

## **TRANSPARÊNCIA DE INFORMAÇÕES DO EXECUTIVO ESTADUAL: PROPOSTA DE AÇÕES DE MELHORIA PARA O PORTAL DE SANTA CATARINA**

*STATE GOVERNMENT INFORMATION TRANSPARENCY: IMPROVEMENT ACTIONS PROPOSED FOR  
SANTA CATARINA'S WEB PORTAL*

**Fernando Tagliaro JAHNS**

Universidade do Estado de Santa Catarina - UDESC  
fernandojahns@gmail.com

**Fabiano Maury RAUPP**

Universidade do Estado de Santa Catarina – UDESC  
fabianoraupp@hotmail.com

Recebido em 01/2016 – Aprovado em 10/2016

### **Resumo**

O objetivo do estudo consistiu em propor ações de melhoria para o portal eletrônico do Estado de Santa Catarina em termos de transparência das informações públicas. O estudo empreendido consiste em uma pesquisa descritiva, realizada por meio de um estudo de caso, com abordagem qualitativa. A coleta dos dados foi realizada em duas etapas: análise do portal do Estado de Santa Catarina e entrevista aberta com a Diretora de Contabilidade Geral do Estado de Santa Catarina. No elemento publicidade, as sugestões concentraram-se nas características de navegabilidade. Na compreensibilidade, as sugestões direcionam para o entendimento do cidadão que acessa as informações no portal. Sugeriu-se que termos técnicos e legais fossem traduzidos para uma linguagem didática e acessível. Em termos de utilidade, foi proposto, por exemplo, o uso de indicadores da LRF, com destaque para os principais aspectos legais.

Palavras-chave: Transparência. Portal eletrônico. Ações de melhoria.

## **Abstract**

*The objective of this article is to propose improvement actions for the Santa Catarina's web portal in terms of public information transparency. The study consists in a descriptive research, held through a case study with a qualitative approach. Data collection was performed in two stages: analysis of the web portal of the State of Santa Catarina and open interview with State of Santa Catarina's General Accounting Director. Regarding the advertising element, the suggestions concentrate on navigation features. In comprehensibility, suggestions direct to the understanding of the citizen who accesses the information in the web portal. It is suggested that technical and legal terms were translated into a didactic and accessible language. In terms of utility, it has been proposed, for example, the use of LRF's indicators, highlighting the main legal aspects.*

**Keywords:** *Transparency. Web portal. Improvement actions.*

## **1 INTRODUÇÃO**

Os recursos tecnológicos atualmente disponíveis são suficientes para o atendimento das necessidades de informações demandadas, mas, apesar deste fato, a disponibilização de informações ao cidadão ainda é uma grande carência, ao não utilizar todos os recursos possíveis para desenvolver melhores ferramentas de comunicação e disponibilização das informações (PINHO; IGLESIAS; SOUZA, 2005). Allegretti e Platt Neto (2011) vão além quanto a isto, destacando que esta disponibilização de informações ao cidadão deve ocorrer em tempo real. Uma possível evidência que justifica esta carência encontrada no estudo de Campos, Paiva e Gomes (2013), refere-se ao fato de que muitos portais evidenciam o não cumprimento completo da legislação, além de não se apresentarem como prioridade do gestor público, utilizando linguagem não compreensível ao cidadão comum e dificuldades de acesso ao conteúdo dos portais.

Tanto o aspecto legal quanto a tecnologia envolvida no processo de transparência dos entes da federação se apresentam como meios para o atingimento de um objetivo maior, atender anseios e direitos da sociedade quanto à informação referente aos recursos públicos e atos de seus representantes legais. A transparência dos atos públicos está prevista na legislação brasileira desde a Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 1988), ganhando destaque com o advento da Lei Complementar nº 101 (BRASIL, 2000), da Lei Complementar Federal nº 131 (BRASIL, 2009) e da Lei nº 12.527 (BRASIL, 2011). Este tema possui papel de relevância para o controle e a consolidação da democracia no país, pois pode contribuir para que o cidadão, destinatário dos atos públicos, tenha conhecimento e confiança na atuação da gestão pública (GRIMMELIKHUIJSEN, 2012).

Mesmo já fazendo parte da legislação há alguns anos, é importante verificar o atendimento dos portais de transparência às exigências legais. Autores como Pinho (2006), Allegretti e Platt Neto (2011), Campos, Paiva e Gomes (2012) e Cruz et al. (2012) destacam a importância e o atendimento à legislação por parte dos portais. A análise dos portais permite identificar instrumentos e até mesmo um modelo ou benchmarking de transparência do gasto público, permitindo que diferentes estados se valham de melhores práticas na área, independente de legislações específicas. Além dos aspectos de disponibilização das informações e esforço para compreensão por parte do usuário, a possibilidade de acompanhamento por parte do cidadão das receitas e despesas planejadas e realizadas pelo setor público e, por fim, o resultado da gestão, é ao mesmo tempo um avanço no modelo nacional de gestão pública e um fator básico para o atendimento dos interesses da coletividade.

Para tanto, o objetivo do estudo consistiu em propor ações de melhoria para o portal eletrônico do Estado de Santa Catarina em termos de transparência das informações públicas. Pinho, Iglesias e Souza (2005) destacam que mais do que a disponibilização dos serviços e informações

pelos governos, o e-gov tem papel de melhorar seu desempenho com estas ferramentas. Os autores acrescentam que o governo eletrônico busca além de oferecer serviços ao cidadão, à construção de *accountability* que contempla em suas dimensões a transparência dos atos públicos e a efetiva participação da população no processo democrático. Uma das ferramentas que mais se destacam como forma de instrumentalizar o e-gov visando à transparência pública é o portal eletrônico dos diversos entes da federação.

## 2 CONSTRUÇÃO TEÓRICA

---

A discussão teórica compreende os conceitos de *accountability*, transparência e governo eletrônico. Tratam-se dos conceitos entendidos como necessários para dar sustentação ao objeto de investigação.

### 2.1 Accountability

A conceituação de *accountability* ainda está distante de um consenso. Um dos motivos refere-se às diferentes características e estágios da administração pública nos diferentes países, como enfatizado por Campos (1990) e reforçado por Pinho e Sacramento (2009). Campos (1990) argumenta que a *accountability* não se restringe e não se resolve com a simples criação de ferramentas de controle dos atos da gestão pública, que estas não são intrinsecamente suficientes para a responsabilização dos gestores. Para a autora, a qualidade na relação entre governo e cidadão é fundamental para o sucesso da *accountability*. Defende ainda que as atitudes e comportamentos do governo espelham as atitudes e comportamentos do cidadão. Segundo a autora, portanto, a *accountability* de um ente depende tanto de fatores internos quanto externos à gestão.

Behn (1998) ressalta que a *accountability* no setor público, ao contrário da iniciativa privada, não é uma opção do gestor ou da gestão, e sim uma obrigatoriedade diante de toda a sociedade. O autor acrescenta que esta obrigatoriedade

independe do paradigma de gestão governamental, uma vez que em todos os modelos de gestão o governo deve sempre buscar o interesse do cidadão em todos os seus atos, e o gestor deve responder por seus atos durante sua administração. Behn (1998) acrescenta que, ao mesmo tempo em que uma nova gestão pública dá mais autonomia e discricionariedade ao gestor público, esta exige em contrapartida responsabilização e responsividade do administrador pelos resultados frutos de suas decisões. Desta forma, busca-se o alcance de uma maior confiança da população na gestão pública. O autor defende que a gestão pública deve agora buscar a *accountability* democrática, em que a gestão busque a confiança pública na performance, no desempenho de sua atuação. Enquanto o modelo tradicional se refere a uma *accountability* por processos, este novo conceito e visão busca uma *accountability* por resultados. Reforça, ainda, que o cidadão, neste novo mecanismo, pode acompanhar e participar do processo de gestão, discutindo desde o planejamento até a avaliação das metas definidas para a gestão pública.

Pinho e Sacramento (2009) reforçam a obrigação e responsabilização dos gestores públicos em prestar contas e responder pelos atos realizados, com enfoque punições em caso de malfeitos. Os autores dividem a *accountability* em dois momentos: *answerability* e *enforcement*. O primeiro momento, segundo os autores, trata da obrigação do gestor público em responder por seus atos, informando e justificando suas ações. Já o segundo refere-se a efetivas punições ou prêmios a estes gestores por suas ações na função pública. Enfatizam os autores que, apesar dos diversos avanços do Brasil nas últimas décadas, como a criação de conselhos populares, o orçamento participativo, os portais de transparência, ainda não é possível afirmar que o país apresenta uma cultura de *accountability* em sua plenitude. Ainda persistem atitudes patrimonialistas e conservadoras em nossa gestão pública, como nepotismo e autoritarismo, os autores caracterizam o Brasil como um “país em progresso” no tema.

Enfoques práticos do conceito de *accountability* são descritos por Etzioni (2009), nem todos utilizados pelo gestor como uma real prestação de contas de seus atos. Entre as práticas apresentadas pelo autor estão a comunicação vaga, pouco objetiva, sobre supostas melhorias nas ferramentas de prestação de contas pela administração, passando uma falsa impressão de maior *accountability*. Outra possibilidade descrita por Etzioni é a *accountability* como processo político guiado por grupos de interesse e pelo poder que cada um destes grupos possui e reivindica, variando então o foco e o grau da *accountability*. O principal papel da *accountability*, para o autor, é uma real interação dos conceitos anteriores com uma base moral, buscando educar, mobilizar e construir novas coalizões para melhoria da gestão pública e do atendimento aos interesses da coletividade.

Nessa busca, dentro de um novo modelo de gestão, importante verificar diferentes conceitos e ideias apresentadas para a *accountability*. Diversos autores apresentam classificações do conceito e atuação da *accountability* (GRAY e JENKINGS, 1993; O'DONNELL, 1998; PRADO, 2004; CENEVIVA, 2006). Gray e Jenkins (1993) caracterizam a *accountability* como um relacionamento entre três partes. De um lado, a Administração Pública, que executa as ações e tem obrigação de apresentar e responder por elas. De outro lado está o que chamam de principal, que são os interessados nesta ação e no desempenho da gestão. O ponto de encontro entre os dois atores é o código, que é o padrão, sistema, desenvolvido para uma relação mais clara e efetiva entre eles. O'Donnell (1998) a separa em vertical e horizontal. A primeira é descrita como sendo o produto da ação política do cidadão e da sociedade em relação aos ocupantes de posições no Estado, independente de se foram eleitos ou não. Esta ação pode ser realizada através de eleições, liberdades de associação e expressão, utilizando reivindicações e investigações públicas sem risco de coação. Por outro lado, a horizontal é produto de agências internas ao estado, ou seja, é um controle realizado dentro da estrutura estatal. Estas agências, segundo o autor, possuem capacidade,

legitimidade e poder para avaliar e punir os gestores públicos. O autor defende que enquanto a *accountability* caracteriza um estado democrático ao permitir a ação e reivindicação da população, a horizontal complementa de forma que o próprio Estado tenha em sua estrutura capacidade e autoridade para controlar, fiscalizar, retificar e punir atos e atividades ilícitas de autoridades em outras agências estatais. Prado (2004), por sua vez, separa a *accountability* em duas dimensões, interna e externa. Na *accountability* interna, são consideradas a gerencial, da relação entre o servidor e seus superiores hierárquicos, e a profissional, da relação com *stakeholders*. Na dimensão externa, são apresentadas a *accountability* política, a *accountability* legal, a *accountability* financeira, que analisa o desempenho financeiro e a *accountability* pública, controle realizado diretamente pela população. Ao tratar das condições e requisitos para o sucesso de um processo de *accountability*, Ceneviva (2006) salienta a importância da transparência das ações da Administração. Acrescenta que sem uma fiel e confiável demonstração e publicização das informações públicas, o processo de *accountability* remanesce comprometido. A transparência, dentro da *accountability*, torna-se ferramenta fundamental no controle social.

## 2.2 Transparência

A criação de sistemas de divulgação do desempenho organizacional, em especial das organizações públicas, é uma busca por maior *accountability*, segundo Cunningham e Harris (2005). Ainda de acordo com os autores, esta disponibilização tem como objetivos melhorar os resultados dos governos e comunicar estes resultados, sendo básicos para a *accountability* e permitindo a prestação de contas e possíveis punições por irregularidades. De acordo com Abruccio e Loureiro (2004, p. 84), para o exercício de uma efetiva *accountability*,

*o exercício do controle estendido no tempo, que vai além da eleição para abrigar o mandato dos eleitos, é fortemente condicionado pela*

*transparência e visibilidade dos atos do poder público. Todas as decisões governamentais devem ser conhecidas pelo povo soberano, uma vez que o eixo do regime democrático está no controle dos governantes pelos cidadãos. [...] A transparência das ações governamentais não esgota a busca da accountability durante os mandatos, porém, é um requisito fundamental para a efetivação de seus instrumentos institucionais, pois sem informações confiáveis, relevantes e oportunas, não há possibilidade de os atores políticos e sociais ativarem os mecanismos de responsabilização.*

Otenyo e Lind (2004) definem transparência como estrutura legal, institucional e política que tornam informações sobre as características governamentais e da sociedade disponíveis para os interessados de dentro e de fora do sistema político. Conceitualmente, a transparência é então de interesse tanto do cidadão quanto dos atores políticos, visando sempre o interesse da coletividade. Koppel (2005) ressalta a transparência como instrumento fundamental para a avaliação do desempenho de governos, organizações e instituições. Salienta o autor sua importância para as demais dimensões ou concepções da *accountability*, imputabilidade, controlabilidade, responsabilidade e responsividade. Acrescenta que a transparência pode ser considerada um fim em si mesmo, permitindo a todos conhecimento sobre os atos e informações da gestão, melhorando a confiança e se tornando um valor inato. A gestão pública, segundo Koppell (2005), exige que o gestor seja sempre passível de questionamento e investigação, garantindo acesso à população, imprensa e demais interessados às informações públicas.

Apesar de destacar que o processo de *accountability* em geral, e a transparência das informações públicas em particular, é desafiador não apenas no Brasil, mas em todo o mundo, Pinho e Sacramento (2009) defendem que o país apresentou muitos avanços nos últimos 20 anos. Crescem, contudo, que ainda há um longo caminho para o país se considerar *accountable*, mas que o caminho e as estruturas estão avançando neste sentido. Características de

diferentes países ou organizações são fatores importantes para compreender a implementação do processo de transparência (BASTIDA; BENITO, 2007). De acordo com os autores, é considerado consenso que governos menos centralizados apresentam melhores níveis de transparência. Afirmam que governos conservadores e progressistas apresentam níveis semelhantes de transparência voltada ao orçamento público. Kristianesen et al. (2009) concordam que a descentralização tende a melhorar a transparência, porém salientam que também acaba por criar outras oportunidades para a corrupção na gestão.

A transparência das informações e ações da gestão pública aparece como fundamental para o melhor controle e participação da sociedade nos caminhos da coletividade. Gomes Filho (2005) defende que o processo de busca da transparência não pode ser exclusivo de alguns órgãos dentro do aparato do Estado, e sim parte de uma política governamental aspirado por todos os interessados. Visando esta busca por transparência que englobe todo o Estado, Fox, Haight e Palmer-Rubin (2011) mencionam a necessidade de uma mudança profunda e a criação de uma cultura de transparência. Trata-se de uma mudança de valores, atitudes e de visão dos gestores públicos e demais atores envolvidos no processo de gestão. Essa mudança cultural permitirá o alcance da legitimidade junto aos envolvidos no processo, alterando as expectativas, práticas e crenças do Estado e da Sociedade.

Bordignon e Minelli (2001) ressaltam que a transparência permite que se alcance um maior controle mesmo em estruturas políticas menos organizadas e estruturadas. Neste sentido, Grimmeliikhuijsen (2012) defende que os níveis de transparência são definidos através do quanto uma organização está disposta a permitir que os cidadãos monitorem seu desempenho e participem de seus processos políticos. Para avaliar a performance, o autor destaca a importância da compreensibilidade e oportunidade. Outro ponto essencial ao tratar da transparência na gestão pública é seu reflexo na

confiança do cidadão em relação ao governo. Grimmelikhuijsen (2012) evidencia em sua pesquisa que o conhecimento da performance é fundamental, mas não é o único aspecto e não garante o sucesso na relação entre confiança e transparência na gestão pública. Por outro lado, afirma que o fato de ser aberto e transparente em relação às contas públicas afeta positivamente a visão do cidadão, uma vez que permite maior entendimento e aproxima o governo do cidadão.

A partir da obrigatoriedade legal, que exige publicidade dos atos da administração pública, Cruz *et al.* (2012) inferem que a transparência da gestão financeira e fiscal dos entes da federação deve ser inteligível, enfatizando que a simples apresentação dos dados do orçamento e das finanças públicas não significa intrinsecamente transparência. Ainda segundo os autores, é fundamental que as informações espelhem de forma fiel o que ocorre, denotando correção e aumentando a confiança do cidadão. Bresser Pereira (1997) considera a importância da transparência das informações públicas no processo democrático, salientando que ela permite a reação da sociedade especialmente quando disponibilizadas as informações referentes às finanças públicas. Acrescenta que “a transparência efetiva da coisa pública e de sua gestão é a garantia mais concreta da democracia participativa contra a violação dos direitos republicanos e a privatização da res pública” (BRESSER PEREIRA, 1997, p. 127). Os estudos relativos à *accountability* na área econômica e em especial das finanças públicas ainda não receberam o destaque e a atenção devida, segundo Abrucco e Loureiro (2004). Os autores reforçam que diversas melhorias na eficiência dos processos, na qualidade da informação dos atos públicos e ações visando a melhoria da transparência voltada ao orçamento público são fundamentais no processo de responsabilização e responsividade dos gestores públicos no Brasil, características que reforçam a importância da presente pesquisa.

### 2.3 Governo eletrônico

A evolução das tecnologias da informação e comunicação, como internet, telefonia móvel e redes de computadores apresenta papel importante no desenvolvimento da gestão pública (BRAGA *et al.*, 2008). A utilização destas novas tecnologias, segundo os autores, permite uma interação e integração entre o Estado e o cidadão, desenvolvendo uma melhor comunicação e serviços mais ágeis, eficientes e seguros para a população.

*Não se trata apenas de uma questão de eficiência e modernização da gestão pública, da agilidade processual ou mesmo da transparência, mas de vários fatores explícitos e implícitos, possibilitando novas abordagens sobre as informações, os produtos e serviços, bem como aprimoramento das organizações públicas em suas relações com a sociedade. (FELICIANO et al., 2010, p. 66)*

Independente das motivações, seja por iniciativa voluntária ou reagindo a estímulos da população ou legais, os entes governamentais se demonstram mais sensíveis, reagem ativamente e estão aplicando consideráveis investimentos em função das mudanças e inovações tecnológicas (BALBE, 2010). O autor complementa sugerindo que, em função da amplitude de investimentos e utilização de novas tecnologias de informação e comunicação pode significar um movimento de reforma da Administração Pública. Akutsu e Pinho (2002) destacam que o desenvolvimento de novas tecnologias em conjunto com a evolução dos métodos de gestão acarreta inevitável mutação no processo administrativo de organizações públicas e privadas. Acrescentam que este processo

*é uma oportunidade ímpar para que o governo crie novos serviços, com melhor qualidade e menor custo, e para que a sociedade possa participar de uma forma mais efetiva na gestão governamental, seja questionando-a, seja contribuindo com esta, ou ambas as formas (AKUTSU, PINHO, 2002, p.724).*

Relacionando o governo eletrônico ao processo de modernização da gestão pública, Diniz *et al.* (2009, p. 25) descreve alguns temas que são influenciados em seu processo construtivo, como “desempenho, eficiência, eficácia, transparência, mecanismos de controle, qualidade do gasto público e prestação de contas.” Os autores complementam que o governo eletrônico, desta forma, contribui efetivamente para a melhoria da gestão pública. Borges (2005) defende que o governo eletrônico remete a uma nova relação entre o cidadão e o Estado, realizado de forma a atender o primeiro e não no formato de interesse do governo exclusivamente. Acrescenta que o governo eletrônico “inclui não apenas uma ‘informatização’ dos procedimentos, mas também mudanças institucionais importantes, que por certo exigirão mudanças nos valores e comportamentos presentes na cultura organizacional e preparação da população”.

Ao mesmo tempo em que traz diversas ferramentas e vantagens de atuação ao gestor público, o governo eletrônico acarreta também diversos desafios. Responder a anseios de uma população cada vez mais informada, em transformação, de forma ágil e efetiva são alguns destes, conforme enfatizado por Feliciano *et al.* (2010). Cegarra, Pachón e Cegarra (2012) destacam que além de facilitar e melhorar os serviços ao cidadão, o governo eletrônico fornece a possibilidade de uma efetiva participação e comprometimento do cidadão com a gestão pública. Neste sentido, Borges (2005) enfatiza a importância da inclusão digital da população para maior efetividade do governo eletrônico.

Ao estudar o governo eletrônico no Brasil, Rothberg (2010) salienta que ainda existem inúmeros pontos a serem melhorados, e um melhor uso como ferramenta política é essencial, desde que realizado de forma sistemática e clara. Diferentes formas de apresentação e estruturação dos portais eletrônicos são destacados por Rothberg (2010), sendo difícil ainda concluir qual a melhor forma. Acrescenta que os portais eletrônicos podem ser apresentados através da divisão por área de governo e hierarquizados, ou desenvolvidos

visando o perfil do usuário interessado na informação e por temas gerais. Todavia, o autor afirma que ambas estruturas impedem uma visão mais crítica e aprofundada do usuário, visando o efetivo aumento da democracia digital e construção da *accountability*.

Ao analisar os portais em três dimensões essenciais, sendo elas conteúdo, usabilidade e funcionalidade, Vilella (2003) define algumas características que considera fundamentais por parte dos governos visando a transparência das informações públicas e prestação dos serviços públicos. Quanto à análise do conteúdo dos portais, a autora considera como parâmetros de análise a abrangência do portal, dentre outros, a atualidade das informações, a objetividade e correção dos dados. Já a usabilidade, relacionada à facilidade de uso do portal por parte do cidadão, apresenta como parâmetros de análise o planejamento gráfico do portal, a qualidade da navegação, a interface com os usuários, a disponibilização de links úteis e acessibilidade para usuários. A última dimensão de análise utilizada por Vilella (2003), a funcionalidade, tem como parâmetros os serviços disponibilizados, a possibilidade de participação por parte do cidadão, as políticas de privacidade, possibilidade de personalização, a interoperabilidade e a forma como as informações estão disponíveis.

A capacidade dos portais eletrônicos no processo de prestação de contas dos entes da federação é tratada por Agostineto e Raupp (2010), considerando o aumento do controle da utilização dos recursos públicos. Os autores ressaltam a importância do planejamento por parte do governo, na implantação dos portais e disponibilização dos serviços públicos, em compreender as realidades vivenciadas e necessidades demandadas pelo cidadão, no processo em busca de *accountability* e cidadania. Agostineto e Raupp (2010, p. 71) reforçam que “é preciso averiguar o grau de cultura social, acessibilidade e a receptividade à utilização deste serviço, sendo inegável a sua contribuição para a prestação de contas governamental e estímulo ao exercício da democracia social.”

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

---

O estudo empreendido consiste em uma pesquisa descritiva, realizada por meio de um estudo de caso, com abordagem qualitativa. A coleta dos dados foi realizada em duas etapas. Na primeira, fez-se uma análise do portal do Estado de Santa Catarina, objeto de investigação do presente estudo. A análise contou com observações realizadas através de protocolos observacionais, sugeridos por Creswell (2010) como instrumento para realçar considerações do pesquisador, além de permitir o apontamento de notas descritivas. A segunda etapa contou com uma entrevista aberta com a Diretora de Contabilidade Geral do Estado de Santa Catarina, momento em que foram apresentadas as informações anteriormente coletadas no portal. Também na segunda etapa buscou-se *feedback* sobre as observações obtidas a partir do portal e as possibilidades de aproveitamento das informações pelo Estado de Santa Catarina. Uma vez realizada a coleta de dados, foi realizada uma descrição do portal do Estado de Santa Catarina, detalhando os dados pesquisados em cada parâmetro investigado. A partir desta análise, foi possível realizar sugestões de melhoria no portal do estado, visando uma maior transparência e atendendo de forma mais efetiva a disponibilização dos dados públicos.

O Modelo de análise construído considerou elementos, parâmetros, capacidades e indicadores. A definição dos elementos seguiu os utilizados por Platt Neto (2005). Uma vez definidos os elementos, foi necessário buscar os parâmetros que se pretendia analisar para cada um deles. Nesta fase se utilizou os mesmos parâmetros definidos por Alegretti e Platt Neto (2011) ao analisar as funcionalidades do portal de transparência das contas públicas do Rio Grande do Sul. A partir dos elementos e parâmetros e das capacidades de atendimento adaptadas de Raupp (2011), foram definidos indicadores de análise para cada parâmetro e capacidade, apresentados conforme Quadro 1.

Conforme pode ser observado por meio do Quadro 1, o modelo foi estruturado a partir das

seguintes capacidades: nula, baixa, média e alta (RAUPP, 2011). A capacidade nula será conferida ao portal que não oferece condições mínimas de atendimento ao parâmetro. A capacidade baixa indica que o portal atende ao parâmetro de forma insatisfatória, abaixo do que exige a legislação ou critérios básicos para o parâmetro. A capacidade média considera requisitos básicos, atendimento à legislação, mas sem inovações ou busca de um ideal como ferramenta de transparência pública. Já a capacidade alta representa um ideal, podendo ser indicada como melhores práticas encontradas nos parâmetros pesquisados.

### 4 RESULTADOS

---

#### 4.1 Analisando os elementos

##### 4.1.1 Publicidade

Em relação à facilidade de acesso aos dados, o portal eletrônico do estado apresenta as diversas opções de consulta disponíveis divididas em cinco seções: informações sobre o portal, receita pública, gasto público, análise gráfica e gestão fiscal. Além disso, dispõe de abas direcionando à legislação, glossário, perguntas frequentes e ao fale conosco. Todavia, a formatação das informações apresenta-se de forma rígida, estática.

No parâmetro 1.2, qualidade da navegação, o portal de transparência de Santa Catarina também reflete uma capacidade média, com boa velocidade de navegação, porém sem algumas ferramentas que auxiliem o acesso como, por exemplo, configuração da página de acordo com o desejado e a ferramenta de acessibilidade.

**Quadro 1: Modelo de análise**

Elemento 1 - Publicidade		
Parâmetros	Capacidade	Indicadores
1.1 Facilidade de acesso aos dados	Nula	A página inicial não apresenta as opções de consulta disponíveis
	Baixa	A página inicial apresenta parcialmente opções de consulta
	Média	A página inicial apresenta opções de consulta aos dados, de forma rígida
	Alta	A página inicial apresenta diferentes opções de consulta, com filtros e flexibilidade de manipulação dos dados.
1.2 Qualidade da navegação	Nula	A página não acessa ou trava no acesso
	Baixa	A página possui diversos banners, fotos e outros elementos que pesam e atrapalham a navegação
	Média	A página é rápida, porém sem recursos que auxiliem a navegação
	Alta	A página é bastante rápida, apresenta possibilidade de acesso em diferentes idiomas, permite configurar/formatar para visualização como desejado, apresenta recurso de acessibilidade
1.3 Frequência de atualização das informações	Nula	Informações, relatórios e notícias atualizadas a mais de um mês
	Baixa	Entre 8 e 30 dias
	Média	De 2 a 7 dias
	Alta	Atualizações em até 24 horas
1.4 Possibilidade de consultas por diferentes períodos	Nula	Não possibilita opção de consulta por mês ou ano, dados apenas do período atual
	Baixa	Não possibilita opção de consulta por mês ou ano, e dados dos últimos 4 anos
	Média	Possibilita consultas por mês ou ano, a dados até 10 anos
	Alta	Possibilita consulta por mês, ano, acumulado, comparação do mês em diferentes períodos, superior a 10 anos
Elemento 2 - Compreensibilidade		
Parâmetros	Capacidade	Indicadores
2.1 Uso de linguagem acessível	Nula	Extremamente técnica
	Baixa	Técnica
	Média	Clara, porém, pouco objetiva
	Alta	Clara e objetiva
2.2 Uso de recursos que facilitem o entendimento	Nula	Sem recursos
	Baixa	Breves informações sobre o portal
	Média	Informações sobre o portal, “perguntas frequentes” ou manual de navegação
	Alta	Informações sobre o portal, “perguntas frequentes” e manual de navegação
2.3 Fornecimento de informações complementares	Nula	Sem informações complementares
	Baixa	Link para sítios de interesse
	Média	Link para sítios de interesse e glossário de termos afeitos à gestão pública
	Alta	Link para sítios de interesse, glossário de termos afeitos à gestão pública e notas e informações complementares
2.4 Ações de formação dos usuários	Nula	Sem programas
	Baixa	Programa de educação fiscal/financeiro, com inscrições pelo site
	Média	Programa de educação fiscal/financeiro, com informações, contatos, legislação pertinente
	Alta	Programa de educação fiscal/financeiro, com informações, contatos, legislação pertinente, material de apoio, e cursos a distância

**Quadro 1: Modelo de análise (continuação)**

2.5 Interação com usuários	Nula	Não apresenta ícones e informações para interação
	Baixa	Apenas telefone e email para contato
	Média	Apresenta telefone, email, formulário e “fale conosco”
	Alta	Apresenta telefone, email, formulário, “fale conosco” e fóruns ou chats
Elemento 3 - Utilidade das informações		
Parâmetros	Capacidade	Indicadores
3.1 Evidenciação de cumprimento dos aspectos legais	Nula	Sem menção à legislação
	Baixa	Apenas menciona que cumpre a legislação
	Média	Apresenta principais aspectos legais relativos à transparência
	Alta	Apresenta ícone exclusivo com aspectos legais e seu cumprimento
3.2 Disponibilização de séries históricas	Nula	Apenas exercício corrente
	Baixa	Até quatro anos
	Média	Até 10 anos
	Alta	Mais de 10 anos
3.3 Disponibilização de dados para <i>download</i>	Nula	Não disponibiliza
	Baixa	Apenas em pdf sem possibilidade de cópia
	Média	Permite cópia
	Alta	Em vários formatos, permitindo manipulação de dados
3.4 Origem e fonte das informações	Nula	Sem possibilidade de verificação
	Baixa	Apresenta origem das informações
	Média	Apresenta origem das informações e órgão responsável
	Alta	Apresenta ao final de cada relatório origem da informação e responsável
3.5 Disponibilização das fases da execução orçamentária e financeira, com detalhamento da arrecadação e das despesas	Nula	Não apresenta
	Baixa	Apresenta dados estáticos
	Média	Apresenta dados completos, porém não permite formatação
	Alta	Apresenta os diversos dados e permite formatação de acordo com interesse do usuário
3.6 Disponibilização de informações sobre procedimentos licitatórios, convênios, contratos e sobre os servidores	Nula	Não apresenta informações
	Baixa	Apresenta <i>links</i> para processos licitatórios e informações incompletas sobre salários e servidores
	Média	Apresenta informações completas sobre licitações, contratos, convênios e salários, porém sem possibilidade de <i>download</i> e manipulação
	Alta	Apresenta informações completas sobre licitações, contratos, convênios e salários, com possibilidade de <i>download</i> e manipulação
3.7 Pertinência das informações	Nula	Muitas informações sem atenção à prestação de contas e propaganda de governo
	Baixa	Algumas informações sem atenção à prestação de contas
	Média	Basicamente informações sobre prestação de contas do governo
	Alta	Apenas informações relacionadas à prestação de contas

Fonte: adaptado de Platt Neto (2005); Platt Neto *et al.* (2009); Alegretti e Platt Neto (2011); Raupp (2011).

Outra facilidade ausente, porém, também não encontrada em nenhum portal estadual do país, é a possibilidade de exibição em diferentes idiomas, de modo a atender usuários estrangeiros interessados nas informações financeiras do estado. No elemento publicidade, o portal eletrônico de Santa Catarina atende aos quesitos e aprimoramentos sugeridos por Allegretti e Platt Neto (2010) no portal do Rio Grande do Sul, ao manter todas as informações em um único portal, além de apresentar mapa e manual de como pesquisar.

O portal do estado de Santa Catarina atualiza seus dados diariamente, atendendo de forma plena o parâmetro 1.3 e os ditames legais, que obrigam os entes da federação a disponibilizar as informações financeiras em tempo real. Na consulta por diferentes períodos foi detectada também uma capacidade média, uma vez que os dados da arrecadação de receitas estão disponíveis desde 2009 até o período corrente, enquanto a execução das despesas desde 2011. Permite o acesso de forma anual ou acumulado até determinado mês.

#### 4.1.2 Compreensibilidade

Em relação à linguagem utilizada no portal do estado, apesar de já exibir uma linguagem mais clara e menos técnica e legal, ainda evidencia termos mais afeitos à gestão pública e de dificuldade de entendimento pelo público em geral. Em relação a recursos que facilitem o entendimento, o portal eletrônico de Santa Catarina apresenta diversas ferramentas, como informações sobre o portal, inclusive com vídeo, área de perguntas frequentes e um manual de navegação, encontrado através de um *link* chamado “como pesquisar”. Estas ferramentas buscam permitir que o portal atinja o que Cruz *et al.* (2012) definem como real sentido das informações disponibilizadas, evitando que as informações disponibilizadas pareçam enganosas para o usuário.

Entre medidas que auxiliam o entendimento pelos cidadãos, Allegretti e Platt Neto (2010) sugerem a utilização de recursos como gráficos ilustrativos das informações, estatísticas de

acesso ao portal. Segundo os autores, estas ferramentas possibilitam uma melhor compreensão e facilitam a comparação das informações disponibilizadas. Informações complementares buscando maior compreensão por parte dos usuários também foram verificadas no portal do estado, como um glossário de termos e link para sítios de interesse, como os portais de transparência dos outros poderes do estado, empresas de economia mista e empresas públicas não dependentes do Tesouro estadual, diário oficial, página do governo do estado. Todavia, não há área para informações complementares, sobre outras áreas de interesse da sociedade com relação às finanças públicas.

O portal eletrônico de Santa Catarina dispõe de *link* para vídeos instrutivos do Senado Federal, funcionando como interessante ferramenta de formação dos usuários em relação ao orçamento e finanças públicas. Mesmo sendo um dos poucos estados a apresentarem funcionalidade para formação, este parâmetro foi classificado como capacidade baixa por não disponibilizar área exclusiva do estado, com cursos presenciais ou *online* relacionados às finanças de Santa Catarina.

Já o parâmetro 2.5 apresentou capacidade média, uma vez que dispõe informações para contato com os responsáveis pelo portal, como email, telefone e área de “fale conosco”. Esta área direciona para a ouvidoria do estado. Como verificado por Campos, Paiva e Gomes (2013), indica uma falta de incentivo à participação do cidadão nos processos de planejamento e acompanhamento da execução orçamentária e financeira dos estados. Áreas de fórum ou chat no portal permitiriam uma maior e mais ágil interação entre os usuários e os responsáveis pelo portal eletrônico do estado.

#### 4.1.3 Utilidade

No parâmetro 3.1 foi detectada capacidade média, sendo verificados resumo dos resultados orçamentário, financeiro e patrimonial e em diversos pontos relatórios e informações sobre a LRF e seus indicadores. São disponibilizadas séries históricas desde 2009 nas receitas e desde 2011

nas despesas, caracterizando capacidade média no parâmetro 3.2.

O portal permite *download* dos dados em formato CSV, permitindo manipulação e formatação dos dados de acordo com o interesse do usuário. O parâmetro confiabilidade das informações buscou verificar se o portal e em especial seus relatórios, disponibilizavam a origem dos dados e os responsáveis pelas informações. No caso de Santa Catarina, são disponibilizadas informações sobre origem e responsável, porém não em cada pesquisa ou relatório. Também importante mencionar que exige um código de segurança para acesso a determinados dados.

Quanto aos parâmetros 3.5, 3.6 e 3.7, o portal de Santa Catarina apresentou alta capacidade. Disponibiliza as diversas fases de receita e despesa em variados relatórios. Em relação à receita, retrata o valor orçado, no mês e acumulado, além de relatório da receita orçamentária arrecadada com possibilidade de apresentação mês a mês e acumulado. Apresenta ainda relatório de receita e despesa trienal, comparando os dados de três anos previamente informados. Alguns dos relatórios não são interativos, permitindo acessar as informações de forma analítica. O portal apresenta, ainda em relação as receitas e despesas, gráficos e relatórios bem completos da gestão fiscal, ilustrando e permitindo análises mais claras das informações. Caba-Pérez e López-Hernández (2009), ao destacar nos países do Mercosul, ressaltam a importância dos relatórios de performance e das práticas contábeis, auxiliando no processo de transparência e disponibilização das informações públicas.

Apresenta ainda de forma completa informações sobre processos licitatórios, contratos, convênios e informações sobre a remuneração dos servidores, que mereceu discussões exclusivas por parte dos poderes legislativo e judiciário quanto à obrigatoriedade. Por fim, o portal eletrônico de Santa Catarina oferece dados exclusivamente da transparência das informações, não desviando o foco do sítio para outros assuntos, não pertinentes ao tema.

## 4.2 Sugestões de melhoria

Esta seção busca verificar iniciativas que possam servir como melhorias no portal do Estado de Santa Catarina. Para tanto, serão detalhadas sugestões para cada um dos elementos analisados, com foco nos parâmetros em que o estado não obteve classificação de capacidade alta.

A página principal do portal da transparência já pode disponibilizar as diversas opções, inclusive secundárias. Isto pode ser realizado permitindo listá-las ao se posicionar a seta sobre cada opção principal. Esta possibilidade permite maior agilidade e rapidez em busca das informações de interesse do usuário.

Em relação à qualidade da navegação, parâmetro 1.2 do modelo de análise, um dos itens a serem sugeridos é a disponibilização do portal em outros idiomas. Mesmo sendo uma mudança considerável, pode facilitar o acesso de diferentes públicos e interessados nas informações em outras partes do mundo, permitindo comparações internacionais e qualificando o sítio estadual. A inserção de recursos de acessibilidade, com botões permitindo alterações de visualização de acordo com as necessidades do usuário, teclas de atalho utilizando o teclado do computador também são possíveis melhorias no portal.

Disponibilizar dados do maior número de períodos possível também influencia positivamente a transparência das informações públicas. Apresentar relatórios com colunas dos meses ou anos permitiria melhor comparação e análise das informações por parte dos usuários.

Uma das formas de facilitar o entendimento do usuário é simplificar a linguagem utilizada no portal, traduzindo termos técnicos e legais para uma linguagem didática e acessível. Uma forma de fazê-lo é vista no portal do Estado de Pernambuco, que utiliza um glossário com interessante forma de definir os conceitos, através de definição facilitada, base conceitual, definições de auxílio ao entendimento do conceito e explicação complementar. O

parâmetro 2.3 analisou o fornecimento de informações complementares nos portais. Como sugestão de melhoria, é possível citar a inclusão e disponibilização de gráficos e estatísticas de acesso, histórico, ferramentas e atualização de dados do portal eletrônico.

Disponibilizar cursos *online*, notas explicativas e apostilas informativas sobre a transparência e finanças públicas pode ser de grande valia para melhorar a compreensão e aumentar o interesse da sociedade em participar do processo democrático. Já em relação à interação com os usuários, disponibilizar um chat ou fórum permitindo a participação direta e acesso a questões dos outros usuários auxilia a democratização da informação e incentivaria a participação da sociedade. Pinho (2006) corrobora ao salientar que os fóruns permitem maior interação e permitindo o posicionamento dos cidadãos em relações aos assuntos políticos, de interesse geral, e possibilitando a criação de um conhecimento coletivo na sociedade civil.

Em relação ao parâmetro utilidade das informações, um ícone exclusivo para os relatórios e, em especial, indicadores da LRF e destacando os principais aspectos legais relativos à transparência pública pode ser de bastante valia para o portal eletrônico. Outra sugestão é a retirada do código de segurança para acesso a determinados relatórios, uma vez que sua presença inibe a participação da sociedade.

#### 4.3 Percepções dos responsáveis pelo Portal

A Diretora de Contabilidade Geral do Estado de Santa Catarina destaca que com o advento da Lei da Transparência e a Lei de Acesso à Informação a preocupação inicial dos entes públicos foi zelar pelo cumprimento dos dispositivos legais. Com isso, percebe-se, nos portais de transparência em geral, uma grande preocupação em disponibilizar todos os dados exigidos nos normativos legais.

Salienta, por outro lado, que apenas disponibilizar dados não é o suficiente. O propósito maior desses normativos, segundo a executiva, é proporcionar ao cidadão, de forma clara e objetiva, o acesso às informações da gestão

pública. Desta forma, verifica-se a iniciativa de alguns entes em proporcionar a transparência efetiva, seja pela utilização de uma linguagem mais próxima ao cidadão, seja pela disponibilização de ferramentas, ou avanços tecnológicos, que tentam propiciar uma nova experiência aos cidadãos na pesquisa de dados públicos.

Neste sentido, a Diretoria de Contabilidade Geral (DCOG) da Secretaria de Estado da Fazenda de Santa Catarina tem buscado desenvolver melhorias no Portal de Transparência do Poder Executivo Estadual. No segundo semestre de 2015 iniciou-se um projeto para reformulação geral do portal, com a premissa básica de utilizar uma linguagem acessível e otimizar o acesso ao cidadão. O novo portal será implantado no início de 2016 e contará com uma nova plataforma tecnológica, que permitirá a utilização de mais recursos gráficos e maior agilidade no acesso aos dados.

O projeto de reformulação está dividido em áreas, a abrange o desenvolvimento de conteúdos informativos e dinâmicos, interatividade e ações complementares. A ação voltada para conteúdo visa primordialmente apresentar um portal que atraia o interesse e atenda de forma simples e objetiva o interesse do usuário. A segunda ação visa melhorar a relação entre o cidadão e o portal, criando mais e melhores canais de interatividade e permitindo constante avaliação da ferramenta visando o atendimento dos interesses da sociedade. Dentre as ações complementares planejadas estão a divulgação do novo portal, através de palestras em escolas, visando o interesse dos jovens nos assuntos de administração pública, cursos para jornalistas e divulgação do portal nas redes sociais.

A busca por melhores práticas e iniciativas inovadoras é realizada pela DCOG em diversas fontes, entre elas as avaliações feitas por diversas entidades, tais como: a Organização Contas Abertas; a Controladoria Geral da União; o Tribunal de Contas do Estado; as pesquisas acadêmicas; e, principalmente, os pedidos de informação e as interações com os cidadãos, e

permitem que cada vez mais o portal seja aprimorado para melhor apresentar as informações de interesse da população.

Ao tratar especificamente dos achados nesta pesquisa, aponta que parte dos aspectos considerados passíveis de melhoria haviam sido detectados através de feedback dos usuários ou organizações avaliativas, e estão contempladas na nova proposta do Portal de Transparência do Poder Executivo de Santa Catarina. Dentre as melhorias contempladas estão a apresentação de informações secundárias já na página principal do portal, permitindo que todas as opções de consulta sejam verificadas na primeira tela, a disponibilização de um glossário interativo, com linguagem cidadã, a inserção de recursos de acessibilidade e a retirada do código de segurança para acesso a alguns relatórios, visando aproximar e facilitar o acesso do usuário ao portal.

Por outro lado, sugestões que não estavam contempladas inicialmente no projeto de reformulação do portal também poderão ser incorporadas, uma vez que poderão contribuir de maneira efetiva para a evolução da transparência da gestão pública, como a disponibilização de cursos online, chat para interagir com os usuários e disponibilização de estatísticas de acesso.

Outra proposta de inovação no portal será a disponibilização de informações não financeiras, principalmente de cunho social de interesse da população, como indicadores sociais e serviços públicos oferecidos. As informações financeiras previstas no portal incluem também uma área específica tratando de legislação, dividida entre legislação sobre transparência e legislação tributária. Outra inclusão prevista no projeto é uma área denominada “mapa vivo de obras”, que apresenta informações atualizadas das diversas obras em andamento no estado. Consultas que permitam acessar os bens móveis e imóveis do estado são parte do projeto. Também será disponibilizada uma ferramenta de busca, onde poderão ser consultados dados a partir de palavras-chave, além de melhorar a usabilidade do portal. Com isso, pretende-se que os cidadãos catarinenses possam acompanhar a gestão

pública, entendendo efetivamente onde e como são aplicados os recursos dos impostos que são arrecadados. O projeto de reformulação teve sua execução iniciada no mês de setembro de 2015, com conclusão prevista para dezembro do mesmo ano.

## 5 CONCLUSÕES

O objetivo do estudo consistiu em propor ações de melhoria para o portal eletrônico do Estado de Santa Catarina em termos de transparência das informações públicas. A partir da análise do portal, buscou-se inferir a transparência em termos de publicidade, compreensibilidade e utilidade. Em relação ao elemento publicidade, o portal eletrônico do estado de Santa Catarina evidenciou uma capacidade média em três de seus parâmetros e alta em um. No tocante ao elemento compreensibilidade, o portal do estado de Santa Catarina foi classificado como de capacidade média, apresentando para três dos cinco parâmetros esta capacidade, e uma vez capacidade baixa e outra alta. O elemento utilidade apresentou apenas parâmetros com capacidade média e alta, sendo em sua maior parte alta.

No elemento publicidade, as principais sugestões concentraram-se nas características de navegabilidade pelo portal. Na compreensibilidade, as sugestões direcionam para o entendimento do cidadão que acessa as informações no portal. Sugere-se, portanto, que sejam traduzidos termos técnicos e legais para uma linguagem didática e acessível. Em termos de utilidade, foi proposto, por exemplo, o uso de indicadores da LRF, e destacando os principais aspectos legais relativos à transparência pública. Tratam-se, à princípio, de propostas simples, fáceis de serem implementadas do ponto de vista técnico. Contudo, podem trazer avanços significativos para a construção da transparência das informações públicas.

As sugestões foram apresentadas ao responsável pelo portal no Estado de Santa Catarina, em entrevista aberta que possibilitou um feedback

do Estado. Algumas das sugestões já constavam em projeto de reformulação em andamento no Estado, como o glossário dinâmico e inserção de recursos de acessibilidade e linguagem cidadã. Foi informado ainda que sugestões não contempladas no projeto podem ser incorporadas, como por exemplo a disponibilização de cursos online e estatísticas de acesso.

## REFERÊNCIAS

---

- ABRUCIO, F. L.; LOUREIRO, M. R. Finanças públicas, democracia e accountability. In: ARVATE, P. R.; BIDERMAN, C. Economia do Setor Público no Brasil. Rio de Janeiro: Elsevier/Campus, 2004.
- AGOSTINETO, R. C.; RAUPP, F. M. Prestação de contas por meio de portais eletrônicos: um estudo em câmaras municipais da Grande Florianópolis. *Revista Universo Contábil*, v. 6, n. 3, p. 64-79, 2010.
- AKUTSU, L.; PINHO, J. A. G. Sociedade da informação, accountability e democracia delegativa: investigação em portais de governo no Brasil. *Revista de Administração Pública*, v. 35, n. 5, p. 723-745, 2002.
- ALLEGRETTI, D. dos S.; PLATT NETO, O. A. Funcionalidades, limitações e potencialidades do Portal da Transparência do Estado do Rio Grande do Sul. *Revista Catarinense de Ciência Contábil*, v. 9, n. 26, p. p. 79-95, 2011.
- BALBE, R. da S. Uso de tecnologias de informação e comunicação na gestão pública: exemplos no governo federal. *Revista do Serviço Público*, v. 61, n. 2, p. p. 189-209, 2010.
- BASTIDA, F.; BENITO, B. Central government budget practices and transparency: an international comparison. *Public Administration*, v. 85, n. 3, p. 667-716, 2007.
- BEHN, R. D. O novo paradigma da gestão pública e a busca da accountability democrática. *Revista do Serviço Público*, ano 49, n. 4, p. 5-45, 1998.
- BORDIGNON, M.; MINELLI, E. Rules transparency and political accountability. *Journal of Public Economics*, v. 80, n. 1, p. 73-98, 2001.
- BORGES, J. Inclusão digital e governo eletrônico: conceitos ligados pelo acesso à informação. 2005. 212f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação), Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2005.
- BRAGA, L. V., et al. O papel do governo eletrônico no fortalecimento da governança do setor público. *Revista do Serviço Público*, v. 59, n. 1, p. 5-21, 2008.
- BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: 1988.
- \_\_\_\_\_. Lei de Responsabilidade Fiscal. Lei Complementar nº 101, de 04 de Maio de 2000. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. Brasília, 2000.
- \_\_\_\_\_. Lei da Transparência. Lei Complementar nº 131, de 27 de Maio de 2009. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. Brasília, 2009.
- \_\_\_\_\_. Lei de Acesso as Informações Públicas. Lei no 12.527, de 18 de novembro de 2011. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. Brasília, 2011.
- BRESSER PEREIRA, L. C. Cidadania e res publica: a emergência dos direitos republicanos. *Revista de Filosofia Política*, v. 1, p. 99-144, 1997.
- CABA-PÉREZ, C.; LÓPEZ-HERNÁNDEZ, A. M. Governmental financial transparency in MERCOSUR member countries. *International Review of Administrative Sciences*, v. 75, n. 1, p. 169-181, 2009.
- CAMPOS, A. M. Accountability: quando poderemos traduzi-la para o português? *Revista de Administração Pública*, ano 24, n.2, p. 30-50, 1990.
- CAMPOS, R.; PAIVA, D.; GOMES, S. Gestão da informação pública: um estudo sobre o Portal Transparência Goiás. *Sociedade e Estado*, v. 28, n. 2, p. 393-417, 2013.

- CEGARRA-NAVARRO, J.-G.; PACHÓN, J. R. C.; CEGARRA, J. L. M. E- government and citizen's engagement with local affairs through e-websites: The case of Spanish municipalities. *International Journal of Information Management*, v. 32, n. 5, p. 469–478, 2012.
- CENEVIVA, R. Accountability: novos fatos e novos argumentos – uma revisão da literatura recente. In: *Encontro de Administração Pública e Governança*, II, 2006, São Paulo. Anais... Rio de Janeiro: ANPAD, 2006.
- CRESWELL, J. W. Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto. Porto Alegre: Artmed, 2010.
- CRUZ, C.; et al. Transparência da gestão pública municipal: um estudo a partir dos portais eletrônicos dos maiores municípios brasileiros. *Revista de Administração Pública*, v. 46, n. 1, p. 153–176, fev. 2012.
- CUNNINGHAM, G. M.; HARRIS, J. E. Toward a theory of performance reporting to achieve public sector accountability: A field study. *Public Budgeting & Finance*, v. 25, n. 2, p. 15-42, 2005.
- DINIZ, E. H. *et al.* O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. *Revista de Administração Pública*, v. 43, n. 1, p. 23-48, 2009.
- ETZIONI, A. Concepções alternativas de accountability: o exemplo da gestão da saúde. In: HEIDEMANN, F. G.; SALM, J. F. (Orgs.). *Políticas públicas e desenvolvimento: bases epistemológicas e modelos de análise*. Brasília: Editora UnB, p. 287-301, 2009.
- FELICIANO, A. M.; et al. Inclusão digital rural: capilaridade para ações de governo eletrônico. *Revista Democracia Digital e Governo Eletrônico*, v. 2, n. 3, 2010.
- FOX, J.; HAIGHT, L.; PALMER-RUBIN, B. Proporcionar transparencia: ¿Hasta qué punto responde el gobierno mexicano a las solicitudes de información pública?. *Gestión y política pública*, v. 20, n. 1, p. 3-61, 2011.
- GOMES FILHO, A. B. O desafio de implementar uma gestão pública transparente. In: *X Congresso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública*, Anais... 2005, Chile.
- GRAY, A.; JENKINS, B. Codes of accountability in the new public sector. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, v. 6, n. 3, p. 44-77, 1993.
- GRIMMELIKHUIJSEN, S. Linking transparency, knowledge and citizen trust in government: an experiment. *International Review of Administrative Sciences*, v. 78, n. 1, p. 50-73, 2012.
- KOPPELL, J. Pathologies of accountability: ICANN and the challenge of “multiple accountability disorder”. *Public Administration Review*, v. 65, n. 1, p. 94-108, 2005.
- KRISTIANSEN, S.; et al. Public sector reforms and financial transparency: Experiences from Indonesian districts. *Contemporary Southeast Asia: A Journal of International and Strategic Affairs*, v. 31, n. 1, p. 64-87, 2009.
- O'DONNELL, G. Accountability horizontal e novas poliarquias. *Lua Nova*, n. 44, p.27-54, 1998.
- OTENYO, E. E.; LIND, N. S. Faces and phases of transparency reform in local government. *International Journal of Public Administration*, v. 27, n. 5, p. 287-307, 2004.
- PINHO, J. A. G. Accountability em portais estaduais e municipais no Brasil: realidades distantes das promessas. In: *Encontro de Administração Pública e Governança*, II, 2006, São Paulo. Anais... Rio de Janeiro: ANPAD, 2006.
- PINHO, J. A. G.; SACRAMENTO, A. R. S. Accountability: já podemos traduzi-la para o português? *Revista da Administração Pública*, v.43, n. 6, p. 1343-1368, 2009.
- PINHO, J. A. G. de; IGLESIAS, D.; SOUZA, A. C. P. Governo eletrônico, transparência, accountability e participação: o que portais de governos estaduais no Brasil mostram. In: *ENCONTRO DA ANPAD*, XXIX, 2005, Brasília. Anais... Rio de Janeiro: ANPAD, 2005.
- PLATT NETO, O. A. Construção de um modelo para avaliação da transparência da gestão da dívida pública municipal com vistas a favorecer o

controle social. 2005. 348 f. 2005. Tese de Doutorado. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) - Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

PLATT NETO, O. A.; et al. Publicidade e transparência das contas públicas: obrigatoriedade e abrangência desses princípios na administração pública brasileira. *Contabilidade Vista & Revista*, v. 18, n. 1, p. 75-94, 2009.

PRADO, O. Governo eletrônico e transparência: a publicização das contas públicas das capitais brasileiras. 2004. 180 p. Dissertação (Mestrado em Administração Pública e Governo) - Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getúlio Vargas, São Paulo, 2004.

RAUPP, Fabiano Maury. Construindo a accountability em câmaras municipais do estado de santa catarina: uma investigação nos portais eletrônicos. 2011. Tese de Doutorado. Tese de Doutorado). Universidade Federal da Bahia, Salvador, Brasil.

ROTHBERG, D. Portais eletrônicos de governo e a contribuição da informação e da comunicação para a expansão da cidadania. In: *Anais... do 34º Encontro Anual da Anpocs (Associação Nacional de Pós Graduação e Pesquisa em Ciências Sociais)*. Caxambu, MG, 2010.

VILELLA, R. M. *et al.* Conteúdo, usabilidade e funcionalidade: três dimensões para a avaliação de portais estaduais de governo eletrônico na web. 2003. 262f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)- Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2003.