

# Transparência pública ativa promovida por meio do portal eletrônico da transparência do Governo do Estado do Amapá: uma investigação do nível de satisfação dos usuários

Adelton Vilhena Neves<sup>1</sup>

Universidade Federal do Amapá – Coordenação de Administração Pública  
Rod. Juscelino Kubitschek, KM-02 Jardim Marco Zero – CEP: 68.903-419 - Macapá -  
AP

## RESUMO

A transparência pública é um mecanismo disponibilizado por entes públicos que contribui para a prevenção e combate à corrupção, bem como incentiva a participação social por meio do monitoramento e fiscalização da gestão. Com o advento da Internet, os portais eletrônicos tornaram-se os meios de divulgação mais utilizados para a promoção da transparência pública. Nos últimos anos diversos órgãos de controle têm promovido avaliações da transparência pública provida nesses portais. A avaliação promovida pela Controladoria-Geral da União atribuiu nota zero ao portal eletrônico da transparência mantido pelo Governo do Estado do Amapá. Já o Ministério Público Federal atribuiu nota oito ao mesmo portal. Ambas as metodologias consideram aspectos distintos na avaliação cuja escala de pontuação varia de zero a dez. A partir dos resultados dessas avaliações indagou-se se o usuário está efetivamente satisfeito com o portal da transparência do Governo do Estado do Amapá. Desse modo, foi realizada uma pesquisa quantitativa de caráter descritivo por meio do emprego de formulário eletrônico disponibilizado na internet no período de 06/11/2016 à 04/02/2017, pela qual se pretendeu avaliar o nível de satisfação dos usuários do portal eletrônico da transparência mantido pelo Governo do Estado do Amapá, bem assim identificar quais aspectos presentes nele contribuem positiva ou negativamente para a percepção da satisfação. O resultado da pesquisa revelou que 46,9% dos usuários estão insatisfeitos com o portal da transparência e apontaram como fator preponderante para a insatisfação a qualidade da informação. Já 9,3% dos usuários declararam-se satisfeitos com a ferramenta e elegeram a navegabilidade no portal como fator de satisfação. A pesquisa foi dividida em três fases: revisão da literatura, aplicação do questionário e análise e discussão dos resultados.

Palavras-chave: Informação. Portal da transparência. Satisfação. Transparência Pública.

---

<sup>1</sup> Acadêmico do curso de Administração Pública da Universidade Federal do Amapá (avilhenap@hotmail.com)

## 1 INTRODUÇÃO

As mudanças pelas quais passaram o Estado e a Administração Pública ao longo do tempo redefiniram em muitos aspectos a relação que eles mantinham com a sociedade.

Ao transitar de um Estado de Direito para um Estado Democrático de Direito, bem assim ao implantar modelos de administração que propuseram a mudança de um paradigma marcadamente patrimonialista para um burocrático e posteriormente gerencial, novos espaços de participação democrática foram concebidos e ocupados pela sociedade, em um movimento que valorizou o papel da sociedade de forma até então nunca visto.

Essas mudanças foram fundamentais, entre outras coisas, para atribuir maior participação da sociedade civil na gestão pública por intermédio de diversos instrumentos de participação popular, como, por exemplo, os assentos em conselhos de políticas sociais, especialmente aqueles voltados para educação, saúde e assistência social.

Além disso, a evolução das tecnologias de informação e comunicação permitiu a democratização de instrumentos de monitoramento e fiscalização da gestão como os portais eletrônicos da transparência de entes públicos, que na última década proliferaram.

O Estado do Amapá não ficou alheio a essas mudanças e também disponibilizou um portal eletrônico da transparência, O pioneirismo neste caso coube ao Poder Executivo, que disponibilizou à sociedade no ano de 2011 o Portal da Transparência do Governo do Estado do Amapá, por meio do qual era possível acompanhar informações da gestão pública relacionadas às receitas, despesas, pessoal, execução do orçamento, repasses de recursos, entre outras informações.

Diversos órgãos públicos, como Controladoria-Geral da União (CGU) e Ministério Público Federal (MPF) estabeleceram metodologias próprias por meio das quais têm avaliado frequentemente os portais eletrônicos da transparência de entes municipais e estaduais. Nas duas avaliações já realizadas pela CGU, que foca a transparência passiva, o portal do Governo do Estado do Amapá recebeu nota zero. A avaliação realizada pelo MPF, que considera a transparência ativa, o portal recebeu

nota oito. Ambas as avaliações consideram escalas de transparência que variam de zero a dez.

Esses resultados evidenciam que o portal da transparência não atende plenamente aos critérios estabelecidos nas avaliações, sobretudo no que se refere à transparência passiva. Desse modo se indagou se essas deficiências apontadas por CGU e MPF têm contribuído em alguma medida na percepção de satisfação do usuário da ferramenta. Assim, o objetivo deste artigo é investigar o nível de satisfação dos usuários do portal eletrônico da transparência do Governo do Estado do Amapá.

Pretende-se, assim, averiguar se o usuário do portal eletrônico da transparência do Governo do Estado do Amapá está satisfeito com o serviço prestado por meio desse instrumento de participação popular. Para isso, foi concebido um questionário com dezesseis perguntas que versam sobre diversos aspectos do portal eletrônico da transparência e do usuário.

O texto está organizado da seguinte forma: a seção 2 descreve os procedimentos metodológicos aplicados no estudo, a seção 3 apresenta o referencial teórico que envolve o tema, na seção 4 são apresentados os dados coletados e feita a análise deles. Por fim, são apresentadas as considerações finais do trabalho e as referências utilizadas.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 Evolução histórica do Estado e da Administração Pública**

As mudanças na concepção de Estado e no modelo de Administração Pública, ocorridas ao longo dos tempos, resultaram na criação de espaços democráticos para atuação da sociedade civil a partir do reconhecimento e valorização do papel do cidadão, bem assim pela disponibilização de diversos instrumentos de participação popular, dando ao cidadão e à sociedade civil organizada voz e atribuindo-lhe importância, seja no processo de formulação de políticas públicas seja na fiscalização e monitoramento da gestão, por meio do controle social.

No tocante à Administração Pública, as tipologias adotadas não significaram rompimentos, mas evoluções em relação ao modelo então estabelecido, dele inclusive preservando traços que estão presentes nos dias atuais.

Assim, veremos como cada uma das mudanças pretendeu contribuir com o aperfeiçoamento dessas duas instituições e como modificaram a relação institucional com a sociedade e com os cidadãos.

### 2.1.1 Do Estado de Direito ao Estado Democrático de Direito

O Estado moderno, a partir de uma leitura ocidental, surgiu com a fragmentação do feudalismo. A sociedade feudal era marcada por um poder religioso exercido pelo clero e de um poder político e militar, que era limitado e local, diluído entre os senhores feudais, que exerciam a justiça e ofereciam proteção àqueles que lhes fossem leais e se submetessem a trabalhar dentro dos limites territoriais deles. Para os autores contratualistas, essa sociedade era conhecida como “Estado de natureza”.

Já o Estado moderno foi criado a partir da necessidade de se centralizar o poder, dando-lhe uma forma unitária, concentrada, racionalizada e monopolista de gestão do poder, com foco na pacificação e não na barbárie, bem assim na promoção da segurança, liberdade, igualdade e propriedade privada (CHUEIRI, 2009).

O Estado moderno passou por diversas fases de desenvolvimento até chegar à configuração conhecida nos dias atuais. Essa evolução permitiu que se mudasse de um estado inicialmente Absolutista, onde o monarca tomava as decisões e centralizava o poder, para um Estado de Direito, que Capella (apud Dal Bosco, 2007) diz que reunia pelo menos cinco características: soberania, reconhecimento constitucional de direitos fundamentais e liberdades políticas básicas, império da lei expressando a vontade popular, separação dos poderes do Estado, e a submissão de todos à lei.

Posteriormente, nas décadas 1920 e 1930, surgiu o Estado Social de Direito, que buscava combater as desigualdades sociais. A característica marcante desse modelo estatal era o cultivo, como ponto central, dos direitos sociais (educação, saúde, trabalho, previdência, entre outros), conforme Oliveira e Costa (2010), porém apresentava deficiências como a fragilizada participação popular no controle da máquina governamental.

Para atender essa demanda de maior participação do povo, surgiu o Estado Democrático de Direito. De acordo com Dal Bosco (2007), trata-se de um modelo estatal que observa a separação de poderes, limita a ação estatal, prima pela imperatividade da lei, pauta-se pela legalidade na Administração e pelo respeito aos

direitos fundamentais, bem assim disponibiliza diversos instrumentos de participação popular.

Como exemplo de instrumentos de participação popular, temos:

- a) De iniciativa do ente público: audiências públicas, conferências, conselhos de políticas sociais, ouvidorias, portais de transparência.
- b) De iniciativa da sociedade: manifestações, redes sociais, grupos de controle social, monitoramento e fiscalização da gestão realizados individualmente pelo cidadão.

### 2.1.2 Da Administração Pública patrimonialista à gerencial

A Administração Pública também foi palco de transformação ao longo do tempo, decorrentes de reformas administrativas que objetivaram torná-la mais eficiência e dinâmica. As tipologias se sucederam umas às outras e foram consagradas como: patrimonialista, burocrática e gerencial. Cada uma delas marcada por características peculiares.

No modelo patrimonialista o aparelho do Estado confundia-se com o do soberano. Era marcada pela inexistência de limites que impossibilitassem o uso da máquina pública em interesses pessoais. Os funcionários eram considerados membros da nobreza. Prevalcia o nepotismo e a corrupção (COSTA, 2008).

No que se refere ao modelo burocrático, pretendeu sanar as fragilidades que marcaram a administração patrimonialista. Para Costa (2008) ele criou mecanismos que objetivaram combater os desmandos e o nepotismo. Os atos praticados pela administração passaram a observar o princípio da impessoalidade e se valorizou o formalismo. Nesse período surgiram os primeiros controles administrativos. Manuais e procedimentos foram criados para orientar a administração.

A administração gerencial veio então priorizar a busca da eficiência e da qualidade na prestação dos serviços públicos, bem como a redução de custos e perseguição de resultados. Esse modelo estabeleceu o estado mínimo, mais regulador, onde o interesse do cidadão passou a ser o interesse público e estabeleceu a responsabilização na gestão com a *accountability*.

## 2.2 Novos paradigmas na relação Estado/sociedade

A partir dos anos 1970 profundas mudanças ocorridas na sociedade e no Estado resultaram no realinhamento da força de poder entre eles e permitiram também posicionar o cidadão em um patamar de maior importância em virtude do fortalecimento da democracia e da cidadania.

Ao analisar as mais recentes políticas empreendidas em diferentes países, Faleiros (2014) afirma que as políticas nacionais estão cada vez mais internacionais, significando que tanto os fatores que lhes deram causa quanto as soluções construídas são replicadas em vários lugares, de modo que elementos de semelhança são identificadas nesses países.

De fato, temas como controle fiscal, retração econômica, reforma administrativa, reforma previdenciária, redução de subsídios, governança, governabilidade, controle social, governo aberto, *accountability*, transparência pública, entre outros, fazem parte há algum tempo do cotidiano de diferentes governos.

Em relação às reformas administrativas, por exemplo, os primeiros casos executados de sucesso foram observados a partir dos anos 1980. Elas ganharam espaço inicialmente em países identificados com uma política neoliberal, determinados a remodelar a estrutura estatal, de modo a deixá-la mais moderna e alinhada às exigências de uma sociedade que clamava por prestação de serviços com qualidade e pela boa aplicação dos recursos públicos.

Com esse propósito, buscou-se no mundo dos negócios ferramentas de gestão que permitiram a substituição da administração pública tradicional por uma marcada pela busca da eficiência e focada nos resultados, iniciativa que ficou conhecida por *New Public Management* (CARNEIRO; MENCUCCI, 2013).

Essas transformações foram impulsionadas, entre outras coisas, pela globalização e pelo surgimento de novas tecnologias de informação que aproximaram pessoas e organizações e permitiram a disseminação de conhecimentos e de experiências.

De acordo com Diniz (2007), nesse novo cenário observou-se a ampliação da força e influência da sociedade civil, o estreitamento da relação sociedade e Estado, bem assim o fortalecimento de instrumentos de responsabilização da gestão.

Viu-se a partir de então iniciativas no setor público que pretenderam fortalecer a cidadania e tornar a democracia sustentável; empoderar o cidadão dando-lhe espaço na construção e fiscalização das políticas públicas; disseminar o controle social; criar mecanismos de governança pública; prestar contas das ações

governamentais e instituir meios de divulgação dos atos de gestão pública.

### 2.3 O dever do Estado de prestar contas da gestão à sociedade

Na busca do fortalecimento da democracia, uma das iniciativas do Estado nesse sentido tem se concentrado em um conjunto de compromissos denominado *accountability*. Esse termo tem origem na língua inglesa, fundamentado na Teoria da Agência, e compreende o dever de prestar contas aos delegantes, que recai sobre o delegado em decorrência do recebimento de poder e recursos daqueles. Trata-se de elemento fundamental de democratização do Estado (FILGUEIRAS, 2011; ROCHA, 2012).

De acordo com Schedler (1999 *apud* MOTA, 2006), na maioria das vezes as experiências de *accountability* apresentam três dimensões: informação, justificação e punição. Nesse contexto, informação remete à obrigação de praticar uma gestão transparente, bem assim de trazer ao conhecimento dos interessados na gestão informações que lhes permitam saber se os gestores agiram conforme o esperado.

As primeiras experiências que incorporaram a *accountability* no setor público foram verificadas no *State Sector Act* (1988) e *Public Finance Act* (1989), leis que integraram o programa de reforma administrativa da Nova Zelândia (PAULA, 2005; CYSNE; SOBREIRA, 2007).

Desde então as iniciativas governamentais de prestar contas da gestão pública tem se multiplicado por diversos países nas últimas décadas, integrando um movimento que busca dotar os governos democráticos de instrumentos que fomentem o controle da gestão por parte da sociedade, o chamado controle social.

Existe uma relação direta entre *accountability* e transparência na medida em que esta última divulga informações precisas, confiáveis, relevantes e oportunas da gestão, de modo que promove a participação e o debate por parte da sociedade nas ações do Estado, o que acaba por efetivar a primeira (ROCHA, 2012). Podemos afirmar então que a transparência reúne diversas iniciativas relacionadas à dimensão informação da *accountability*.

Para Filgueiras (2011), a *accountability* é aprimorada e maximizada quando se amplia a transparência por intermédio da redução de assimetria de informações entre Principal e Agente.

Os debates a respeito da transparência, conforme lembra Jardim (2001),

remontam aos 1970, quando o tema ganhou destaque em diversos países europeus, Estados Unidos e Canadá, onde o reformismo administrativo acolheu a transparência como princípio da gestão pública.

#### **2.4 A evolução normativa da transparência pública no Brasil**

No Brasil, o tema ganhou espaço com a promulgação da Constituição de 1988, que em seu art. 5º, inciso XXXIII, estabeleceu o direito do acesso à informação pública não protegida por sigilo.

Ao disposto na Carta Magna brasileira, Gomes (2015) acrescenta outros atos que integraram o conjunto de normativos que pavimentaram o terreno da transparência pública no Brasil, como:

a) Lei nº 9.755/98 (Home Page Contas Públicas), que determinou ao Tribunal de Contas da União a criação e administração de um sítio eletrônico “Contas Públicas” que divulgaria a execução orçamentária da União, Estados, Distrito Federal e Municípios. Trata-se do embrião dos portais de transparência.

b) Lei Complementar nº 101/2000 (Lei de Responsabilidade Fiscal - LRF). A transparência pública é tratada no Capítulo IX desta Lei, ao dispor a respeito da transparência da gestão fiscal visando evidenciar a situação fiscal do país aos investidores e credores.

c) Lei Complementar nº 131/2009 (Lei da Transparência). Alterou a redação do art. 48 da LRF estabelecendo os entes públicos que deveriam disponibilizar em tempo real informações da execução orçamentária e financeira.

d) Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação). Disciplinou o exercício da transparência passiva nas três esferas de governo, envolvendo todos os entes da federação. O art. 8º dessa LAI estabeleceu especialmente parâmetros mínimos de promoção da transparência ativa que deveriam ser observados pelos órgãos e entidades públicos.

e) Decreto nº 7.724/2012. Regulamentou o acesso à informação pública no âmbito do Poder Executivo Federal.

f) Lei Estadual nº 2.149/2017. Regulamentou o acesso à informação pública no âmbito do Estado do Amapá.

## 2.5 Modalidades de transparência pública

De acordo com Gomes (2015), a transparência pública deve contemplar, além dos gastos públicos, os processos e os resultados alcançados com as ações governamentais, dando ao cidadão a oportunidade de conhecer a eficiência, a eficácia e efetividade dos resultados das políticas e programas públicos.

Quando a iniciativa de divulgação da informação parte da Administração Pública, temos a chamada transparência ativa, normalmente praticada por meio de portais eletrônicos na Internet, cujo fluxo simplificado da divulgação da informação é apresentado na figura 1, a seguir:



Figura 1. Transparência ativa

Fonte: Elaborado pelos autores com base em Brasil (2011b).

Por outro lado, quando a informação é divulgada pela Administração Pública a partir de demanda formalizada por meio de pedido de acesso originado da sociedade, temos a transparência passiva, cujo processo é ilustrado na figura 2:



Figura 2. Transparência passiva

Fonte: Elaborado pelos autores com base em Brasil (2011b).

## 2.6 Os portais eletrônicos e a transparência ativa

O surgimento da Internet nos anos 1990 oportunizou o atendimento de forma mais abrangente e efetiva do dever de prestar contas ao cidadão, notadamente por meio da transparência ativa, ao utilizar recursos tecnológicos que permitiram alcançar maior parcela da sociedade com o emprego de menor volume de recursos financeiros.

No dizer de Ribeiro (2008), o uso intensivo das tecnologias da informação permitiu a criação do governo eletrônico nos anos 2000, ferramenta que proporcionou maior interação entre Governo e cidadão, bem assim aperfeiçoou a gestão interna da Administração Pública e ao mesmo tempo a integrou aos parceiros e fornecedores.

Já Diniz *et al* (2009) afirmam que a adoção dessas tecnologias reflete uma visão de modernização de um Estado que busca não somente o aumento da eficiência, melhoria dos processo e monitoramento das políticas públicas, mas também a promoção da democracia eletrônica por meio do aumento da transparência, participação democrática e *accountability* do governo.

No que diz respeito ao Poder Executivo Federal, os portais eletrônicos foram concebidos a partir de diretrizes que tomam como referência três ideias fundamentais: participação cidadã; melhoria do gerenciamento interno do Estado; e integração com parceiros e fornecedores (BRASIL, 2013). Os portais eletrônicos dos demais entes públicos, em maior ou menor grau, seguem premissas semelhantes.

## 2.7 A qualidade da informação produzida pelo ente público

Apesar de todos os recursos tecnológicos disponíveis, tem se revelado um grande desafio garantir a qualidade da informação disponibilizada ao cidadão por meio dos portais eletrônicos, tendo em vista a deficiência historicamente constatada na prestação de serviços públicos decorrente de uma estrutura burocratizada.

Um exemplo dessa limitação foi identificado por Amorim (2012) ao avaliar os portais eletrônicos de transparência das 27 capitais estaduais brasileiras, que considerou no levantamento parâmetros como: divulgação de informações da gestão, usabilidade e acessibilidade dos portais, mecanismos de promoção da atuação do cidadão no acompanhamento da gestão por meio de comunicação eficiente com a sociedade. O estudo apontou que 63% dos portais promoviam transparência pública em nível moderado enquanto apenas 37% deles praticavam uma transparência que

poderia ser classificada como avançada.

Para Ferreira (2014) uma informação com qualidade é aquela que atende às necessidades do usuário/cidadão. Os consumidores clamam por informações atuais e precisas. Devido o dinamismo da vida moderna, parte significativa da sociedade não se interessa por informação defasada ou que é marcada pela inexatidão, erro ou ambiguidade.

Referindo-se à qualidade da informação, Silva, Conceição e Lima (2009) afirmam que quanto mais precisa e exata for a informação tanto maior será sua qualidade.

Ao tratar da qualidade da informação, Beuren (2000 *apud* Turati, 2007) identifica cinco aspectos que devem ser observados na produção:

- a) **Confiável**. Diz respeito ao cuidado de que a fonte da informação seja idônea;
- b) **Econômica**. Refere-se à observância do custo envolvido na produção da informação;
- c) **Em tempo**. Está relacionado à garantia de que informação esteja disponível no momento que surgir a necessidade de consumi-la;
- d) **Flexível**. Deve-se garantir que possa ser utilizada para diversas finalidades;
- e) **Precisa**. Deve-se afiançar que a informação prestada não contenha erros.

No desejo de se preparar para os desafios dessa nova realidade a Administração Pública tem promovido mudanças na sua estrutura. Ao tratar desse tema, Saraiva e Capelão (2000) afirmam que as “organizações não-comprometidas com a satisfação do cidadão não prosperam e não irão prosperar, e possivelmente nem irão sobreviver”.

## **2.8 A satisfação dos usuários de serviços públicos**

O cidadão/usuário dos serviços públicos cria previamente uma expectativa a respeito da prestação de determinado serviço. Quando não há diferença entre essa expectativa estabelecida e a avaliação que ele faz do serviço efetivamente prestado se tem então a satisfação com o serviço.

De acordo com Oliver (1997 *apud* LARÁN; ESPINOZA, 2004), a satisfação pode ser compreendida como a resposta de contentamento do consumidor relativo ao produto ou serviço consumido.

A satisfação pode então ser entendida como a realização por parte do

prestador de serviço de todas as expectativas estabelecidas pelo consumidor. Nessa mesma linha de entendimento, Paludo (2010, p. 262) afirma que “se o cliente está satisfeito com os serviços públicos prestados é sinal que eles têm qualidade.”

Por outro lado, Esperidião e Trad (2005) alegam que esse critério de avaliação não revela o nível de satisfação do usuário, mas tão somente a percepção do serviço e a expectativa prévia estabelecida por ele.

De qualquer modo, a divulgação de informações da gestão por intermédio dos portais eletrônicos de transparência constitui um serviço público e por essa razão gera no usuário desse serviço uma expectativa que nem sempre é correspondida pelo Estado, conforme revelaram (PINHO, 2008; AMORIM, 2012; GALDINO *et al*, 2013; BATISTA; FREIRE, 2014). Por esse motivo a Administração Pública deveria realizar avaliação da satisfação dos usuários com vistas ao aperfeiçoamento do serviço.

### **3 METODOLOGIA**

Trata-se de pesquisa aplicada, quanto à natureza, visto que foca em aplicação na prática, dirigida à solução de problemas específicos, que envolvem verdades e interesses locais (GIL, 1999). No tocante à abordagem, é quantitativa, caracterizado por Zanella (2006) como o método que se preocupa com a representação numérica, precisamente com a medição objetiva e a quantificação dos resultados. Em relação aos objetivos, é descritiva, uma vez que descreve as características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis, aplicando para isso técnicas padronizadas de coleta de dados (GIL, 1999).

O processo de desenvolvimento deste estudo consistiu em duas etapas, voltadas para o levantamento bibliográfico e avaliação e análise da satisfação dos usuários do portal da transparência do Governo do Estado do Amapá.

Inicialmente foi realizado um levantamento bibliográfico com vistas à apropriação dos aspectos conceituais relacionados a *accountability*, especialmente nas três dimensões estabelecidas por Schedler (1999), bem assim a respeito de transparência pública. O levantamento bibliográfico abrangeu ainda aspectos relacionados à Administração Pública, Nova Gestão Pública, qualidade da informação; e portal eletrônico de transparência.

Em seguida foi aplicada pesquisa com os usuários do portal eletrônico de transparência do Governo do Estado do Amapá com o propósito de identificar a satisfação deles com o serviço.

O instrumento adotado para a coleta de dados foi o questionário, na modalidade online, elaborado e disponibilizado na Internet com o auxílio da ferramenta Google Documentos. Severino (2007) conceitua questionário como sendo um conjunto de questões que são reunidas de forma sistemática e se destina a levantar informações dos sujeitos pesquisados objetivando conhecer a opinião deles a respeito de determinado assunto.

As perguntas foram reunidas em dois grupos, que visaram identificar o perfil dos usuários e a percepção de satisfação deles em relação ao portal da transparência. Considerou-se no rol de perguntas, algumas formuladas pelos autores, bem assim outras elaboradas por Batista e Freire (2014) quando da avaliação do Portal da Transparência do Governo Federal.

O universo pesquisado compreendeu usuários do portal eletrônico de transparência do Governo do Estado do Amapá, cuja amostra foi definida a partir da aplicação de técnica de amostragem não-probabilística, visto não envolver, conforme Silva (2009), a aleatoriedade na seleção dos elementos; bem assim, ser caracterizada pela seleção de respondentes que estão dispostos a responder (SHAUGNESSY; ZECHMEISTER; ZECHMEISTER, 2012).

A divulgação da pesquisa em diferentes redes sociais foi adotada como estratégia para captação de respondentes. Nesse caso, foram feitos diversos chamamentos no *Facebook*, *WhatsApp* e *Twitter*.

Os dados coletados foram tratados e analisados com base na estatística descritiva, bem assim com o apoio de recursos de análise de dados oferecidos pelo Microsoft Excel.

## **4 RESULTADOS E ANÁLISE DOS DADOS**

### **4.1 O portal da transparência do Governo do Estado do Amapá**

O portal da transparência do Governo do Estado do Amapá foi oficialmente lançado em 9 de fevereiro de 2011, nos primeiros meses da gestão do governador

Camilo Capiberibe, que governou o Estado do Amapá no período de 2011 a 2014.

A ferramenta sofreu diversas melhorias desde então, o que abrangeu a redefinição do layout, a ampliação do tipo de informações divulgadas e a possibilidade de download dos dados.

Atualmente é possível consultar no portal informações relacionadas à execução das receitas, despesas, pessoal, orçamento e repasses de recursos. Também é possível consultar aviso de licitação, repasses de ICMS e IPVA e compras realizadas. Porém, apesar de informar a possibilidade de consulta em relação ao Fundo de Participação dos Estados, estrutura de governo, programas habitacionais e concessão de diárias a servidores, constatou-se falha na funcionalidade que impossibilita a efetivação da consulta.

O portal da transparência do Governo do Estado do Amapá pode ser acessado no endereço eletrônico [www.transparencia.ap.gov.br](http://www.transparencia.ap.gov.br) (figura 3).

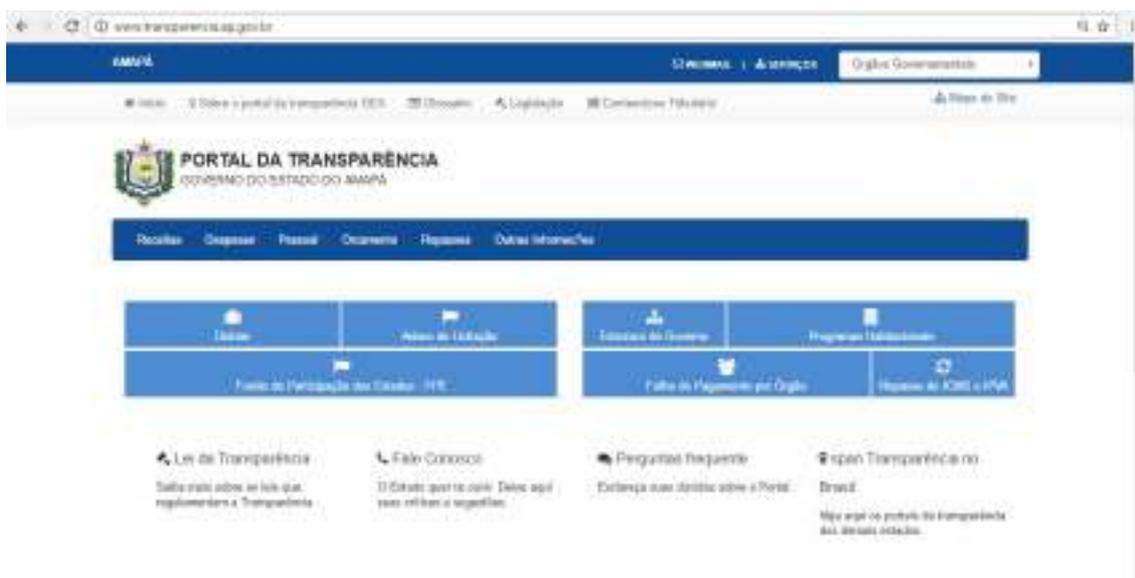


Figura 3. Portal da transparência do Governo do Estado do Amapá

Fonte: [www.transparencia.ap.gov.br](http://www.transparencia.ap.gov.br)

## 4.2 Informações da pesquisa

A pesquisa foi realizada no período de 06/11/ 2016 a 04/02/2017, por meio da Internet. Nesse período, 33 pessoas responderam o questionário que continha 16 perguntas e ficou hospedado no Google Documentos, no endereço eletrônico <https://goo.gl/forms/5O6VsByK4bxBVfb92>.

Ao todo, foram contabilizados 33 registros de respostas ao questionário. Desse número, um registro foi excluído devido o respondente ter afirmado que nunca acessou o portal da transparência do Governo do Estado do Amapá, o que impossibilitou a manifestação de opinião quanto à satisfação com o serviço prestado por meio do portal da transparência.

### **4.3 Apresentação dos resultados encontrados**

#### **4.3.1 Perfil dos respondentes da pesquisa (idade, gênero, profissão, formação etc.)**

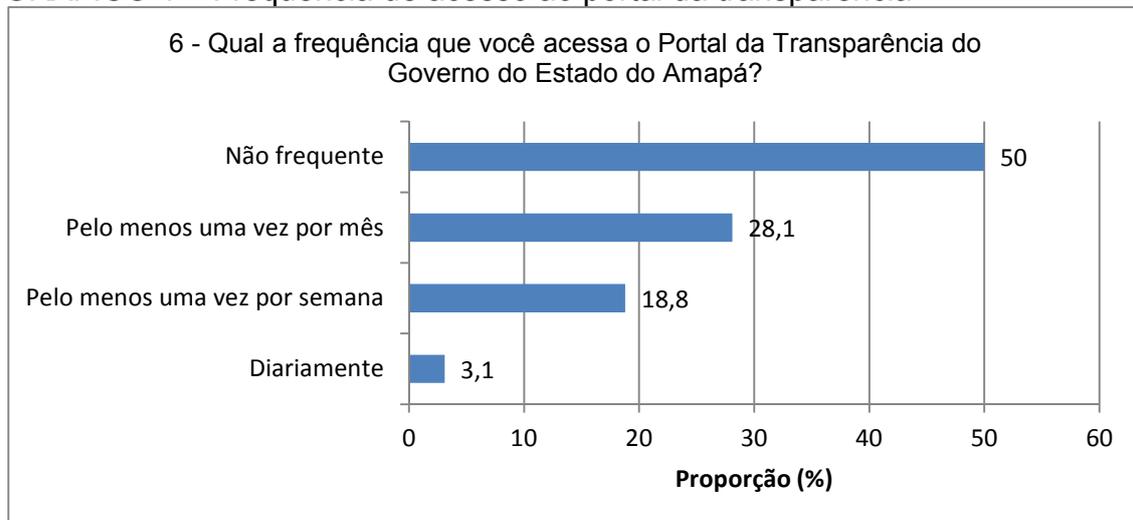
A partir das respostas dadas às perguntas 1 a 5 identificou-se o perfil dos respondentes como sendo predominantemente feminino (62,5%), com mais de 50 anos de idade (43,8%), com formação escolar superior (59,4%), com vínculo laboral com a Administração Pública (56,3%) e que reside no Estado do Amapá (100%).

Uma explicação para a concentração de usuários servidores públicos é o fato da existência do portal da transparência não ser objeto de ampla divulgação por parte do Governo do Estado do Amapá. Desse modo, o conhecimento da existência da ferramenta se torna restrita a grupos, entre os quais estão os servidores públicos que, por integrarem a Administração Pública, estão mais afetos ao tema. Nesse caso, parte significativa da sociedade deixa de fazer uso da ferramenta por não saber que ela existe.

#### **4.3.2 Aspectos relacionados à frequência e motivação para o acesso ao portal da transparência**

No que se refere à frequência com que os respondentes acessam o portal da transparência (gráfico 1), os dados revelaram que a maior parte deles não o faz de forma frequente (50,0%). Além disso, há os que acessam semanalmente (18,8%) e os que o fazem pelo menos uma vez por mês (28,1%). Somente 3,1% disseram que acessam o portal diariamente.

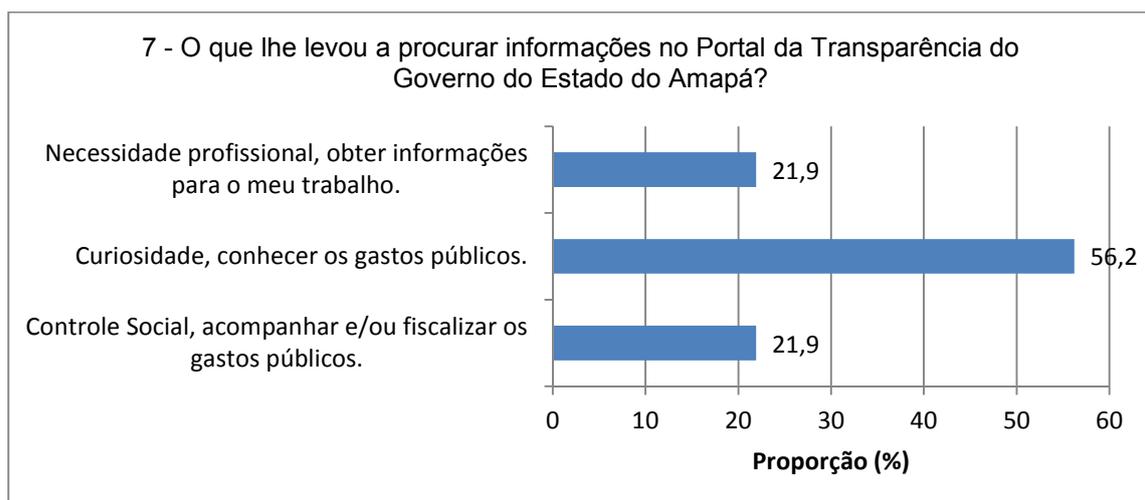
GRÁFICO 1 – Frequência de acesso ao portal da transparência



Fonte: Pesquisa de avaliação do portal da transparência do Governo do Estado do Amapá (2017)

Em termos de motivação para o acesso (gráfico 2), 56,2% dos respondentes alegaram a curiosidade como motivador; o controle social e a fiscalização dos gastos públicos foram apontados em 21,9% das respostas; para os demais 21,9% dos respondentes a necessidade profissional é que os leva a acessar o portal da transparência.

GRÁFICO 2 – Motivação para o acesso ao portal da transparência



Fonte: Pesquisa de avaliação do portal da transparência do Governo do Estado do Amapá (2017)

Ao relacionar essas duas variáveis, observamos que 34,3% dos respondentes que alegaram a curiosidade como fator motivador para o acesso ao portal da transparência, o fazem de forma não frequente. Observamos ainda que 9,4% dos

respondentes afirmaram que é o controle social e o desejo de acompanhar os gastos públicos que os levam a acessar o portal, mas que o fazem de forma não frequente.

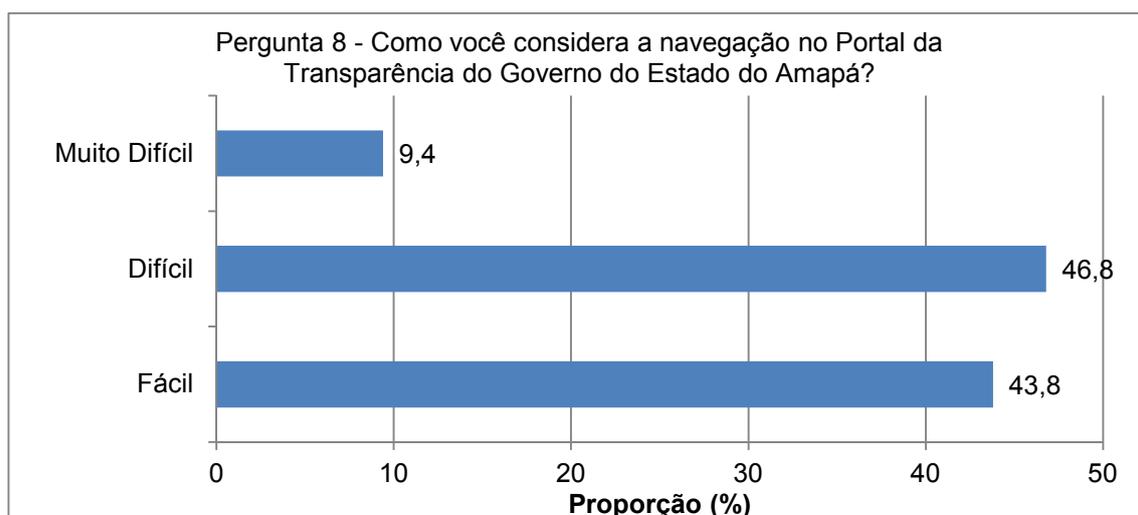
A prevalência da curiosidade como motivação para acessar portal da transparência também foi identificada na pesquisa realizada por Batista e Freire (2014) sobre o portal da transparência do Governo Federal.

As respostas dadas no questionário revelaram um comportamento majoritário que desassocia o acesso ao portal da transparência a um compromisso em contribuir para o aprimoramento da gestão a partir de uma atuação consciente de monitoramento e fiscalização, o que é reforçado pela baixa frequência dos acessos nesse grupo de respondentes, distorcendo de certa forma o objetivo pelo qual a ferramenta foi concebida.

#### 4.2.3 Como o usuário vê a navegação no Portal da Transparência do Governo do Estado do Amapá

Foi indagado ao respondente como ele via a navegação no portal da transparência. O objetivo da pergunta era coletar a percepção do usuário relacionada à eventual dificuldade em navegar pelo portal da transparência. O resultado está expresso no gráfico 3.

GRÁFICO 3 – Navegação no portal da transparência



Fonte: Pesquisa de avaliação do portal da transparência do Governo do Estado do Amapá (2017)

Para 56,2% dos respondentes a navegação no portal da transparência foi considerada difícil ou muito difícil. Já para 43,8% deles a navegação não apresentou nenhum embaraço, pelo que a classificaram como fácil.

Ao se identificar o perfil dos respondentes que consideraram a navegação difícil ou muito difícil, observou-se que 44,4% deles possuem mais de quarenta anos de idade e estudaram até o nível médio.

Esses números revelaram que há uma parcela de usuários de meia idade e com baixa formação que está encontrando dificuldades em navegar no portal da transparência. Essa dificuldade pode ter diferentes componentes. Uma delas pode estar associada à usabilidade do portal.

De acordo com Santos *et al* (2013), que avaliou os sítios eletrônicos de tribunais de contas brasileiros, há a necessidade de evolução dos portais eletrônicos no que se refere ao atendimento de convenções relacionadas à usabilidade. Para os autores, layouts mal concebidos são fatores que comprometem o acesso do cidadão, especialmente pela inexistência de mapas que orientem a navegação nos sítios.

A solução para esse tipo de problema, conforme sugere Andrade (2007), reside na adoção de interfaces que observem os princípios de usabilidade, de modo a permitir que a navegação possa parecer uma atividade automática.

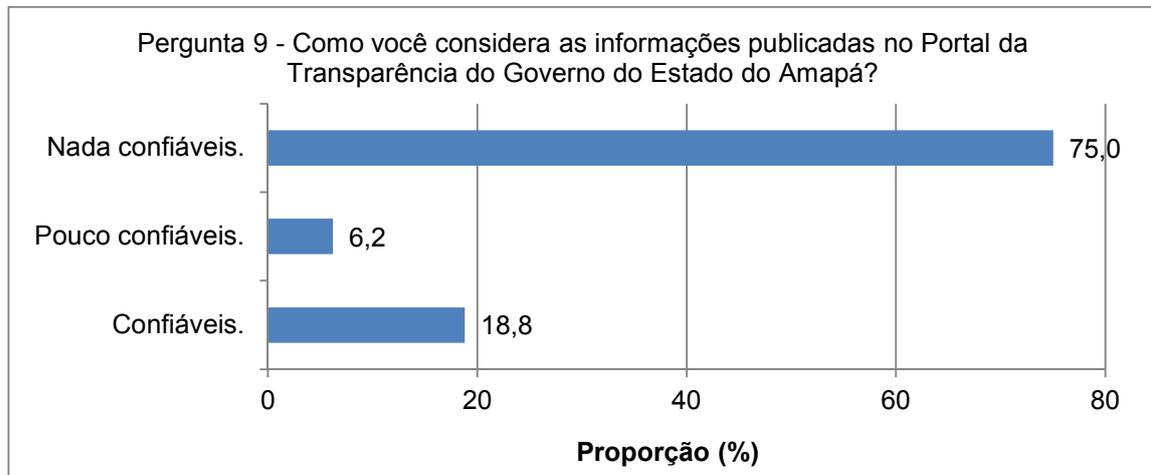
Neste sentido, o ensinamento de Nielsen e Loranger (2007), ao enfatizar que a Web não é televisão, de modo que as pessoas não a utilizam com a finalidade de buscar distração, pelo contrário, o fazem com um propósito claro em mente, deveria ganhar forma nas mãos dos desenvolvedores de sítios eletrônicos, tornando-os usáveis aos usuários.

#### 4.2.4 Como o usuário considera as informações publicadas no Portal da Transparência do Governo do Estado do Amapá

Buscou-se saber dos respondentes também se eles confiavam nas informações disponíveis nos portais de transparência, isto é, se para os usuários elas evidenciavam aspectos efetivos da gestão.

Os números apontaram uma expressiva desconfiança dos respondentes, em algum nível, em relação às informações publicadas, o que representou 81,2% do total de respostas (gráfico 4).

GRÁFICO 4 – Confiança nas informações do portal da transparência



Fonte: Pesquisa de avaliação do portal da transparência do Governo do Estado do Amapá (2017)

Ao se procurar identificar as características desses usuários que não confiam em algum grau nas informações contidas no portal da transparência do Governo do Amapá, observou-se que 53,8% deles acessam o portal motivados tão somente pela curiosidade, e que 19,2% possuem formação superior e são servidores públicos.

Portanto, esse espírito de duvidar das informações publicadas no portal da transparência pode ser um aspecto que esclarece em parte o comportamento dos usuários, que não levam a sério o que é publicado, não empregam de forma mais ampla essas informações em ações de fiscalização da gestão pública, bem assim deixam de atribuí-las um valor que as coloque em patamar superior a de um mero objeto de curiosidade.

Salienta-se que essa descrença pode ser reflexo da falta de confiança que os cidadãos alimentam em relação às instituições e aos gestores públicos, notadamente os agentes políticos.

A respeito da relação transparência x confiança nas autoridades, Debray (*apud* Barros, 2015) afirma que a adoção de instrumentos de transparência e divulgação de informação objetiva compensar a perda de autoridade pelo Estado e o declínio da confiança por parte dos cidadãos.

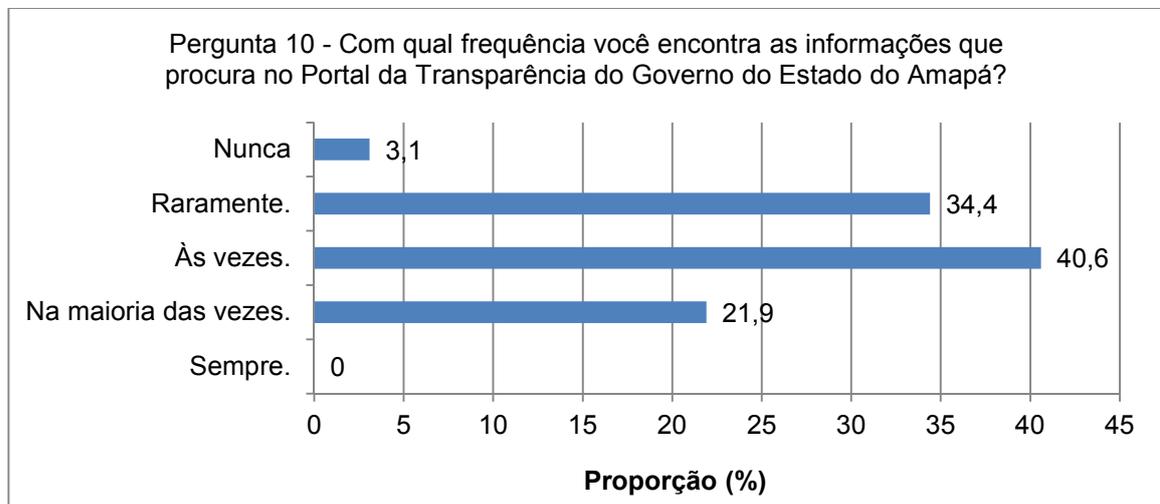
A desconfiança nas informações divulgadas no portal da transparência tão somente reflete o declínio da confiança dos cidadãos nas instituições públicas. Nesse sentido, Belchior (2016) afirma que no mundo ocidental as instituições democráticas estão desgastadas em decorrência de escândalos políticos, ineficiência

governamental e falta de transparência, o que de certa forma explica o declínio no nível de confiança nessa seara.

#### 4.2.5 frequência com que o usuário encontra as informações que procura no Portal da transparência do Governo do Estado do Amapá

Buscou-se saber se o usuário encontra frequentemente as informações que procura quando acessa o portal da transparência. Os números apontaram que nenhum usuário afirmou encontrar as informações procuradas em todos os acessos realizados. Além disso, para 3,1% dos respondentes, as informações que procuravam nunca puderam ser encontradas no portal. Entre aqueles que encontram o que procuravam 21,9% relataram que isso aconteceu na maioria dos acessos. Já para 75% dos respondentes não encontrar a informação procurada ocorreu com maior frequência (gráfico 5).

GRÁFICO 5 – Frequência com que se encontram as informações no portal da transparência



Fonte: Pesquisa de avaliação do portal da transparência do Governo do Estado do Amapá (2017)

No que se refere aos respondentes que relataram encontrar na maioria das vezes as informações procuradas, observou-se que 54,1% deles são servidores públicos. É possível que esse aspecto tenha colaborado para a localização das informações porque, diferentemente do cidadão comum, os servidores públicos estão mais familiarizados com as terminologias empregadas na seara pública, podendo com maior facilidade realizar uma navegação mais assertiva.

Além disso, entre aqueles que afirmaram não encontrar as informações procuradas na maioria dos acessos, 25% é composta por pessoas com formação de nível médio e possui mais de 40 anos de idade, de modo que o fator escolaridade do usuário pode ter contribuído no resultado.

A esse respeito, após investigar os portais de governos estaduais, Pinho (2008) concluiu que apesar deles atenderem no geral os requisitos para uma boa navegação e busca de informações, poderiam ser melhorados no tocante à comunicação e disponibilidade de informações, de modo a tornarem-se provedores democráticos de informações. Para o autor, eventuais dificuldades de acesso aos portais poderiam ocorrer em razão do baixo nível de escolaridade dos usuários.

É possível que a informação procurada até esteja disponível no portal, mas a dificuldade para encontrá-la, por diversos motivos, como falta de familiaridade com a ferramenta ou mesmo acessibilidade e navegação, leve o usuário à frustração de acessar o portal e não localizar o que se procurava.

Nesse sentido, os portais de transparência deveriam ser concebidos na expectativa de que serão acessados por cidadãos com os mais variados níveis de formação e experiência no uso de tecnologias de informação e comunicação. A partir dessa perspectiva, portais mais leves e simples, com mapas de localização e linguagem clara e direta, por exemplo, permitiriam ao cidadão locomover-se em busca das informações por diferentes pontos do portal sem se perder e potencializando as chances de encontrar o que procura.

Como afirma Nielsen (2000), as interfaces de navegação devem colaborar positivamente em favor dos usuários, dando-lhes respostas satisfatórias para inquietações, como: Onde estou? Onde estive? Aonde posso ir?

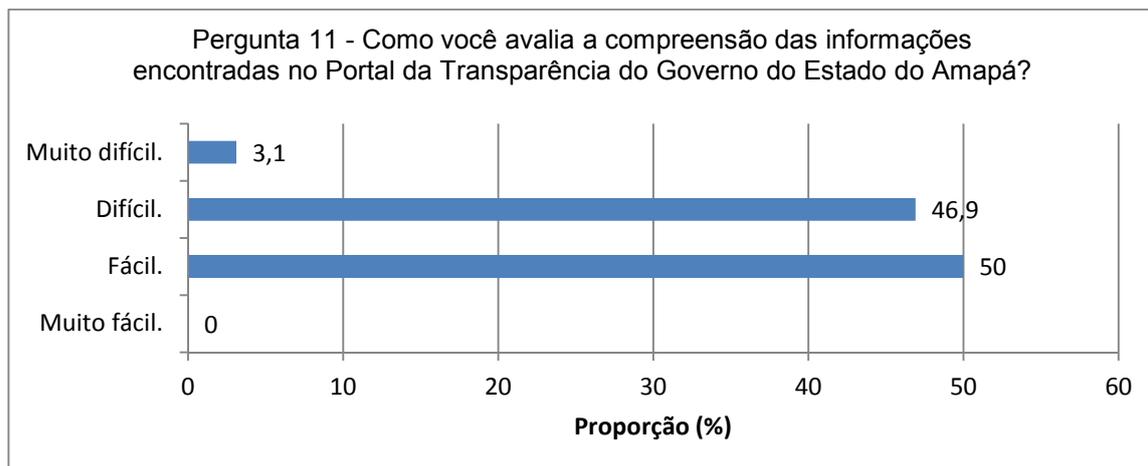
#### 4.2.6 Como o usuário avalia a compreensão das informações encontradas no Portal da Transparência do Governo do Estado do Amapá

O questionário coletou a impressão dos respondentes a respeito da compreensão das informações divulgadas no portal. Os portais de transparência divulgam diversas informações relacionadas, por exemplo, à gestão fiscal, orçamentária, por imposição legal, e outras que julgam ser do interesse da sociedade, mas que não decorrem de exigências legais. Em termos de compreensão, podem ser informações extremamente simples ou altamente complexidade.

O conjunto de atos legais que estabelecem a obrigação de divulgação de informações da gestão contempla, por exemplo, a Lei Complementar nº 101/2000 (Lei de Responsabilidade Fiscal - LRF), a Lei Complementar nº 131/2009 (Lei da Transparência) e a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

As respostas dadas no questionário permitiram concluir que há um equilíbrio entre aqueles que consideraram as informações publicadas compreensíveis (50% das respostas) e aqueles que informaram encontrar dificuldade em consumir as informações do portal (50% das respostas) em razão de algum grau de incompreensão presente nelas (gráfico 6).

GRÁFICO 6 – Compreensão das informações encontradas no portal da transparência.



Fonte: Pesquisa de avaliação do portal da transparência do Governo do Estado do Amapá (2017)

Entre as pessoas que alegaram dificuldade em compreender as informações, 50% delas possuem formação superior e 50% declaram-se com formação de nível médio. Isso evidencia que os fatores que levam à dificuldade relatada estejam além da formação escolar dos respondentes.

De acordo com Campos, Paiva e Gomes (2013) as dificuldades dessa natureza estão associadas ao baixo nível de escolarização das pessoas, mas também ao que eles chamaram de hermetismo da linguagem técnica presente nas informações divulgadas, o que impede a compreensão por partes de muitos usuários.

Desse modo, a divulgação da informação pública em portais da transparência pode até atender as exigências legais, mas ainda assim ela pode não ser efetiva em

termos de transparência na medida em que a informação possua, por exemplo, um elevado tecnicismo que crie obstáculos à compreensão do homem médio.

Para Damasceno e Souza Neto (2013) a pura e simples disponibilização de informações em ambientes eletrônicos não confere por si só a compreensão e a capacidade para se fazer conclusões acerca do conteúdo.

Isso sugere a necessidade de se tratar as informações divulgadas nos portais da transparência, de modo que elas continuem a refletir a gestão pública, mas com baixo nível de complexidade em termos de entendimento, tornando-as plenamente consumível por qualquer pessoa.

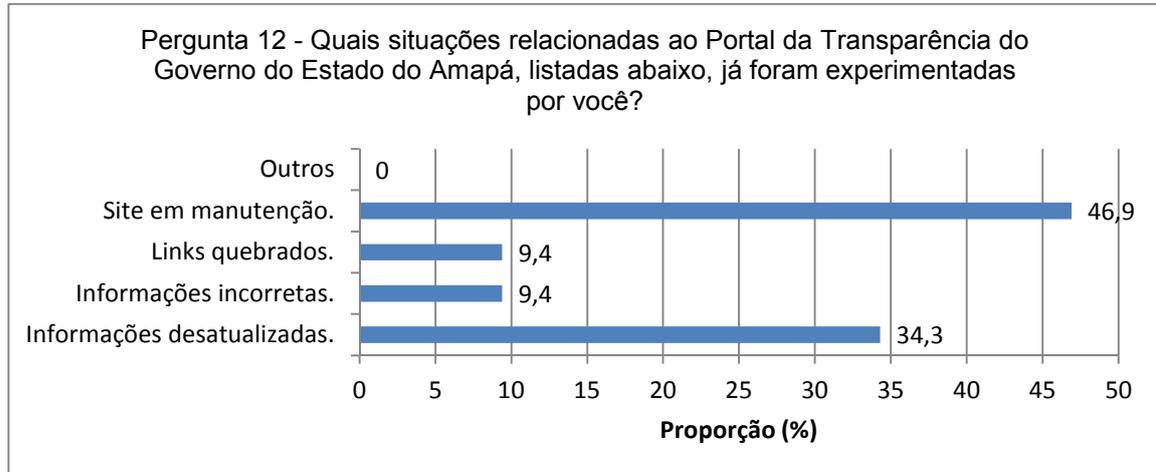
#### 4.2.7 Situações negativas já experimentadas pelos usuários no Portal da transparência do Governo do Estado do Amapá

Foi indagado aos respondentes se eles experimentaram nos acessos realizados no portal alguma situação negativa, como: site em manutenção, links quebrados, informações incorretas e informações desatualizados. Os resultados mais expressivos revelaram que 46,9% se depararam com o portal da transparência em manutenção e que 34,3% encontraram informações desatualizadas no portal.

As respostas revelaram ainda que 86,7% das pessoas que relataram site em manutenção nas respostas acessam o portal raramente ou pelo menos uma vez ao mês. Isso sugere a possibilidade da situação negativa experimentada ter em alguma medida desencorajado esses usuários de tornarem-se mais assíduos no portal da transparência.

Para 57,1% daqueles que responderam informações desatualizadas ou informações incorretas, o acesso ao portal é motivado por necessidades profissionais ou como iniciativa de controle social e fiscalização da gestão, para os quais a qualidade da informação é um atributo de muita importância e por conta disso maior preparo para identificar eventuais inconsistências no que é divulgado.

### GRÁFICO 7– Situações negativas encontradas no portal da transparência.



Fonte: Pesquisa de avaliação do portal da transparência do Governo do Estado do Amapá (2017)

Quando consideramos que o gestor público, como delegado, tem o dever de prestar contas da gestão àqueles que lhe delegaram poder - os cidadãos - instituto conhecido pelo termo inglês *accountability*, e que a transparência é uma das três dimensões desse instituto, de acordo com Schedler (*apud* MOTA, 2006), compreendemos a importância que recai nos portais da transparência como instrumento de divulgação da gestão.

Nesse sentido, portais com informações desatualizadas ou incorretas, que não permitem a navegação por todas as áreas dele devido a links quebrados ou que estão frequentemente fora do ar, acabam por comprometer a *accountability* vertical, exercida pela sociedade, e lançam nuvem de desconfiança sobre a disposição estatal em contribuir realmente com a transparência da gestão.

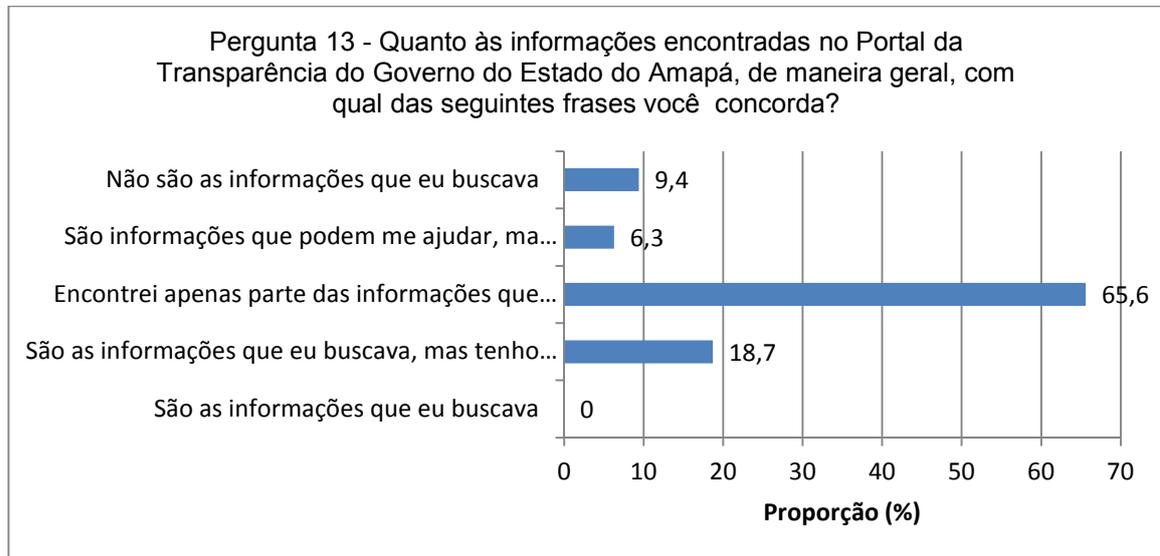
#### 4.2.8 Aspectos relacionados com as informações encontradas no portal da transparência com os quais os respondentes concordam

O objetivo da pergunta nº 13 era identificar se a expectativa do respondente foi plenamente atendida com informação encontrada, contribuindo assim para a experiência de satisfação em relação ao portal da transparência.

Os números mais expressivos revelaram que para maioria dos respondentes, 65,6%, foi encontrada somente parte das informações que procuravam no portal; já para 18,7% dos respondentes foi encontrada a informação que procuravam, mas o

consumo dela ficou prejudicado devido à dificuldade em compreendê-la na forma como estava publicada (gráfico 8).

**GRÁFICO 8 – Aspectos das informações encontradas no portal da transparência com os quais o respondente concorda.**



Fonte: Pesquisa de avaliação do portal da transparência do Governo do Estado do Amapá (2017)

Ao identificar o perfil do usuário que encontrou apenas parte da informação que buscava, observou-se que 53,8% deles possuem formação escolar em nível superior e são servidores públicos. Esses aspectos sugerem que são pessoas que reúnem maiores condições em identificar com maior facilidade se informação disponibilizada, encontrada por elas, não atendia plenamente à necessidade que os levou ao acesso ao portal da transparência.

Os números demonstraram que para a maior parte dos respondentes as informações encontradas no portal da transparência não atenderam plenamente a expectativa deles, o que sugere o comprometimento da efetividade desse instrumento de transparência.

#### 4.2.9 Satisfação dos respondentes com o portal da transparência

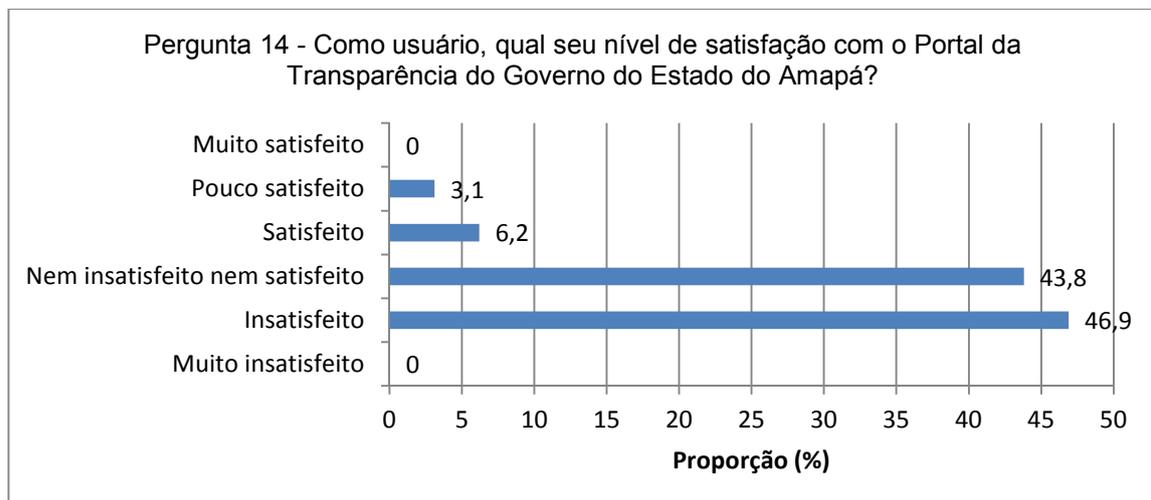
A pergunta nº 14 pretendeu mensurar o nível de satisfação dos respondentes em relação ao serviço prestado por meio do portal da transparência. O resultado apontou que 9,3% dos respondentes mostraram algum nível de satisfação com o serviço. Já 46,9% dos respondentes revelaram insatisfação com o portal da

transparência. Chamou a atenção o elevado percentual de usuários que disseram não estar nem satisfeito nem insatisfeito, que correspondeu a 43,8% dos respondentes.

Entre aqueles que manifestaram satisfação com o serviço, observou-se que 100% deles declararam-se servidores públicos e responderam que encontraram na maioria das vezes as informações que procuravam, apesar de 66,7% terem alegado também que a informação encontrada não estava completa, bem assim os 33,3% restantes afirmarem que não compreenderam a informação encontrada.

Esse cenário revela que a satisfação com o serviço para esses usuários não guarda relação direta com a qualidade da informação encontrada, o que sugere a possibilidade da satisfação está relacionada a outros fatores presentes no portal.

GRÁFICO 9 – Satisfação com o portal da transparência.



Fonte: Pesquisa de avaliação do portal da transparência do Governo do Estado do Amapá (2017)

Em relação aos respondentes que manifestaram insatisfação com o serviço, identificou-se que para 66,7% deles as informações encontradas eram de difícil ou muito difícil compreensão, e para 40,0% destes houve referência ainda ao recebimento de informações desatualizadas ou incorretas.

Assim, observou-se uma influência maior da qualidade da informação para os usuários insatisfeitos que para aqueles que alegaram satisfação com o serviço do portal da transparência.

A respeito da qualidade da informação, Abib (2010) afirma que ela decorre da percepção subjetiva das pessoas envolvidas com a informação e com o contexto que a envolve. A mensuração da qualidade da informação recebeu a contribuição de Pipino, Lee e Yang (*apud* Abib, 2010), que definiram dezesseis dimensões

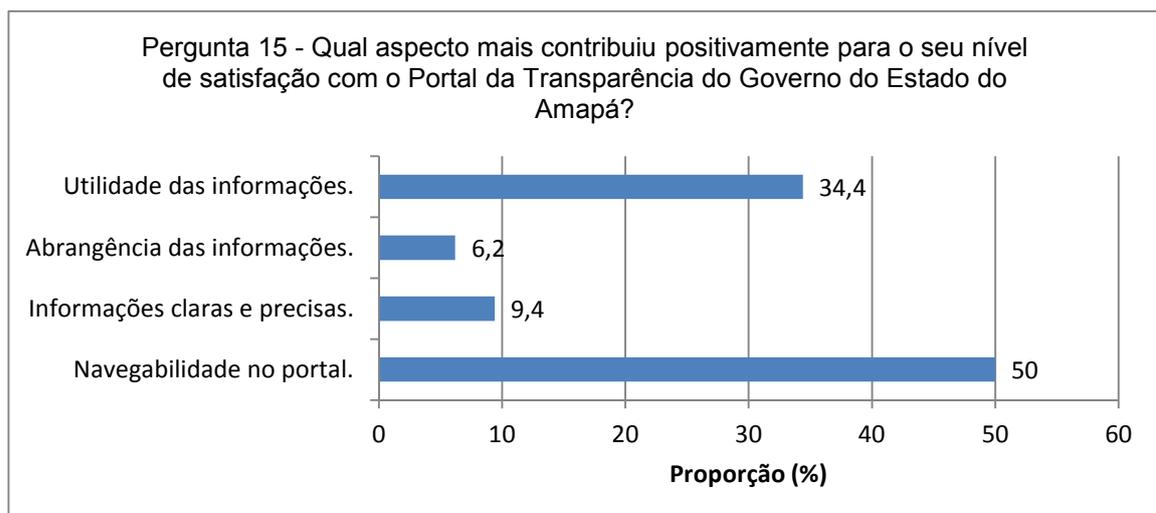
relacionadas à informação, que reunidas permitem mensurar a qualidade dela. Dentre essas dimensões, destacamos: disponibilidade, veracidade, livre de erros, integral, atual e facilidade de entendimento.

#### 4.2.10 Aspectos que impactaram positivamente a satisfação dos respondentes com o portal da transparência

Os resultados revelaram que a navegabilidade foi mencionada em 50% das vezes como sendo um aspecto positivo na experiência dos respondentes. Em termos de perfil, observou-se que entre aqueles que apontaram satisfação com a navegabilidade, as mulheres com mais de 40 anos de idade representaram 56,2% dos casos.

Os demais respondentes, associaram a satisfação com o portal da transparência a aspectos da informação publicada, preponderando aspectos relacionados a utilidade da informação (34,4%), abrangência da informação (6,2%) e clareza e precisão da informação (9,4%). Para 55,6% desses respondentes, as informações publicadas foram consideradas de fácil compreensão, fator que deve ter contribuído para a satisfação desses usuários (gráfico 10).

GRÁFICO 10 – Aspectos que impactaram positivamente a satisfação com o portal da transparência.

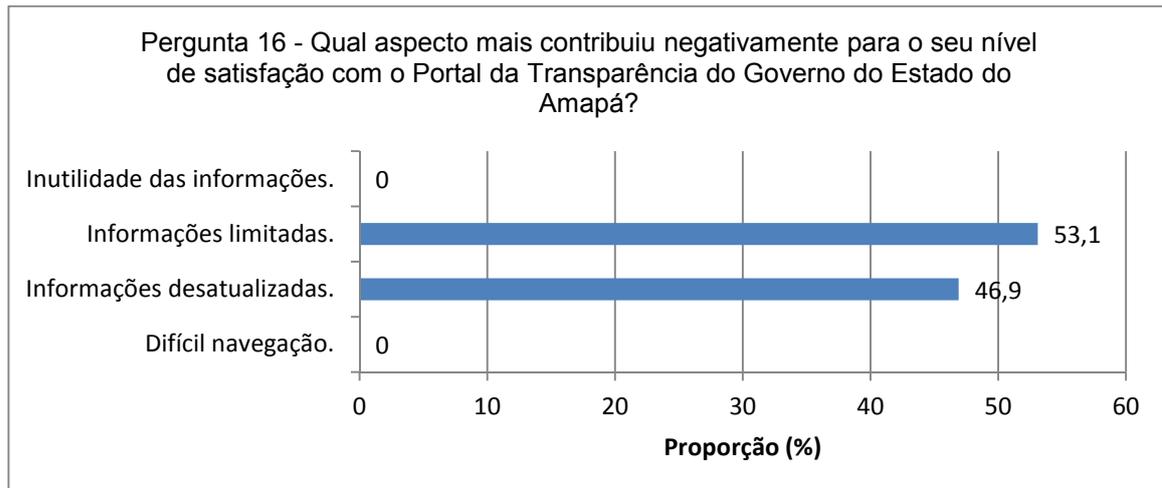


Fonte: Pesquisa de avaliação do portal da transparência do Governo do Estado do Amapá (2017)

#### 4.2.11 Aspectos que impactaram negativamente a satisfação dos respondentes com o portal da transparência

Em relação aos aspectos que impactaram negativamente a percepção de satisfação do usuário, identificou-se como principal fator **informações limitadas**, que correspondeu a 53,1% das respostas. Em seguida apareceu **informações desatualizadas**, apontada por 46,9% dos respondentes (gráficos 11).

GRÁFICO 11 – Aspectos que impactaram negativa a satisfação com o portal da transparência.



Fonte: Pesquisa de avaliação do portal da transparência do Governo do Estado do Amapá (2017)

O resultado confirmou a situação revelada por meio da pergunta nº 14, que tratava da satisfação do usuário. Observou-se aspectos ligados à qualidade da informação publicada no portal que contribuíram negativamente para a satisfação do usuário, identificando-os como desatualizadas e limitadas, aspectos que comprometem a qualidade da informação. De acordo com Beuren (2000 apud Turati, 2007), aspectos relacionados à tempestividade (deve ser atual) e flexibilidade (deve permitir múltiplos usos) contribuem para a qualidade da informação.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa revelou que apesar de disponível para uso da sociedade desde 2011, a maior parte dos acessos ao portal eletrônico da transparência do Governo do Estado do Amapá é realizada de forma não regular por servidores públicos, residentes no próprio Estado do Amapá, motivados pela curiosidade.

Os números apontaram ainda a deficiência do portal da transparência em suprir o cidadão com informações referentes à gestão que sejam desprovidas de

complexidade e representem tempestivamente os atos praticados, o que tem resultado em descarte da informação ou prejudicado a compreensão dela por parte do cidadão, situação que limita eventuais ações de controle social e cria embaraços desnecessários à transparência pública, além de comprometer a efetividade do serviço do portal.

Constatou-se que a satisfação com os serviços prestados pelo portal da transparência é limitada a um pequeno grupo que corresponde a menos de 10% dos respondentes. Para esse grupo a satisfação foi construída com base na boa navegabilidade da ferramenta e na utilidade das informações públicas.

Por outro lado, a insatisfação com o serviço foi apontada por 46,9% dos respondentes, cuja experiência foi fortemente impactada pela dificuldade em compreender a informação encontrada no portal ou por ela está desatualizada ou incorreta.

Esses resultados apresentam um cenário em que, apesar do portal da transparência contar com muitas informações da gestão do Governo do Estado do Amapá, há a necessidade de se melhorar o serviço na essência dele – a qualidade da informação – fator deficiente que tem influenciado negativamente a percepção de satisfação do serviço pela maioria dos usuários.

Por fim, devido ao pequeno número de usuários do portal da transparência do Governo do Estado do Amapá que responderam o questionário da pesquisa, faz-se necessária a ampliação do número de respondentes, bem assim o aprofundamento da pesquisa a fim de identificar o nível de contribuição de cada um dos aspectos pesquisados relacionados ao portal, por exemplo: a navegabilidade e a informação publicada, para a satisfação do usuário.

Active public transparency promoted through the electronic transparency portal of the State Government of Amapá: an investigation of the level of users' satisfaction.

#### ABSTRACT

Public transparency is a mechanism made available by public entities that contributes to the prevention and fight against corruption, as well as encourages social participation through monitoring and oversight of management. With the advent of the Internet, electronic portals have become the most widely used means of promoting public transparency. In recent years several control bodies have promoted evaluations of the public transparency provided in these portals. The evaluation promoted by the Comptroller General of the Union attributed zero to the electronic portal of transparency maintained by the Government of Amapá. The Federal Public Prosecutor's Office has assigned an eight note to the same portal. Both methodologies consider distinct aspects in the evaluation whose scoring ranges from zero to ten. Based on the results of these evaluations, it was asked whether the user is effectively satisfied with the transparency portal of the Amapá State Government. Thus, a quantitative research of descriptive character was carried out through the use of an electronic form made available on the Internet from November 6, 2016 to February 4, 2017, by which it was intended to evaluate the level of satisfaction of the users of the electronic portal Of the transparency maintained by the Government of the State of Amapá, as well as identify which aspects present in it contribute positively or negatively to the perception of satisfaction. The result of the survey revealed that 46.9% of users are dissatisfied with the transparency portal and pointed out as a preponderant factor for the dissatisfaction of information quality. Already 9.3% of the users declared themselves satisfied with the tool and chose the navigability in the portal as a satisfaction factor. The research was divided into three phases: literature review, questionnaire application and analysis and discussion of the results.

Keywords: Information. Transparency portal. Satisfaction. Public Transparency.

## REFERÊNCIAS

- ABIB, Gustavo. **A qualidade da informação para a tomada de decisão sob a perspectiva do sensemaking**: uma ampliação do campo. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 39, n. 3, p. 73-82, Dez. 2010. Disponível em <<http://dx.doi.org/10.1590/S0100-19652010000300006>>. Acesso em 19 Mar. 2017.
- AMORIM, Paula Karini Dias Ferreira. **Democracia e Internet**: a transparência de gestão nos portais eletrônicos das capitais brasileiras. 2012. 348 f. Tese (Doutorado) - Universidade Federal da Bahia, Faculdade de Comunicação, Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Cultura Contemporânea, Salvador, 2012.
- ANDRADE, Antonio Luis Lordelo. **Usabilidade de interfaces Web**: avaliação heurísticas no jornalismo online. Rio de Janeiro: E-papers, 2007.
- BARROS, Antonio Teixeira de. **O projeto de transparência do Senado Federal**: entre a accountability e a propaganda política. *Sociologias*, Porto Alegre, v. 17, n. 39, p. 338-368, Ago. 2015. Disponível em <<http://dx.doi.org/10.1590/15174522-017003913>>. Acesso em 18 Mar. 2017.
- BATISTA, Carlos Marcos; FREIRE, Felipe Ribeiro. Relatório. **Pesquisa de Avaliação do Portal da Transparência do Governo Federal**. Brasília: UnB, 2014. Disponível em <[http://www.portaldatransparencia.gov.br/sobre/Boletim/Especial\\_Pesquisa-de-Avaliacao2014.pdf](http://www.portaldatransparencia.gov.br/sobre/Boletim/Especial_Pesquisa-de-Avaliacao2014.pdf)>. Acesso em 22 ago. 2016.
- BELCHIOR, Ana Maria. **Confiança nas instituições políticas**. Lisboa: Fundação Francisco Manuel dos Santos, 2016.
- BRASIL. **Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011**. Diário Oficial da União, 18 nov. 2011a. Ed. extra. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm)>. Acesso em 22 mar. 2016.
- \_\_\_\_\_. Controladoria-Geral da União. Cartilha. **Cartilha da Transparência para os municípios**. 2011b. Brasília: Farmurs, 2011.
- \_\_\_\_\_. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Portal de Governo Eletrônico do Brasil**. Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br/historico>>. Acesso em 22 mar. 2013.
- CAMPOS, Rosana; PAIVA, Denise; GOMES, Suely. **Gestão da informação pública**: um estudo sobre o Portal Transparência Goiás. *Sociedade e Estado*, Brasília, v. 28, n. 2, p. 393-417, ago. 2013. Disponível em <<http://dx.doi.org/10.1590/S0102-69922013000200012>>. Acesso em 18 mar. 017.
- CARNEIRO, Ricardo; MENICUCCI, Telma Maria Gonçalves. **Gestão pública no século XXI**: as reformas pendentes. In FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ. *A saúde no Brasil em 2030 - prospecção estratégica do sistema de saúde brasileiro: desenvolvimento, Estado e políticas de saúde* [online]. Rio de Janeiro: Fiocruz/Ipea/Ministério da Saúde/Secretaria de Assuntos Estratégicos da

Presidência da República, 2013. Vol. 1. pp. 135-194. Disponível em <http://books.scielo.org/id/895sg/pdf/noronha-9788581100159-06.pdf>. Acesso em 25 mar. 2016.

CAVALCANTI, Joyce Mariella Medeiros; DAMASCENO, Larissa Mayara da Silva; SOUZA NETO, Manoel Veras de. **Observância da lei de acesso à informação pelas autarquias federais do Brasil**. *Perspect. ciênc. inf.*, Belo Horizonte, v. 18, n. 4, p. 112-126, dez. 2013. Disponível em < <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-99362013000400008>>. Acesso em 18 mar. 2017.

CHUEIRI, Vera Karam de. **Fundamento do Direito Constitucional**. Curitiba: IESDE Brasil, 2009.

COSTA, Frederico Lustosa da. **História das reformas administrativas no Brasil: narrativas, teorizações e representações**. *Revista do Serviço Público*, Brasília, v. 59, n. 3, p. 271-288, Jul/set 2008. Disponível em < <http://repositorio.enap.gov.br/bitstream/handle/1/1481/2008%20Vol.59%2cn.3%20Costa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em 17 Mar. 2017.

CYSNE, Rubens Penha (coord.); SOBREIRA, Rogério (coord.). **Ajustes fiscais: experiências recentes de países selecionados**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007.

DAL BOSCO, Maria Goretti. **Discricionariedades em políticas públicas**. Curitiba: Juruá, 2007.

DINIZ, Eduardo Henrique *et al.* **O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise**. *Revista de Administração Pública*, Rio de Janeiro, v. 43, n. 1, p. 23-48, jan-fev. 2009. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-76122009000100003&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-76122009000100003&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em 26 mar. 2016.

DINIZ, Eli (org.). **Globalização, Estado e desenvolvimento: dilemas do Brasil no novo milênio**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007.

ESPERIDIAO, Monique; TRAD, Leny Alves Bomfim. **Avaliação de satisfação de usuários**. *Ciência & Saúde coletiva* [online]. 2005, vol.10, suppl., pp.303-312. ISSN 1678-4561. Disponível em <<http://dx.doi.org/10.1590/S1413-81232005000500031>>. Acesso em 26 mar. 2016.

FALEIROS, Vicente de Paula. **Globalização, correlação de forças e serviço social**. São Paulo: Cortez, 2014.

FERREIRA, Alípio do Amaral. **Comunicação para a qualidade**. Rio de Janeiro: Copacabana, 2014.

FILGUEIRAS, Fernando. **Além da transparência: accountability e política da publicidade**. *Revista Lua Nova*, n. 84, p. 65-94, São Paulo, 2011. Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/ln/n84/a04n84.pdf>>. Acesso em 26 mar. 2016.

FONSECA, J.J.S. **Metodologia da pesquisa científica**. Apostila. Fortaleza: VEC, 2002.

FREITAS, Rony Klay Viana de; DACORSO, Antonio Luiz Rocha. **Inovação aberta na gestão pública**: análise do plano de ação brasileiro para a Open Government Partnership. Revista de Administração Pública, Rio de Janeiro, v. 48, n. 4, p. 869-888, Ago. 2014. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-76122014000400004](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-76122014000400004)>. Acesso em 24 mar. 2016.

GALDINO, C. B. *et al.* **Avaliação do Portal da Transparência do Governo Federal como Ferramenta de participação social na fiscalização e controle dos recursos públicos**. IX Congresso de Iniciação Científica – CONGIC, tema: "Tecnologia e Inovação para o Semiárido", Instituto Federal do Rio Grande do Norte, 05 e 06 de julho de 2013, Natal-RN. Disponível em <<http://www2.ifrn.edu.br/ocs/index.php/congic/ix/paper/viewFile/1183/93>>. Acesso em 24 mar. 2016.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GOMES, Emerson Cesar da Silva. **O Direito dos Gastos Públicos no Brasil**. São Paulo: Almedina: 2015.

JARDIM, José Maria. **Arquivos, transparência do estado e capacidade governativa na sociedade da informação**. [S.l.]: Oficina de Assuntos Culturales da Organização dos Estados Americanos, 2001. Disponível em <[https://bvc.cgu.gov.br/bitstream/123456789/3350/1/Arquivos\\_transparencia\\_do\\_estado\\_capacidade.pdf](https://bvc.cgu.gov.br/bitstream/123456789/3350/1/Arquivos_transparencia_do_estado_capacidade.pdf)>. Acesso em 12 mar. 2016.

LARAN, Juliano Aita; ESPINOZA, Francine da Silveira. **Consumidores satisfeitos, e então? Analisando a satisfação como antecedente da lealdade**. Revista de Administração Contemporânea, Curitiba, v. 8, n. 2, p. 51-70, Junho 2004. Disponível em <<http://dx.doi.org/10.1590/S1415-65552004000200004>>. Acesso em 26 mar. 2016.

MOTA, Ana Carolina Yoshida Hirano de Andrade. **Accountability no Brasil: os cidadãos e seus meios institucionais de controle dos representantes**. 2006. 250 f. Tese (Doutorado em Ciência Política) – Faculdade de Filosofia, Universidade Federal de São Paulo, São Paulo, 2006.

NIELSEN, Jakob. **Projetando websites**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2000.

NIELSEN, Jakob; LORANGER, Hoa. **Usabilidade na web**. Porto Alegre: Elsevier Brasil, 2007.

OLIVEIRA, João Rezende Almeida; COSTA, Tágory Figueiredo Martins. **Instituições de direito público e privado**. – Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2010.

PALUDO, Augustinho Vincente. **Administração Pública**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

PAULA, Ana Paula Paes de. **Por uma nova gestão pública**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005.

PINHO, José Antonio Gomes de. **Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil**: muita tecnologia, pouca democracia. Revista de Administração Pública, Rio de Janeiro, v. 42, n. 3, p. 471-493, jun. 2008. Disponível em <<http://dx.doi.org/10.1590/S0034-76122008000300003>>. Acesso em 18 mar. 2017.

PINHO, José Antonio Gomes de. **Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil**: muita tecnologia, pouca democracia. Revista de Administração Pública, Rio de Janeiro, v. 42, n. 3, p. 59-77, mai-jun, 2008. Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/rap/v42n3/a03v42n3.pdf>>. Acesso em 22 mar. 2016.

RAMPAZZO, Lino. **Metodologia científica para alunos dos cursos de graduação e pós-graduação**. São Paulo: Edições Loyola, 2005.

RIBEIRO, Manuella Maia. **O uso das tecnologias de informação e comunicação como ferramentas de combate à corrupção do Governo Federal**: ComprasNet e o Portal da Transparência. 3º Concurso de Monografias da Controladoria-Geral da União - Controladoria-Geral da União, Brasília, DF, 2008.

ROCHA, Heloisa Helena Nascimento. **Transparência e accountability no Estado Democrático de Direito**: reflexões à luz da Lei de Acesso à Informação. Revista do TCEMG, Belo Horizonte, edição especial (Transparência e Controle Social), ano XXX, p. 84-95, 2012. Disponível <<http://revista.tce.mg.gov.br/Content/Upload/Materia/1682.pdf>>. Acesso em 18 mar. 2016.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

SANTOS, Paloma Maria *et al.* **Ranking dos tribunais de contas brasileiros**: uma avaliação a partir dos padrões web em governo eletrônico. Revista de Administração Pública, Rio de Janeiro, v. 47, n. 3, p. 721-744, Jun. 2013. Disponível em <<http://dx.doi.org/10.1590/S0034-76122013000300009>>. Acesso em 17 Mar. 2017.

SARAIVA, Luiz Alex Silva; CAPELÃO, Luiz Gonzaga Ferreira. **A nova administração pública e o foco no cidadão**: burocracia x marketing? Revista de Administração Pública, Rio de Janeiro, v. 34, n. 2, p. 59-77, mar-abr. 2000. Disponível em <<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/6269>>. Acesso em 22 mar. 2016.

SCHEDLER, Andreas. “**Conceptualizing Accountability**” in SCHEDLER, Andreas; DIAMOND, Larry; PLATTNER, Marc (ed.). *The Self-Restraining State: Power and Accountability in New Democracies*. Boulder and London: Lynne Rienner Publishers, 1999.

SEVERINO, Joaquim Antônio. **Metodologia do trabalho científico**. 23 ed. rev. E atualizada. São Paulo: Cortez, 2007.

SHAUGHNESSY, Jhon J.; ZECHMEISTER, Eugene B.; ZECHMEISTER, Jeanne S. **Metodologia de Pesquisa em Psicologia**. 9. ed. Porto Alegre: McGraw Hill, 2012.

SILVA, André Luiz Carvalhal da. **Introdução à análise de dados**. Rio de Janeiro: E-papers, 2009.

SILVA, Priscila Fabiana Da; CONCEIÇÃO, Gislaine Cristina Da; LIMA, Anderson Barbosa de. **TI Auxiliando na Gestão Estratégica da Informação em Micro e Pequenas Empresas**. Joinville-SC: Clube de Autores, 2009.

TURATI, Ricardo de Carvalho. **Aplicação do Lean Office no setor administrativo público**. 2007. 122 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Escola de Engenharia de São Carlos, Universidade de São Paulo, São Paulo. 2007.

ZANELLA, Liane Carly Hermes. **Metodologia da pesquisa**. Florianópolis: SEaD/UFSC, 2006.