Figura 13: Captura de tela do atendimento ao cidadão.

Assembleia Legislativa do Paraná x +

Não seguro | transparencia.assembleia.pr.leg.br/atendimento-ao-cidadao

ASSEMBLEIA DEPUTADOS ATIVIDADE PARLAMENTAR LEGISLAÇÃO COMUNICAÇÃO DESTAQUES INFOLEP TRANSPARÊNCIA

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

Compras e Licitações | Receitas e Despesas | Pessoal | Plenário | Atendimento ao Cidadão | Diários da Assembleia

ATENDIMENTO AO CIDADÃO

[Início](#) / [Atendimento ao Cidadão](#)

As solicitações enviadas para a Central de Atendimento ao Cidadão podem ser respondidas em um prazo de até 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias. Assim que a informação estiver disponível, será enviada para o e-mail do solicitante.

Veja abaixo as perguntas mais frequentes feitas pelos visitantes:

◊ **O que é a Central de Atendimento ao Cidadão?**

Regulamentada pela Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação, a Central de Atendimento ao Cidadão é um canal de comunicação entre o cidadão e a Assembleia Legislativa do Paraná, para a obtenção de informações públicas por ela produzidas ou custodiadas.

- ◊ Como devo proceder para requerer alguma informação?
- ◊ Como posso acompanhar a tramitação de um Projeto de Lei?
- ◊ Como faço para localizar uma Lei Estadual?
- ◊ Como faço para acompanhar as Audiências Públicas e demais atividades da Assembleia Legislativa?
- ◊ Como faço para assistir as Sessões Legislativas ao vivo pela internet? E as que já aconteceram?
- ◊ Como faço para falar com os Deputados Estaduais?
- ◊ Como faço para visitar e conhecer mais sobre a Assembleia Legislativa?
- ◊ Como posso fazer sugestões, elogios, críticas, reclamações ou denúncias para a Assembleia Legislativa?

Não teve a sua dúvida esclarecida com as respostas acima? Utilize o formulário abaixo e envie a sua pergunta.

Selecione o Departamento:

Central de Atendimento ao Cidadão - Lei de Acesso à Informação

Ouvidoria

Nome

Nome

E-mail

E-mail

Telefone

Telefone

Data Nascimento

Data Nascimento

CPF

CPF

Mensagem

Mensagem

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

Praça Nossa Senhora de Salette, s/n - Curitiba - PR - 80.530-911
 Telefone: 41 3350-4000 - imprensa@assembleia.pr.leg.br
 Horário de atendimento: 09:00 às 18:00
 CNPJ: 77.799.542/0001-09

f t y d e

Assembleia Legislativa do Estado do Paraná © 2019 | Desenvolvido pela **Diretoria de Comunicação**

Fonte: Captura feita pela autora em 10 de novembro de 2019.

Sem se debruçar sobre os critérios de usabilidade propriamente ditos (etapa posterior), menciona-se que a seleção do departamento que receberá a mensagem (Central de Atendimento ao Cidadão ou Ouvidoria) na prática correspondem a um único setor a Ouvidoria e interno a ela encontram-se servidores responsáveis por lidar com os pedidos destinados à Central de Atendimento ao Cidadão.

Além disso, em uma conversa informal com o servidor da Ouvidoria, foi possível compreender que tal formulário corresponde a uma grande caixa de e-mail, que após direcionar a mensagem, tal estrutura não possibilita ao remetente ter informações sobre a situação da mensagem, ficando a cargo dos servidores responderem ou abrirem o processo de pedido de informação. Tal dificuldade de acompanhamento do andamento dificulta também para o cidadão realizar possíveis pedidos de recursos, uma vez que não é possível saber se tal pedido foi realizado ou não de maneira automática, seja por um aviso no próprio sítio online ou uma área destinada ao acompanhamento quanto ao trâmite do pedido.

O último tópico apresentado no menu é quanto aos diários da Assembleia. Ao selecionar o Diário Oficial aparece a mensagem de alerta “Sua conexão não é particular”, o que não é sanado com a troca de navegador (*Google Chrome* e *Internet Explore*), só sendo possível o acesso pelo *Firefox*. Já quanto aos diários anteriores a 2011, em que a captura de tela é apresentada na Figura 14, verifica-se que permite a busca por dois mecanismos distintos (pelo período e por página na parte inferior da tela), sendo que tais documentos são disponibilizados em formato .zip e após descompactação apresentam-se em PDF, situação que exige certo conhecimento para o trabalho com os dados.

Ademais, verifica-se que a página dos diários muda da área de “transparência” para a de “atividades parlamentares”, espaço que não apresenta tal conteúdo na divisão das subcategorias do menu, como é possível ver na parte superior da Figura 14.

Figura 14: Captura de tela dos diários anteriores a 2011.

The screenshot shows the website for the Assembleia Legislativa do Estado do Paraná. The page is titled "DIÁRIOS" and features a search bar for diaries by date. Below the search bar, there is a paragraph explaining that the official diary is a document of legislative acts, and since February 2011, it has been published by the Official State Press. The main content is a grid of 24 diary links, each represented by a blue circular icon with a white building and book symbol. The links are arranged in a 7x3 grid, with the last row containing only two links. The dates and titles of the diaries are as follows:

01/02/2011	01/02/2011	25/01/2011
DIÁRIO 135	DIÁRIO 134 - SOLENE POSSE GOVERNADOR	DIÁRIO 133
18/01/2011	18/01/2011	18/01/2011
DIÁRIO 132	DIÁRIO 131	DIÁRIO 130
11/01/2011	16/12/2010	15/12/2010
DIÁRIO 129	DIÁRIO - 130	DIÁRIO 129
14/12/2010	13/12/2010	09/12/2010
DIÁRIO 128	DIÁRIO 127	DIÁRIO 126
08/12/2010	07/12/2010	06/12/2010
DIÁRIO 125	DIÁRIO 124	DIÁRIO 123
03/12/2010	02/12/2010	01/12/2010
-DIÁRIO 122 SOLENE	DIÁRIO 121 SOLENE	DIÁRIO 120
30/11/2010	29/11/2010	24/11/2010
DIÁRIO 119	DIÁRIO 118	DIÁRIO 117

At the bottom of the grid, there is a pagination bar with the numbers 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, and 345, 346. The footer of the page contains the logo of the Assembleia Legislativa do Estado do Paraná, contact information (Praça Nossa Senhora de Saete, s/n - Curitiba - PR - 80530-911), and social media icons for Facebook, Twitter, YouTube, and Instagram.

Fonte: Captura feita pela autora em 16 de novembro de 2019.

As dificuldades de acesso aos diários ocorrido no ambiente virtual, rememoram o ocorrido em 2010 sobre os Diários Secretos da Assembleia⁸. A série de reportagens⁹ da Gazeta do Povo apura 2178 atos que nunca foram publicados em Diário Oficial, ocorridos entre janeiro de 2006 e 31 de março de 2009.

Desse modo, pode-se entender que esse tipo de conteúdo não é prioritário para a instituição. Isso porque, caso fosse, considera-se que não seria observada a situação apontada pela pesquisa. Contudo, pode ser o caso também, de os diários serem considerados importantes, mas se deseja dificultar o acesso a eles de alguma maneira. Para entender qual interpretação é a mais adequada se mostram necessárias maiores investigações.

4.2 LISTA DE VERIFICAÇÃO

A lista de verificação, composta por 47 pontos dedicados ao *layout* da página, estrutura de navegação, itens de interação, elementos textuais, considerações sobre formulários, *links* e URLs além de consideração quanto acessibilidade. O Quadro 3 apresenta duas partes, a primeira com os quesitos avaliados e a segunda com a análise do sítio da ALEP, na qual constam a verificação do quesito expresso na linha (podendo apresentar observações nas notas de rodapé); bem como a avaliação quanto à conformidade às expectativas referentes às características listadas, sendo indicado conformidade (1) ou contrário (0).

A coluna de avaliação se mostra necessária porque as características expressas pelos quesitos não apresentam somente aspectos esperados nos sítios online, sendo preferível não alterar sua construção o que dificultaria o entendimento dos pontos observados.

Quadro 3: Avaliação da lista de verificação

Quesitos de Avaliação	Verificação	Avaliação
1. O <i>layout</i> da página principal é o mesmo para todas as páginas do site?	Não ¹⁰	0
2. Todas as telas do sítio online mantêm visíveis os ícones, menus, barras de endereços e as funções comuns dos navegadores?	Sim	1
3. Existe <i>link</i> de retorno para a página principal em todas as páginas?	Sim ¹¹	1
4. Faz-se uso do padrão de cores para sinalizar as diversas áreas do sítio?	Sim	1
5. É possível visualizar a página inteira sem deslocamento horizontal?	Sim	1

⁸ KOHLBACH, Karlos; BREMBATTI, Katia; ALBERTI, James; TABATCHEIK, Gabriel. Disponível em: <https://www.gazetadopovo.com.br/vida-publica/especiais/diarios-secretos/2178-atos-secretos-da-assembleia-03s8d9ws9m8ptlmr37nkm4dhq/>>. Acesso em: 29 dez. 2019.

⁹ GAZETA DO POVO. Lembre todas as manchetes do escândalo dos Diários Secretos da Assembleia do Paraná. Disponível em: <<https://www.gazetadopovo.com.br/vida-publica/especiais/diarios-secretos/lembre-todas-as-manchetes-do-escandalo-dos-diarios-secretos-da-assembleia-do-parana-03qjgbhuegc7yo7yqjkelam/>>. Acesso em: 29 dez. 2019.

¹⁰ Ocorre mudança de *layout* no “Infolep”, nas páginas do “Destques”. Também acontece mudança de fundo nas páginas das comissões e frentes parlamentares.

¹¹ Na página da Central de Atendimento ao Cidadão existe um botão “início” que encaminha para a seção inicial da transparência (Figura 13).

6. Os níveis de estrutura de navegação são demonstrados em todas as páginas do site?	Não ¹²	0
7. É fornecido um mapa do site?	Sim ¹³	1
8. Os <i>links</i> do mapa do site estão corretos?	Sim	1
9. Barras de navegação são alinhadas em apenas uma direção?	Sim	1
10. Faz-se uso de menus pop-up?	Não	1
11. Os itens de informação foram agrupados em zonas lógicas?	Não ¹⁴	0
12. A interface torna sempre óbvio que foi selecionado?	Sim	1
13. Evita-se o uso de textos somente com caixas altas ou caixas baixas?	Sim	1
14. Recursos de estilo como itálico, negrito ou sublinhado são utilizados para salientar palavras ou noções importantes no texto?	Sim	1
15. Os parágrafos do texto são separados por pelo menos uma linha em branco?	Sim ¹⁵	1
16. Utiliza-se mais de um tipo de fonte nos textos?	Não	1
17. Os títulos dos <i>links</i> são claros, concisos e informativos?	Não ¹⁶	0
18. O texto encontra-se alinhado à esquerda?	Sim	1
19. Os títulos das páginas não estão alinhados à direita?	Sim	1
20. Palavras de difícil compreensão são usadas nos textos?	Sim ¹⁷	0
21. Os textos exprimem a ideia central no primeiro parágrafo?	Não ¹⁸	0
22. Quando da disponibilidade de textos longos, estes se encontram disponíveis em apenas uma página?	Não se aplica ¹⁹	Não se aplica
23. O sítio online propicia mensagens de erro, quando são realizadas tarefas erradas?	Não ²⁰	0
24. Há indicação da data de atualização do site?	Sim	1
25. O site disponibiliza conteúdo em outros idiomas?	Não	0
26. São disponibilizados Glossários?	Não	0
27. Existe uma área destinada a sugestões e críticas?	Sim	1
28. Perguntas mais frequentes são disponibilizadas?	Sim	1
29. A página de perguntas mais frequente está disponibilizada nos resultados das pesquisas?	Não	0
30. Os mecanismos de busca utilizam mais de um filtro?	Não	0
31. Operadores booleanos são utilizados em pesquisas simples?	Não	1
32. Os mecanismos de busca compreendem e corrigem erros ortográficos dos usuários ou palavras fora do vocabulário da instituição?	Não	0
33. São indicados os formatos e os padrões dos elementos multimídia?	Não	0
34. As imagens utilizadas na página principal são reutilizadas em outras?	Sim	1
35. As ilustrações estão integradas ao contexto da página?	Sim	1
36. O site abre janelas adicionais automaticamente, sem a solicitação do	Sim ²¹	0

¹² Níveis de informação acima das subcategorias do menu não são mostrados.

¹³ É fornecida, porém incompleta.

¹⁴ A organização da página de lideranças e composição partidária não é feita de maneira intuitiva (ordem alfabética ou quantidade de membros por partido), assim como a seção sobre atividades parlamentares que apresenta caráter mais institucional do que foco nas atividades em si.

¹⁵ Exceção: Notícias que as informações são apresentadas em um grande bloco de texto.

¹⁶ Presença recorrente da expressão “Clique aqui”.

¹⁷ Os itens “Representação Partidária” e “Transparência” do menu não indicam de maneira fácil e rápida a que se referem para o usuário.

¹⁸ Os textos contêm muitas informações apresentadas sequencialmente, com estrutura narrativa.

¹⁹ Não ocorre a presença de textos longos que precisem ser divididos em várias páginas

²⁰ Em um teste realizado na parte de pesquisa legislativa, em que foi procurado uma subemenda de comissão de número “-10”, a mensagem apresentada foi “Não foi localizado resultado para a pesquisa realizada.”.

²¹ Transmissões de sessões plenárias e audiências públicas.

usuário?		
37. Nos formulários, os campos obrigatórios são diferenciados?	Não	0
38. Nos formulários, os itens dos botões de rádio são mutuamente exclusivos?	Sim	1
39. Nos formulários, os itens de um grupo de caixas de atribuição permitem escolhas independentes?	Sim	1
40. Os formulários estão disponíveis em apenas uma página?	Sim	0
41. O usuário comanda o preenchimento do formulário?	Sim	1
42. Caixas de entrada de dados são projetadas com número de caracteres definido?	Sim ²²	1
43. Os <i>links</i> para download são acompanhados de descrições claras e precisas a respeito da natureza dos dados?	Não	0
44. Os <i>links</i> de arquivos para download informam sobre o seu tamanho e formato?	Não	0
45. As URLs das páginas são extensas?	Não	1
46. Informações sobre o copyright do site estão disponíveis?	Sim	1
47. São disponibilizados serviços de informação para pessoas com deficiência?	Não	0

Fonte: Autora.

Verificou-se que, dentre as condições listadas, o sítio online da ALEP apresentou 28 pontos em conformidade, 19 contrários e um não aplicável. Apesar disso, somente tais informações não se mostram suficientes para a análise. Em virtude disso, entende-se a necessidade de se observar as situações nas quais as disposições elencadas não se adequam ao sítio online, mas não pela perspectiva do descumprimento, e sim quando o quesito observado não consegue abarcar a realidade transmitida pelo dispositivo da ALEP.

O primeiro momento de não adequação visualizado pela lista é a mudança de *layout*, que não é somente importante para o carregamento da página como aponta Nascimento (2010), mas também na identificação do usuário quanto a permanência dele no local desejado, ou seja, a estrutura visual do sítio online informa o cidadão onde ele está, mas se essa estrutura muda ao se navegar dentro do portal provoca perturbação na utilização. Tal situação ocorre no Infolep e nas páginas presentes na categoria Destaques.

O caso do Infolep pode ser entendido como uma demarcação para o público geral de que tal área não seria destinada a ela, e sim a um outro conjunto de utilizadores, no caso os servidores da instituição. Já nas páginas sob o Destaques, verifica-se que são programas ou estruturas independentes entre si (exceto o Parlamento Universitário e Escola do Legislativo que apresentam integração estrutura na qual permite da página de um acessar a do outro), sendo a estrutura do “Assembleia no Enem” se mostra muito pesada devido a elementos multimídia que não ajudam a interação.

²² Ocorre no preenchimento relativo a documentos.

Também acontece mudança de fundo nas páginas das comissões e frentes parlamentares, que, em vez de continuar com o fundo branco sólido, aparece o brasão oficial da instituição como marca d'água, o que aproxima tais informações da perspectiva institucional do que propriamente atividade dos parlamentares, parte da observação feita no quesito 11. Os outros fatores que demonstram caráter mais institucional do que foco nas atividades em si é que a agenda mostrada reflete as ações que ocorrerão na instituição (seja visita de alunos de um colégio, seja grande expediente) e não a agenda dos parlamentares individualmente. No caso das audiências públicas, Corregedoria e Procuradoria da Mulher predomina o caráter informativo institucional, de modo a apresentar a data e local das audiências ou as atribuições dos respectivos cargos.

Visto isso, faz pouco sentido para um agente externo a organização apresentada pelo sítio. Essa dificuldade se repete na (i) organização da página de lideranças e composição partidária, na qual as informações não são apresentadas de maneira intuitiva (ordem alfabética ou quantidade de membros por partido), (ii) quando se utilizam os termos “Representação Partidária” para indicar a composição dos partidos na casa e “Transparência” para tratar de assuntos diversos (documentos relacionados ao financeiro da ALEP, controle da presença e votação dos parlamentares, pesquisa sobre matérias legislativa, diários da instituição e o atendimento ao cidadão), apontamento realizado no item 20.

Por fim, ressalta-se a não disponibilização de serviços de informação para pessoas com deficiência no sítio online da ALEP, tendo em vista que no Censo de 2010, 21,4% dos paranaenses declaram possuir algum nível de deficiência visual, auditiva, motora e/ou intelectual²³. Tem-se em vista que a primeira transmissão pela TV Assembleia da sessão plenária realizada com intérprete de libras foi feita dia 5 de agosto de 2019²⁴, mas que tal preocupação não foi levada para o sítio online até o momento.

²³ KOWALSKI, Rodolfo Luis. Um em cada cinco paranaenses possui algum tipo de deficiência. Disponível em: <<https://www.bemparana.com.br/noticia/um-em-cada-cinco-paranaenses-possui-algum-tipo-de-deficiencia#.XdHPzldKg2w>>. Acesso em: 17 nov. 2019.

²⁴ FONTANA, Nádia. Assembleia realiza primeira transmissão com intérprete em libras. Disponível em: <<http://www.assembleia.pr.leg.br/comunicacao/noticias/assembleia-realiza-primeira-transmissao-com-interprete-em-libras>>. Acesso em: 17 nov. 2019.

5 DISCUSSÃO

A partir dos dados, retomam-se as questões de pesquisa levantadas de forma a verificar o que é permitido concluir. A primeira questão, referente ao foco da transparência praticada pela instituição através do sítio virtual, tendo em vista a possibilidade de ser somente quanto ao constrangimento legal estabelecido; pode ser compreendida se observados, principalmente, os achados referentes ao Portal de Transparência da ALEP. Uma vez que são disponibilizados uma série de dados sobre as atividades institucionais; mas com certos pontos em desacordo com a LAI, como no alerta anterior às perguntas frequentes na página de atendimento ao cidadão ou no problema quanto a disponibilização dos demonstrativos financeiros anteriores a 2014, entende-se que o foco da transparência realizada pela ALEP demonstra não ser no constrangimento legal de modo restrito, mas em uma concepção dos próprios agentes sobre o que seria a transparência.

Essa perspectiva é corroborada pela série de medidas que a casa legislativa vem tomando com o discurso de “aumento da transparência” como no compartilhamento do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) com o Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4)²⁵; ou quanto a resolução número 21 de 2019, que aborda uma série de questões financeiras, mas também implementa a obrigação da disponibilização de informações em formato aberto. Tais ações podem corresponder à transparência, mas como apontado na revisão do trabalho existem vários conceitos de transparência que se permeiam nos discursos oficiais.

Nesse sentido, pode-se afirmar que as práticas da instituição estão muito mais empenhadas no fornecimento autônomo de informação do que no processo relacionada às solicitações pela Central de Atendimento ao Cidadão. Tal distinção é apresentada na literatura como transparência ativa – divulgação de informações por iniciativa própria do governo – (SILVA, 2017, p. 17) e transparência passiva – respostas, por parte do governo, às demandas de informação da sociedade (SILVA, 2017, p. 97).

Já quanto a segunda questão, sobre a maneira pela qual são levadas em consideração as necessidades dos cidadãos na disposição e apresentação das informações no portal da Assembleia, pode-se sustentar, por meio da análise feita pela lista de verificação. Na qual é demonstrado que existe considerável atenção pelos critérios apresentados pela literatura que

²⁵ BUCHI, Maria Eduarda. ALEP e TRF4 assinam termo de cooperação para compartilhamento de sistema eletrônico. Disponível em: <<http://www.assembleia.pr.leg.br/comunicacao/noticias/alep-e-trf4-assinam-termo-de-cooperacao-para-compartilhamento-de-sistema-eletronico>>. Acesso em: 17 nov. 2019.

dispõem sobre usabilidade, mas também ocorrem situações em que esses apontamentos não são seguidos e que podem acarretar em impacto na interação do usuário do sítio online.

Nesse sentido, retoma-se o apontamento de Caldas (2007) quanto à importância de conhecer o usuário, a maneira como aborda as tarefas, o vocabulário que utiliza e se a arquitetura existente faz algum sentido se mostra uma etapa crítica da Arquitetura de Informação (CALDAS, 2007, p.113).

Sobretudo, os resultados encontrados na pesquisa parecem corroborar a visão de Noveck (2004) de que o design das telas pela qual as pessoas interagem com o governo é feito, provavelmente, para ser menos efetivo à participação dos cidadãos e produzir comentários que são menos gerenciáveis para os reguladores, visto o resultado da análise de usabilidade e o próprio funcionamento da página de Atendimento ao Cidadão.

Entretanto, retoma-se o exemplo do Legislativo acreano em que a apresentação do espaço referente a transparência é o primeiro no menu central, enquanto que na casa paranaense é o último. Essa diferença quanto a arquitetura da informação, de se considerar a parte de transparência como a primeira ou a última opção para o usuário, demonstra uma diferença institucional que não se consegue explicar pelo argumento do PIB (R\$ 13.751 mi e R\$ 401.662 mi respectivamente)²⁶, como na perspectiva trabalhada por Ferracioli e Herman (2018).

Logo, mostra-se necessário investigar os fatores que influenciam o nível de transparência listados por Fairbanks, Plowman e Rawlins (2007), sejam (i) fatores pessoais, convicções; (ii) fatores organizacionais, como impacto administrativo, missão da agência, estrutura de comunicação ou a política interna; bem como recursos, especificamente tempo, pessoal e dinheiro. Nesse sentido, o apontamento de Frick (2008, p.83) de que não se pode dizer que tais recursos são neutros, sintetiza os resultados do trabalho, visto que a construção das ferramentas de maneira mais acessível ao cidadão não depende exclusivamente da questão econômica do Estado, mas também depende de outras circunstâncias envolvidas.

Deste modo, questiona-se a perspectiva de Alves (2012) em que a LAI e as medidas legislativas correlatas possibilitaram uma modificação da cultura institucional existente, tendo em vista o caso da ALEP aparenta estar muito mais próximo de uma digitalização do processo como apresentado por Marques e Pereira (2015) quando falam sobre e-governo, do que de uma real mudança da cultura institucional. Contudo, somente os dados retirados das

²⁶ Dados do IBGE quanto a 2016. Disponível em: <<https://www.ibge.gov.br/explica/pib.php>>. Acesso em 29 nov. 2019.

entrevistas possibilitariam confirmar se houve ou não mudança na cultura institucional após a promulgação da LAI ou da adoção de mecanismos de transparência pela Assembleia.

Além disso, como aponta Gomes (2011) todo desenho de dispositivos, aplicativos, ferramentas para um portal ou sítio político pressupõe, antes de tudo, um conceito de democracia digital; ademais, por trás dela há, no que lhe concerne, um modelo de democracia. Em outras palavras, também não se pode afirmar que a perspectiva de Abdala e Torres (2016) quanto ao portal ser somente um meio de espetacularização visto que tais ferramentas compreendem um conceito de transparência, de democracia digital e conseqüentemente de democracia.

6 CONCLUSÃO E CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da presente pesquisa percebe-se que o sítio virtual da ALEP apresenta muitas possibilidades para aprimoramento no que se refere à Arquitetura da Informação e Usabilidade. Tais pontos, se trabalhados minuciosamente com os usuários, podem aperfeiçoar a transparência praticada pela instituição e conseqüentemente impactar na cultura democrática dos cidadãos, como ocorre nas redes sociais da CGU, identificado por Kniess (2019).

Isso posto, sublinha-se que a presente pesquisa não se colocou a averiguar profundamente a usabilidade dos usuários que apresentam impedimentos pessoais como diferença geracional, apontado no trabalho de Souza (2009), ou mesmo na questão de acessibilidade para pessoas com deficiência, abordado somente no último tópico da lista, que ao se analisar com maior cuidado poderia evidenciar outros dados para a pesquisa; tendo em vista o trabalho de João Marques, Simone Ferreira e Claudia Cappelli (2018).

Além disso, a autora de pesquisa não representa a totalidade de usuários do sítio virtual da Assembleia, sendo que as avaliações da presente pesquisa podem variar se colocada outra pessoa, com referências culturais, situação socioeconômica ou equipamentos distintos para realizar os mesmos procedimentos de análise. Entretanto, os achados e descobertas apontadas pela investigação são importantes visto que foi feita uma análise sistemática do caso, além de corroborar com a perspectiva de Noveck (2004) quanto a importância do envolvimento daqueles que entendem e se importam com a democracia aos tecnólogos na criação da tecnologia para que assim ela seja centrada no cidadão, ao invés de somente centrada no cliente.

Em outras palavras, a pesquisa ajuda a defender a importância de se estudar os fenômenos relacionados à política de maneira conjunta ou relacionada às outras áreas de conhecimentos, visto a possibilidade de enriquecimento dos saberes, aprimoramento das ferramentas e ampliação da área de interpretação da Ciência Política. Nesse sentido, o trabalho serve como um exemplo, dentro da Ciência Política, enquanto que as investigações de Lauriberto de Souza Brasil (2016) e Cristina Cinnanti (2011), por mais que se proponham a realizar tarefa semelhante, se valem da perspectiva da área da Comunicação Pública e da Gestão Pública.

Ademais, compartilha-se a visão de Venturini, Bounegru, Gray e Rogers (2018, p. 16) de que as dificuldades das pesquisas no ambiente digital quanto às metodologias não serem exaustiva, assim como ausência de significância estatística, por se ater à análise de um único caso, não deve limitar a pesquisa na área, e que o melhor a se fazer é descrever

explicitamente as várias operações de seleção e transformação que conectam os caminhos originais com o corpus final e refletir suas consequências analíticas.

Todavia, têm-se consciência das limitações da ferramenta de lista de verificação, dentre elas, principalmente quanto a dificuldade em estabelecer graus de importância ou severidade entre as diferentes recomendações (DIAS, 2006, p. 62). Entretanto, tal apontamento indica áreas a serem exploradas por pesquisas futuras, com metodologia complementares. Deste modo, o presente trabalho também serve como um apontamento inicial para objetos a serem trabalhados.

Trabalhos futuros podem se valer dos achados na presente pesquisa e se dedicar a entender com maiores detalhes o processo interno de transparência, assim como nos valores que influenciam a elaboração e manutenção dos portais institucionais dos poderes políticos. Além disso, se mostra necessário compreender a visão que os agentes das instituições têm sobre transparência, pois tais perspectivas podem indicar elementos importantes para a política de transparência que não são apreendidos pela literatura, visto as variações locais e culturais de cada órgão.

6.1 RECOMENDAÇÕES

Finaliza-se o trabalho com algumas sugestões para a ALEP. Mediante os resultados encontrados na investigação, faz-se as seguintes proposições sobre parte referente à Arquitetura da Informação:

- Na página inicial há um espaço denominado “atividades para jovens”, recomenda-se alterar o nome, visto que nem todas as atividades colocadas sob esse guarda-chuva condizem com a classificação
- No caso do redirecionamento para outros sites (*Youtube* e *Flicker*) entende-se que seria melhor que tais dados fossem hospedados no próprio sítio online da instituição, ou que pelo menos houvesse uma nota informativa de que ao buscar mais vídeos ou fotos o usuário seria encaminhado para a página da ALEP nas redes sociais.
- Aconselha-se que seja feita a complementação das informações faltantes sobre a parte de transparência no mapa do site
- Para maior facilidade de busca sugere-se que sejam reordenados os ícones dos deputados nas páginas de "Lideranças e Blocos Partidários" e "Representação partidária", preferencialmente de forma alfabética (dos parlamentares e/ou dos partidos), pois é uma das mais intuitivas.

- Visto a confusão da pesquisadora com o nome "atividade parlamentar" e também por entender dificuldade de encontrar outro que expresse melhor a mensagem, visto que a possibilidade “atuação parlamentar” pode evocar a ideia de algo cenográfico ou encenado, propõe-se colocar a agenda e as audiências públicas na categoria “assembleia”, enquanto as informações sobre as comissões, frentes parlamentares, blocos temáticos, corregedoria e procuradoria da mulher seriam englobados pela categoria “deputados”.
- Na área de “atividade parlamentar”, especificamente sobre as frentes parlamentares, propõe-se a atualização do conteúdo para remover a imprecisão de esses grupos terem distinção quanto ao arquivamento sem apresentação de Relatório Final.
- Referente ao erro na parte de legislação para redirecionamento à Central de Atendimento ao Cidadão, pontua-se a correção do link.
- Recomendar-se a não utilização de documentos em formato PDF, mas se necessário para a proteção dos dados, sugere-se que sejam arquivos que possibilitem a leitura e busca dentro dos arquivos.
- Identificados os problemas para acesso aos dados dos demonstrativos financeiros anteriores a 2014, sugere-se que sejam verificados os motivos para a situação e assim conseguir disponibilizar tais informações.
- Visto que na composição salarial anterior a 2014 é necessário digitar o nome da pessoa que se busca a informação, o que impossibilita o acesso às informações caso o usuário não busque dados sobre uma pessoa específica ou caso erre a escrita do nome em questão, propõe-se o aprimoramento dos mecanismos de busca, de modo a evitar tais situações. Pode-se empregar um sistema de busca tanto por lista quanto por caixa de texto, como empregado pela Assembleia Legislativa de Rondônia na Figura 15. Cabe mencionar ainda que a durante o preenchimento da caixa de pesquisa disponibilizada pela Assembleia de Rondônia ocorre a redução dos resultados na lista abaixo.

Figura 15: Página da remuneração dos servidores da Assembleia Legislativa do Estado de Rondônia

Portal da Transparência
DO PODER LEGISLATIVO DO ESTADO DE RONDÔNIA

Remuneração servidores

Inicial / Gestão de Pessoas / Servidores / Remuneração servidores

2019 Janeiro Lotação **FILTRAR** **LIMPAR**

Referência: 01/2020

Pesquisar

Matrícula	Nome	Cargo	Lotação	Remuneração Bruta	Deduções	Remuneração Líquida	Ações
200161042	Abdon do Nascimento	Assistente Técnico	DEPART DE ALMOXARIF E PATRIMONIO	R\$ 2.144,00	R\$ 742,19	R\$ 1.401,81	MAIS INFORMAÇÕES
100003575	Abdon Jacob Atallah Neto	MEMBRO COMISSAO CORREGEDORIA	CORREGEDORIA ADMINISTRATIVA	R\$ 24.052,50	R\$ 7.034,30	R\$ 17.018,20	MAIS INFORMAÇÕES
200164536	Abel Rodrigues de Oliveira	Assistente Parlamentar	DEP. JEAN OLIVEIRA	R\$ 2.012,00	R\$ 80,96	R\$ 1.931,04	MAIS INFORMAÇÕES
100007080	Abel Vitor de Lima	Motorista	DEPARTAMENTO DA POLICIA LEGISLATIVA	R\$ 13.477,21	R\$ 7.251,72	R\$ 6.225,49	MAIS INFORMAÇÕES
200163968	Aclecio Pavan	Assistente Técnico	ASSESSORIA DA MESA DIRETORA	R\$ 4.520,00	R\$ 450,92	R\$ 4.069,08	MAIS INFORMAÇÕES

Fonte: Captura feita pela autora em 09 de jan de 2020.

- Na parte das presenças dos parlamentares no período anterior a 2014 aconselha deixar somente os dados possíveis de acesso na página.
- Quanto ao aviso na página da Central de Atendimento ao Cidadão entende-se que é necessário alterá-lo, para que fique em acordo com as matérias legais referentes, substituindo o “podem” por “serão”, “devem” ou outro termo no mesmo sentido.
- Recomenda-se que seja disponibilizado um aviso ao usuário quanto ao envio de mensagem ou solicitação na página da Central de Atendimento ao Cidadão seja por um e-mail automático ou por uma mensagem na própria página.
- Sobre os diários oficiais propõe-se que seja possibilitado o acesso aos materiais pelos outros navegadores, ou que seja, pelo menos, informado que o acesso só consegue ser efetuado pelo navegador *Firefox*.

No que diz respeito aos à Usabilidade recomenda-se:

- A padronização dos layouts, visto que ocorrem mudanças nas páginas do “Infolep”, “Destakes” e no fundo nas páginas das Comissões e Frentes Parlamentares.
- Remoção do botão "início" nas páginas do Portal da Transparência, pois redireciona à página do portal e não à página inicial da instituição. Ou sinalizar para o usuário que seria o Portal da Transparência o local de retorno.
- Utilizar elementos que demonstrem a estrutura de navegação em todo o sítio online, situação que só ocorre no Portal de Transparência (e.g. Início / Atendimento ao Cidadão, visível na Figura 13).
- Substituir os “click aqui” e semelhantes para deixar os títulos dos links mais são informativos, de modo a fornecer descrições claras e precisas a respeito da natureza dos dados. Pode-se tomar como exemplo a página de contratos e convênios da Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo (Figura 16) que utiliza como link o nome do processo.

Figura 16: Página dos contratos da Assembléia Legislativa do Estado de São Paulo.

al.sp.gov.br/alesp/contratos/

Institucional Deputados Processo Legislativo Comissões Legislação Documentação Comunicação Transparência

Início > Institucional > Contratos e Convênios

Contratos
Relação dos termos de contratos, convênios e outros em vigor.

Informações ou consulta : dmp-diretoria@al.sp.gov.br

Contratos Encerrados

1	Processo Digital 930 / 2015 Aquisição de cabos flexíveis
2	Processo Digital 466 / 2014 MOCHILA; TACTEL PALETIZADO, NA COR PRETA, (COMP.34XALT.48)CM, COM ALÇALATERAL DE CORDAO PRETO PRESO COM 02 ILHOSES NIQUELADO, SEM BOLSO ,NO FORMATO RETANGULAR, COM GRAVAÇÃO EM SILK NA COR BRANCA,
3	Processo Digital 365 / 2014 Serviço de confecção de CARIMBOS, conforme especificações, quantidades e memoriadescritivo anexo, de acordo com a necessidade da Administração, pelo período de 12(doze) meses, pelo sistema de Ata de Registro de Preços
4	Processo Digital 365 / 2014 Serviço de confecção de CARIMBOS, conforme especificações, quantidades e memoriadescritivo anexo, de acordo com a necessidade da Administração, pelo período de 12(doze) meses, pelo sistema de Ata de Registro de Preços
5	Processo Digital 365 / 2014 Serviço de confecção de CARIMBOS, conforme especificações, quantidades e memoriadescritivo anexo, de acordo com a necessidade da Administração, pelo período de 12(doze) meses, pelo sistema de Ata de Registro de Preços

Fonte: Captura feita pela autora em 08 de jan de 2020.

- Indicar os formatos, tamanho e/ou padrão dos elementos multimídia e links de arquivos para download, como pode ser exemplificado pela Figura 17.

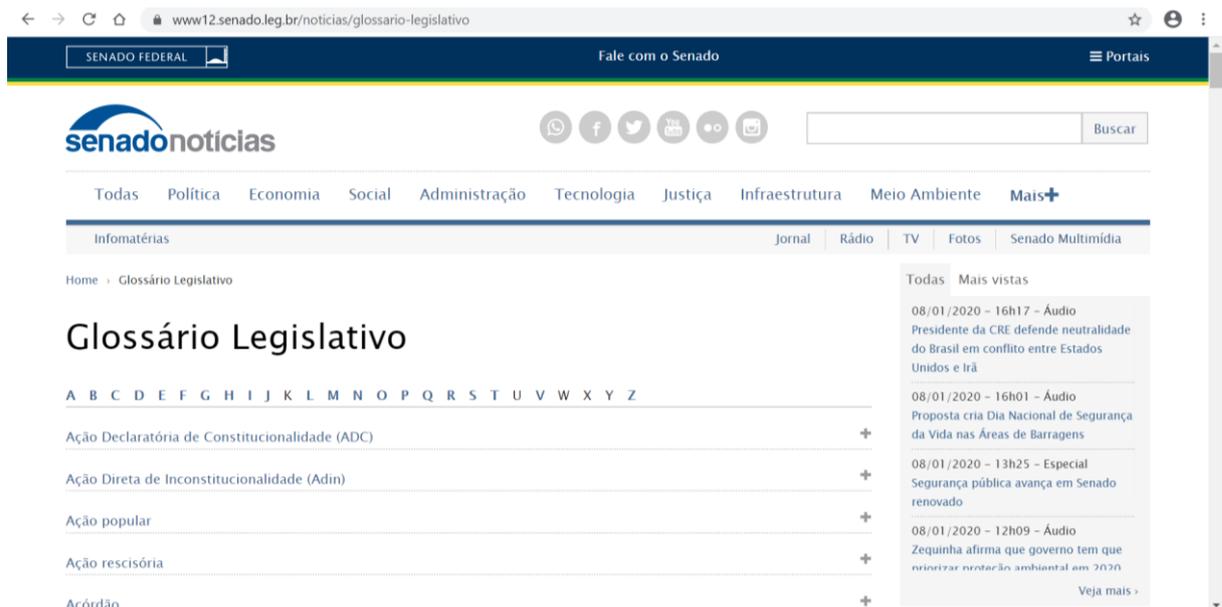
Figura 17: Captura de tela do sítio virtual do Portal de Transparência da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro sobre os estagiários de nível superior.



Fonte: Captura feita pela autora em 08 de jan de 2020.

- Remover as palavras de difícil compreensão ou apresentar um glossário, como ocorre na página do Senado Federal (Figura 18).

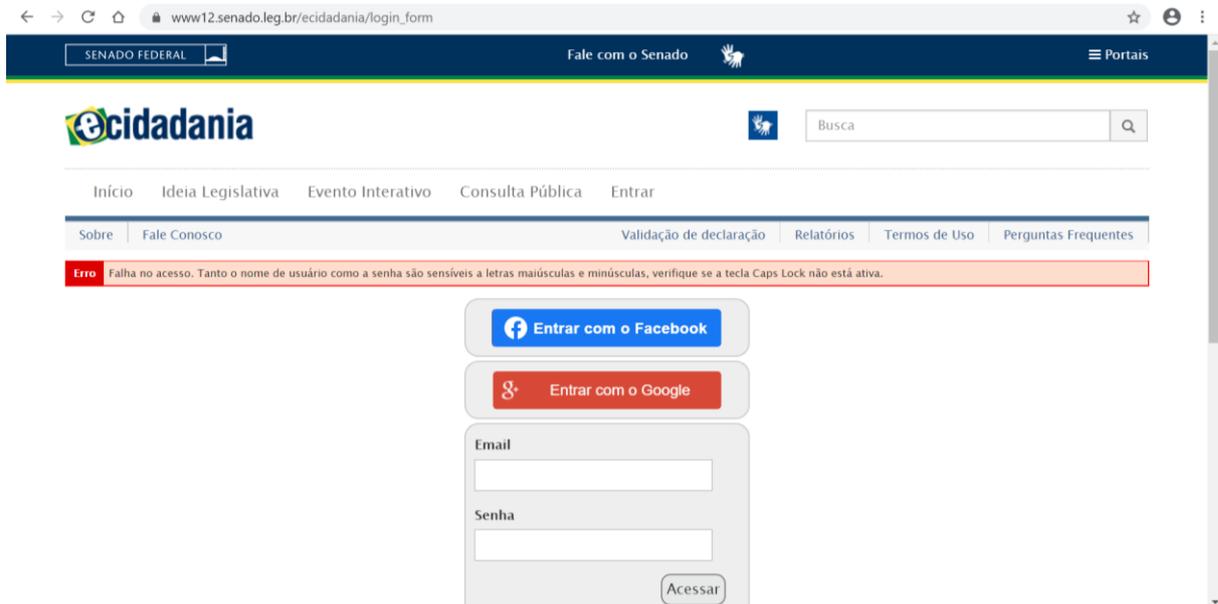
Figura 18: Glossário Legislativo do sítio virtual do Senado Federal.



Fonte: Captura feita pela autora em 08 de jan de 2020.

- O sítio online proporcione mensagens de erro, quando são realizadas tarefas erradas, como exemplificado na Figura 19.

Figura 19: Mensagem de erro no portal ecidadania.



Fonte: Captura feita pela autora em 08 de jan de 2020

- Fornecimento de conteúdo em outro idioma, não sendo necessário que todos os dados estejam disponíveis nos diferentes idiomas, mas que seja apresentado um panorama sobre a instituição e atividades executadas, toma-se como exemplo o caso do Senado Federal (Figura 20).

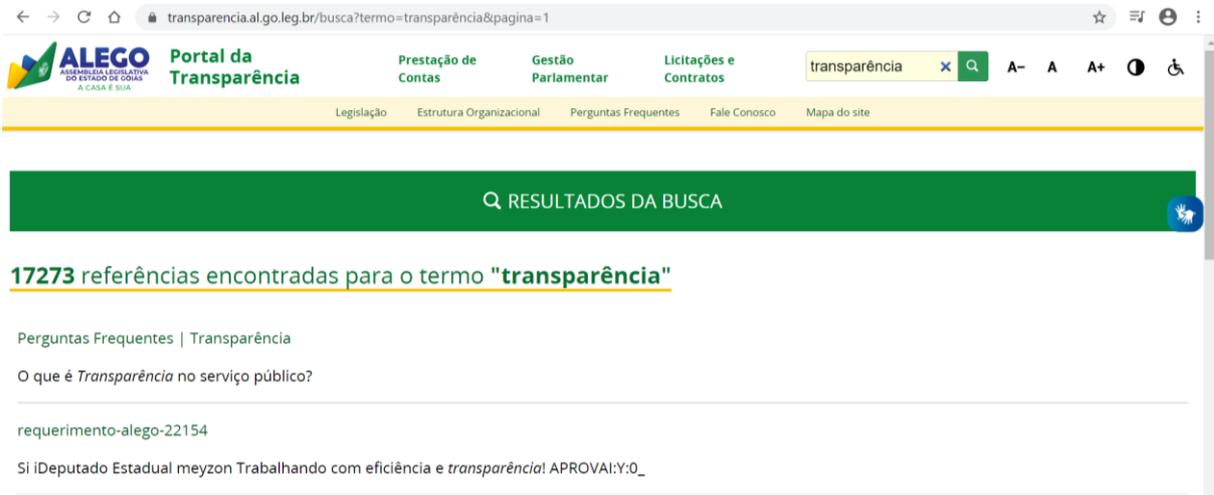
Figura 20: Sítio virtual do Senado Federal ao selecionar a do Reino Unido.



Fonte: Captura feita pela autora em 08 de jan de 2020.

- Disponibilizar a página de perguntas mais frequente nos resultados das pesquisas, como realizado pela Assembleia de Goiás (Figura 21).

Figura 21: Resultado de busca no portal da Assembleia Legislativa do Estado de Goiás.



Fonte: Captura feita pela autora em 09 de jan de 2020.

- Possibilitar que os mecanismos de busca compreendam e corrijam os erros ortográficos dos usuários.
- Indicar quais são os campos obrigatórios nos formulários, como apresentado no formulário da Assembleia de Goiás (Figura 22) com os asteriscos verdes.

Figura 22: Página de Fale Conosco da Assembleia Legislativa de Goiás.

A imagem mostra a página de 'Fale Conosco' do Portal da Transparência. O formulário é dividido em duas seções: 'Formulário' e 'Consultar solicitação'. No formulário, há opções para 'Pessoa física' (selecionada) e 'Pessoa jurídica'. Os campos obrigatórios, marcados com asteriscos verdes, são: Nome, Sexo, Data de Nascimento, CPF, E-mail, Telefone, CEP, Estado, Município, Escolaridade e Ocupação. A seção 'Consultar solicitação' contém campos para 'Protocolo' e 'CPF/CNPJ', com um botão 'Consultar'.

Fonte: Captura feita pela autora em 09 de jan de 2020.

- Adaptar o sítio virtual para pessoas com deficiência fornecendo serviços que melhorem a acessibilidade, como é utilizado no sítio virtual do Governo Federal brasileiro de Acesso à Informação (Figura 1) quanto ao aumento do contraste e o VLIBRAS.

Por fim, menciona-se que tanto as questões apresentadas na lista de verificação quanto o aprofundamento nas investigações sobre a arquitetura da informação podem ser muito beneficiadas por abordagens com o usuário. Isso porque as recomendações podem variar de importância devido à adaptação ao ambiente virtual, e por isso Nielsen e Loranger (2007) apresentam as diferenças das descobertas nas investigações de usabilidade da década de 1990 para aquelas a partir dos anos 2000.

Tomam-se como exemplos a utilização de mais de um filtro nos mecanismos de busca, a não utilização de janelas pop-up e a apresentação dos questionários em uma única página. A preocupação com esses quesitos é destinada à facilidade de uso dos sítios virtuais, mas se os usuários conseguem achar facilmente os dados que procuram com mecanismos de busca simples ou não conseguem utilizar mais de um tipo de filtro ao mesmo tempo; se as janelas pop-up são evitadas e rapidamente fechadas ou se cumprem seu papel de dar mais visibilidade para uma informação; se o questionário é pequeno e pode ser apresentado em uma única página ou se é mais cansativo responder várias páginas de questionário do que uma página longa são todas questões que podem ser aprofundadas e compreendidas pela observação da interação que o usuário faz no sítio online.

Desse modo, por mais que se tenha feito recomendações a partir de uma investigação de quesitos relevantes para a população geral, vale também verificar como grupos de pessoas específicas utiliza o sítio virtual, para assim conseguir identificar pontos específicos que a metodologia mais ampla não consegue alcançar.

REFERÊNCIAS

- ABDALA, Paulo Ricardo Zilio; TORRES, Carlos Marcos Souza de Oliveira e. A Transparência como Espetáculo: uma análise dos portais de transparência de estados brasileiros. *Administração Pública e Gestão Social*, v.8, n. 3, p. 147-158, 2016.
- ÁLVARO MOISÉS, José. Cultura política, instituições e democracia: lições da experiência brasileira. *Revista Brasileira de Ciências Sociais*, v. 23, n. 66, p. 11-43, 2008.
- ALVES, Marília Souza Diniz. Do sigilo ao acesso: análise tópica da mudança de cultura. *Revista do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais*. Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 120-134, 2012.
- AMORIM, Paula Karini Dias Ferreira. *Democracia e Internet: a transparência de gestão nos portais eletrônicos das capitais brasileiras*. 2012 . Tese (Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Cultura Contemporânea) – Faculdade de Comunicação, Universidade Federal da Bahia.
- ANANNY, Mike; CRAWFORD, Kate. Seeing without knowing: Limitations of the transparency ideal and its application to algorithmic accountability. *New Media & Society*, v. 20, n. 3, p. 973-989, 2018.
- BERBERIAN, Cynthia de Freitas; MELLO, Patricia Jussara Sari Mendes de; CAMARGO, Renata Miranda Passos. Governo Aberto: a tecnologia contribuindo para maior aproximação entre o Estado e a Sociedade. *Revista TCU*, n. 131, p. 30-39, 2014.
- BERTOT, John C.; JAEGER, Paul T.; GRIMES, Justin M. Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies. *Government Information Quarterly*, v. 27, n. 3, p. 264-271, 2010.
- BOSSETTA, Michael. The digital architectures of social media: comparing political campaigning on Facebook, Twitter, Instagram, and Snapchat in the 2016 U.S. election. *Journalism & Mass Communication Quarterly*, v. 95, n. 2, p. 1-26, 2018.
- BRAGATTO, Rachel Callai. Democracia e internet: apontamentos para a sistematização dos estudos da área. *Revista Compólitica*, v. 1, n. 2, p. 132-163, 2011.
- BRASIL. Decreto nº 7.185, de 27 de maio de 2010. Dispõe sobre o padrão mínimo de qualidade do sistema integrado de administração financeira e controle, no âmbito de cada ente da Federação, nos termos do art. 48, parágrafo único, inciso III, da Lei Complementar no 101, de 4 de maio de 2000, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ Ato2007-2010/2010/Decreto/D7185.htm>. Acesso em 10 set. 2018.
- BRASIL, Lauriberto Carneiro Pompeu de Souza. A transparência do legislativo na era da comunicação digital: um estudo sobre os portais da assembleia legislativa do Ceará e da câmara municipal de Fortaleza. 2016. Monografia (Curso de Comunicação Social/Jornalismo) – Instituto de Cultura e Arte, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza.
- BRASIL. Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000. Estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências. Disponível

em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/leicom/2000/leicomplementar-101-4-maio-2000-351480-normaatuizada-pl.pdf>>. Acesso em 10 set. 2018

BRASIL. Lei Complementar nº 131, de 27 de maio de 2009. Acrescenta dispositivos à Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000, que estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências, a fim de determinar a disponibilização, em tempo real, de informações pormenorizadas sobre a execução orçamentária e financeira da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/LCP/Lcp131.htm>. Acesso em: 10 set. 2018.

BRASIL. Lei nº 12527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2011/lei-12527-18-novembro-2011-611802-publicacaooriginal-134287-pl.html>>. Acesso em: 10 set. 2018.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. *eMAG - Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico*. 2014. Disponível em: <<http://emag.governoeletronico.gov.br/>>. Acesso em: 29 dez. 2019.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. *Padrões Web em Governo Eletrônico: Cartilha de Redação Web*. Brasília: MP, SLTI, 2010. Disponível em: <<https://www.governodigital.gov.br/transformacao/orientacoes/identidade-digital-do-governo/epwg-padroes-web-em-governo-eletronico/cartilha-de-redacao-web>>. Acesso em: 9 set. 2018.

BRASIL. Ministério a Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral Da União. *3º Plano de Ação Nacional*. Brasília: 2016. Disponível em: <http://governoaberto.cgu.gov.br/noticias/2017/3o-plano-de-acao-nacional-na-parceria-para-governo-aberto/plano_port_web-3.pdf>. Acesso em: 9 set. 2018.

BRASIL. Portaria nº 548, de 22 de novembro de 2010. Estabelece os requisitos mínimos de segurança e contábeis do sistema integrado de administração financeira e controle utilizado no âmbito de cada ente da Federação, adicionais aos previstos no Decreto nº 7.185, de 27 de maio de 2010. Disponível em: <http://www.leidatransparencia.cnm.org.br/img/download/Portaria_MF_n_548_2010.pdf>. Acesso em: 10 set. 2018.

CALDAS, Luiz Carlos Agner. *Arquitetura de Informação e Governo Eletrônico: Diálogo cidadãos-Estado na World Wide Web – estudo de caso e avaliação ergonômica de usabilidade de interfaces humano-computador*. 2007. Tese (Doutorado em Design) – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro.

CAMARGO, Liriane Soares de Araújo de; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregorio. *Arquitetura da Informação: Uma Abordagem Prática para o Tratamento de Conteúdo e Interface em Ambientes Informacionais Digitais*. Rio de Janeiro: LTC, 2011.

CGU. *Guia de Orientação para a gestão de Ouvidorias*. Brasília: 2013. Disponível em: <http://www.cgu.gov.br/assuntos/ouvidoria/produtos-e-servicos/consulta-publica/arquivos/produto_5_gestao_de_ouvidorias.pdf>. Acesso em: 22 out. 2018.

CINNANTI, Cristina Jacobson Jácomo. *Portais do Legislativo: um estudo sobre a usabilidade e a efetividade do portal da Câmara Legislativa do Distrito Federal*. 2011. Monografia (Especialização em Gestão Pública Legislativa) – Programa de Pós-Graduação, Centro de Formação, Treinamento e Aperfeiçoamento, Brasília.

CRUZ-RUBIO, César Nicandro. O que é (e o que não é) governo aberto? Uma discussão conceitual. *Revista Temas de Administração Pública*, v. 10, n. 1, p. 129-148, 2015.

CYBBIS, Walter; BETIOL, Adriana Holtz; FAUST, Richard. *ERGONOMIA E USABILIDADE: Conhecimentos, Métodos e Aplicações*. 2.ed. São Paulo: Novatec Editora, 2010.

DIAS, Cláudia. *Usabilidade na WEB: Criando portais mais acessíveis*. 2. ed. Rio de Janeiro: Alta Books Ltda, 2006.

FAIRBSANS, Jenille; PLOWMAN, Kenneth D.; RAWLINS, Brad L. Transparency in government communication. *Journal of Public Affairs*, v. 7, n. 10, p. 23-37, 2007.

FERRACIOLI, Paulo; HERMAN, Felipe. Habilitando o cidadão para a transparência: análise de portais estaduais do executivo e legislativo. In: Encontro Anual da Anpocs, 42, 2018, Caxambu. *Anais...* Caxambu: 2018. p. 1-21.

FERREIRA, Leticia. ‘Apenas preencher papel’: reflexões sobre registros policiais de desaparecimento de pessoa e outros documentos. *Mana*, v. 19, n. 1, p. 39-68, 2013.

FILGUEIRAS, Fernando. Além da transparência: accountability e política da publicidade. *Lua Nova*, n. 84, p. 65-94, 2011.

FRICK, Maria. Translucent States: Political Mediation of E-Transparency. *International Journal of Electronic Government Research*, v. 4, n. 3, p. 81-102, 2008.

GOMES, Wilson; AMORIM, Paula Karini; ALMADA, Maria Paula. Novos desafios para a ideia de transparência pública. In: Congresso da Associação Brasileira de Pesquisadores em Comunicação e Política (COMPOLITICA), 6., 2015, Rio de Janeiro. *Anais...* Rio de Janeiro: online, 2015, p.1-25.

GOMES, Wilson. 20 anos de política, Estado e democracia digitais: uma “cartografia” do campo. In: SILVA, Sivaldo Pereira da (org.); BRAGATTO, Rachel Callai (org.); SAMPAIO, Rafael Cardoso (org.). *Democracia digital, comunicação política e redes: teoria e prática*. Rio de Janeiro: Folio Digital: Letra e Imagem, 2016. p. 39-76.

GOMES, Wilson. DEMOCRACIA DIGITAL: QUE DEMOCRACIA? In: Congresso da Associação Brasileira de Pesquisadores em Comunicação Política, 4, Rio de Janeiro. *Anais...* Rio de Janeiro: 2011, p. 1-29.

HELD, David. *Modelos de Democracia*. 1 ed. Tradução: Alexandre Sobreira Martins. Belo Horizonte: Paidéia, 1987.

KNISS, Andressa Butture. *Comunicação pública e transparência governamental em redes sociais digitais: o caso da Controladoria-Geral Da União (CGU)*. 2019. Dissertação (Mestrado em Ciência Política) – Setor de Ciências Humanas da Universidade Federal do Paraná.

MARGETTS, Helen. The Internet Transparency. *The Political Quarterly*, v.82, n. 4, p. 518-521, 2011.

MARQUES, Francisco Paulo Jamil Almeida; PEREIRA, Marcus Abilio. E-Government. In: MAZZOLENI, Gianpietro (Eds.). *The International Encyclopedia of Political Communication*. Chichester: John Wiley & Sons, 2015.

MARQUES, Francisco Paulo Jamil Almeida. *CIBERPOLÍTICA: conceitos e experiências*. Salvador, Edufba.

MARSH, Kevin. The illusion of transparency. *The Political Quarterly*, v.82, n. 4, p. 531-535, 2011.

MARQUES, João Marcelo dos Santos; FERREIRA, Simone B. Leal; CAPPELLI, Claudia. Catálogo e um Guia para orientar analistas web na construção de sites governamentais para o entendimento de informações gráficas para cidadãos cegos à luz da transparência da informação. *Revista Brasileira de Sistemas de Informação*, v. 11, n. 1, p. 72-102, 2018.

MEIJER, Albert. Understanding modern transparency. *International Review of Administrative Sciences*, v. 75, n. 2, p. 255-269, 2009.

MERCADO, Luis Paulo Leopoldo. Pesquisa qualitativa on-line utilizando a etnografia virtual. *Revista Teias*, v. 13, n. 30, p. 169-183, 2012.

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

NIELSEN, Jakob; LORANGER, Hoa. Usabilidade na web: Projetando Websites com qualidade. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007. ISBN 9788535221909.

NOVECK, Beth Simone. The Future of Citizen Participation in the Electronic State. In: *The Language-Action Perspective on Communication Modelling*, 9, 2004. *Anais...* Chicago: 2004.

PARANÁ. Decreto Estadual nº 10.285/2014 de 25 de fevereiro de 2014. Dispõe sobre os procedimentos do Poder Executivo, que garante o acesso à informação, nos termos da legislação vigente. Curitiba, PR, fev. 2014. Disponível em: <<https://www.legislacao.pr.gov.br/legislacao/listarAtosAno.do?action=exibir&codAto=114209&codItemAto=722863#722863>>. Acesso em: 16 nov. 2019.

PINHEIRO, Paulo Sérgio. Autoritarismo e transição. *Revista USP*, n. 9, p. 45-56, 1991.

POLIVANOV, Beatriz. Etnografia virtual, netnografia ou apenas etnografia? Implicações dos conceitos. *Esferas*, v.2, n. 3, p. 61-71, 2013.

SIMELO, Núria; GINESTA, Xavier; VELA, Jordi de San Eugenio; CORCOY, Marta. Journalism, transparency and citizens participation: a methodological tool to evaluate information published on municipal websites. *Information, Communication & Society*, v. 22, n. 3, p. 369-385, 2017.

SILVA, Maria Paula Almada e. *Avaliação da e-transparência em portais de Governos nacionais: uma comparação entre Brasil, Estados Unidos e Reino Unido*. 2017. Tese (Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Cultura Contemporâneas) – Faculdade de Comunicação, Universidade Federal da Bahia.

SOUZA, Vidália Maria Ferreira de. *Um estudo sobre acessibilidade e usabilidade com ênfase na terceira idade*. 2009. Monografia (Especialização em Informática) – Setor de Ciências Exatas, Universidade Federal do Paraná, Curitiba.

STABILE, Max. *Democracia Eletrônica para quem? Quem são, o que querem e como os cidadãos avaliam o portal da Câmara dos Deputados*. 2012. Dissertação (Mestrado em Ciência Política) – Instituto de Ciência Política, Universidade de Brasília, Brasília.

RAMOS, Jair de Souza; FREITAS, Eliane Tânia. ETNOGRAFIA DIGITAL. *ANTROPOLÍTICA*, n. 42, p. 8-15, 2017.

RESENDE, Walisson da Costa; NASSIF, Mônica Erichsen. Aplicação da lei de acesso à informação em portais de transparência governamentais brasileiros. *Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação*, v. 20, n. 42, p. 1-16, 2015. ISSN 1518-2924. DOI: 10.5007/1518-2924.2015v20n42p1.

VENTURINI, Tommaso; BOUNEGRU, Liliana; GRAY, Jonathan; ROGERS, Richard. A reality check (list) for digital methods. *New Media & Society*, v. 20, n. 11, p. 4195-4217, 2018. DOI: 10.1177/1461444818769236.