

**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE GESTÃO PÚBLICA**

JOELMA BENTO DELFINO

ACCOUNTABILITY E FERRAMENTAS DE TRANSPARÊNCIA: Estudo da percepção
de usuários sobre o Portal da Transparência da Prefeitura de João Pessoa/PB

João Pessoa
2017

JOELMA BENTO DELFINO

ACCOUNTABILITY E FERRAMENTAS DE TRANSPARÊNCIA: Estudo da percepção
de usuários sobre o Portal da Transparência da Prefeitura de João Pessoa/PB

*Artigo apresentado ao Departamento de
Gestão Pública da Universidade Federal da
Paraíba como requisito parcial à obtenção do
grau de Tecnólogo em Gestão Pública.*

Orientador (a): Prof^oDr^o Flavio Perazzo B.
Mota

João Pessoa-PB

2017

JOELMA BENTO DELFINO

ACCOUNTABILITY E FERRAMENTAS DE TRANSPARÊNCIA: Estudo da percepção
de usuários sobre o Portal da Transparência da Prefeitura de João Pessoa/PB

*Artigo apresentado ao Departamento de Gestão Pública da Universidade Federal da
Paraíba como requisito parcial à obtenção do grau de Tecnólogo em Gestão Pública.*

Aprovado em: _____ de _____ de 2017.

Prof^oDr^o Flavio Perazzo B. Mota (Orientador)
Universidade Federal da Paraíba

Prof^aDr^a Joseneide Souza Pessoa (Examinadora)
Universidade Federal da Paraíba

Prof^aDr^a Prof. Sabrina de Melo Cabral (Examinadora)
Universidade Federal da Paraíba

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

D349a Delfino, Joelma Bento .

Accountability e as Ferramentas de Transparência: Estudo da percepção de usuários sobre o Portal da Transparência da Prefeitura de João Pessoa/PB / Joelma Bento Delfino. – João Pessoa, 2017.

20f.

Orientador(a): Prof^o Dr. Flávio Perazzo Barbosa Mota.

Trabalho de Conclusão de Curso (Gestão Pública) – UFPB/CCSA.

1. Accountability. 2. Ferramentas de Transparência. 3. Gestão Pública. I. Título.

UFPB/CCSA/BS

CDU:35(043.2)

ACCOUNTABILITY E FERRAMENTAS DE TRANSPARÊNCIA: Estudo da percepção de usuários sobre o Portal da Transparência da Prefeitura de João Pessoa/PB

Joelma Bento Delfino
Autora
Flávio Perazzo Barbosa Mota
Orientador

SUMÁRIO: 1. *Introdução* • 2. *Referencial teórico* • 2.1 *Accountability* • 2.2 *Ferramentas de transparência* • 3. *Procedimentos metodológicos* • 4. *Resultados e discussão* • 5. *Considerações finais* • *Referências* • *Apêndice*

RESUMO

Os mecanismos de controle social disponibilizados pelo governo são ferramentas de transparência que visam garantir à sociedade a oportunidade de ter ciência quanto à responsabilização dos atos públicos (*accountability*), visando uma gestão pública mais transparente, participativa e eficiente. O objetivo desta pesquisa foi estudar a avaliação dos usuários sobre ferramentas de *accountability*. Em particular, identificar a percepção sobre o Portal da Transparência disponibilizado pela prefeitura da cidade de João Pessoa. De forma complementar, também se analisou a possível influência sobre a satisfação com relação a essa tecnologia governamental. Para tanto, realizou-se coleta de dados por meio de questionários com estudantes da Universidade Federal da Paraíba. Adaptaram-se atributos de avaliação de portais de transparência com base em Eppler (2006). Verificou-se baixa frequência no acesso e satisfação com o portal. Dois fatores (acessibilidade e velocidade) contribuíram para a probabilidade dos indivíduos estarem satisfeitos ou não com relação ao portal. Os resultados sugerem a importância de não só suprir a necessidade da instituição, mas também levar em consideração os usuários. Isso pode permitir melhor planejamento e utilização efetiva por parte da população.

Palavras-Chave: *Accountability*. Ferramentas de Transparência. Gestão Pública.

1. INTRODUÇÃO

O ato de administrar o bem público não parece uma tarefa simples. Em uma observação a história do Brasil, percebe-se que a busca pelo bem comum se mostra controverso. Por isso, é possível identificar casos em que o interesse particular se sobrepõe ao público. Com o advento da evolução tecnológica, contudo, a população passou por um processo de empoderamento. Isto é, temas ligados à fiscalização, transparência e prestação de contas e, conseqüentemente, *accountability*, passaram a fazer parte dos anseios da sociedade.

Dentro desse contexto, o desenvolvimento de ferramentas ligadas às Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) tem prometido o acesso a informações públicas de forma mais rápida. Por meio de ferramentas de governo eletrônico, haveria a possibilidade de estreitar o relacionamento entre população e a gestão governamental. Isto tem se materializado em ferramentas denominadas portais eletrônicos de transparência, cujo objetivo é proporcionar maior abertura ao diálogo com a sociedade e disponibilizar dados públicos.

Todavia, segundo Pinho (2006), iniciativas de governo eletrônico não podem ser observadas apenas do ponto de vista da tecnologia. Devem ser entendidas como ferramenta de interação entre Estado e sociedade. Traz consigo dimensões de relações, cooperação e fiscalização da população para o governo. Por isso, em 2009, por exemplo, foi promulgada a Lei Complementar 131 (BRASIL, 2009), conhecida como a lei da transparência. Este instrumento normativo determina que sejam disponibilizados, em tempo real, informações detalhadas sobre a execução orçamentária e financeira da Administração. Já em 2011, foi promulgada a Lei 12.527 (BRASIL, 2011) conhecida como lei de acesso a informações (LAI). Este instrumento legal possibilita a pessoa física ou jurídica o acesso às informações públicas, sem necessidade de apresentar motivos formais para obtê-los.

A partir do exposto, portanto, o presente trabalho busca estudar a avaliação dos usuários sobre ferramentas de *accountability*. Tendo como problema de pesquisa a identificação da percepção do usuário sobre o Portal da Transparência disponibilizado pela prefeitura da cidade de João Pessoa. Verificando-se as possíveis influências sobre a satisfação com relação a tal tecnologia governamental.

A escolha por essa temática se justifica pela necessidade do entendimento de como as ferramentas de transparência tem contribuído para melhoria da gestão pública. Isso tem se tornado perceptível a partir do contexto social por qual vem passando o Brasil. É possível perceber que questionamentos sobre a falta de eficiência, clareza das informações sobre a gestão no setor público tem levado as pessoas a reivindicarem maior transparência dos procedimentos da administração pública. Em termos acadêmicos e práticos, a pesquisa

pode contribuir para a reflexão sobre políticas públicas de promoção à participação e prestação de contas.

Dito isso, o artigo está estruturado da seguinte forma: primeiro realizou-se revisão da literatura para contextualizar a temática da *accountability* de uma forma geral, seguida da contextualização das ferramentas de transparência. Em seguida é descrito o método utilizado para o estudo empírico realizado com base em pesquisa de campo através de aplicação de questionários para uma amostra de estudantes universitários. No terceiro passo, apresentam-se os resultados obtidos por meio dessa pesquisa e discussões decorrentes diante do que foi evidenciado. Por fim, são estabelecidas considerações finais do estudo, com estabelecimento de limitações e proposições de estudos futuros.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta etapa da pesquisa, apresenta-se o conceito de *accountability* e ferramentas de transparência. Para a *accountability*, distinguem-se as várias aplicações, já que o termo não tem interpretação literal quando traduzido para o português. Em seguida, discorre-se sobre ferramentas de transparência, abordando-as no contexto do controle social. Por fim, apresentam-se os níveis de avaliação de portais de transparência.

2.1 *Accountability*

O termo *accountability* se tornou mais presente no Brasil paralelamente ao processo de redemocratização após o fim do regime militar. Apesar do significado deste termo, parece não haver ainda uma palavra no idioma português que a represente. A ausência de uma definição literal e a utilização de outros termos por diversos autores e contextos de pesquisa tem dificultado o enquadramento mais preciso sobre o sua aplicação (CENEVIVA, 2006).

Segundo o Centro Latino-Americano de Administração para o Desenvolvimento (CLAD) (2000), a definição de *accountability* descreve que o governo tem a incumbência de realizar a prestação de contas à população. Ela não surge por si só, mas se constitui por um relacionamento entre Estado e sociedade, causada pelo progresso da liberdade de expressão e o direito à informação.

Schedler (1999) divide a *accountability* de forma bidimensional: de um lado a capacidade de resposta do governo quanto à publicidade de seus atos (*answerability*), e do outro a capacidade de impor sanções e perda de poder aos que violam os deveres públicos (*enforcement*). Ao assumir a necessidade do poder, bem como a necessidade de seu controle, este autor identifica três formas básicas de prevenir o abuso de poder: sujeitar o poder ao

exercício das sanções; obrigar a transparência do seu exercício; e levar a justificação dos atos dos governantes. A primeira forma diz respeito à *enforcement*, as demais a *answerability*.

O'Donnell (1991) divide os mecanismos da *accountability* em dois pontos primordiais. No primeiro, vertical, o funcionamento ocorre por meio das eleições (instrumento principal), que viabiliza o bônus e o ônus para com os envolvidos e responsáveis pela gestão pública. Isto é, os eleitores detêm o controle das ações que os representantes realizam durante seu encargo político. O'Donnell (1998) também relata que são considerados elementos da *accountability* vertical as reivindicações e até mesmo a mídia. Esses recursos devem ser utilizados como meios de comunicação, cobranças e denúncias para com os entes e agentes públicos.

Na segunda, horizontal, os representantes da população possuem meios com a capacidade de demandar e quando necessário punir comportamentos errados do titular do cargo público, contribuindo para cumprir o dever como representantes da sociedade (O'DONNELL, 1991). Essa fiscalização, no Brasil, normalmente é executada por meio dos Tribunais de Contas, Controladorias Gerais e Agências Reguladoras. De modo geral o *accountability* vertical refere-se à “transparência das gestões em relação aos eleitores que podem assim fiscalizá-las e puni-las, principalmente através do voto em eleições livres e justas” (AMARAL, 2007, p. 35), e o horizontal refere-se a “transparência das ações da gestão pública em relação aos agentes que podem fiscalizá-las e puni-las” (AMARAL, 2007, p. 35).

Mainwaring (2005) apresenta classificação de *accountability* semelhante à de O'Donnell (1991). Apresenta *accountability* eleitoral e intraestatal. A primeira é dividida em dois tipos: “principal-agente”, em que um superior hierárquico designa um subordinado para cumprir uma determinada tarefa; o segundo tipo está a cargo do Judiciário, em que existe um sistema legal que estabelece os limites de atuação dos agentes públicos. *Accountability* intraestatal é constituída por entidades como o Tribunal de Contas ou Órgãos de Controladoria, com autoridade de controlar os agentes e as organizações públicas. Mainwaring (2005) afirma ainda que qualquer mecanismo, mesmo que não tenha a capacidade de sancionar diretamente agentes públicos, pode ser considerado *accountability*, desde que, de alguma forma, chamem a atenção de entidades com capacidade de sancionar.

Por fim, cabe também citar a *accountability* social. Este tipo não está relacionado ao cidadão ou a seu voto, ele tem como agente as organizações não-governamentais (ONGs), a mídia, os sindicatos etc. Smulovitz e Peruzzotti (2000) argumentam que o *accountability* social é uma forma de controle que envolve associações, movimentos ou a mídia, com a intenção de expor as falhas do governo, influenciar nas decisões dos gestores

públicos e incluir novas questões na agenda pública. O *accountability* social não tem a competência de punir os agentes públicos em casos de transgressões.

O Quadro 1 apresenta uma síntese dos principais conceitos sobre *accountability*. A partir das informações do que foi discutido, o Quadro 2 resume as considerações sobre ferramentas de transparência. Com isso, na próxima etapa do estudo, discorre-se sobre o método para investigação empírica.

Considerações sobre <i>Accountability</i>	Autor(es)
Dever do governo de prestar contas à população a partir de um relacionamento entre Estado e sociedade, causada pelo progresso da liberdade de expressão e o direito à informação.	Centro Latino-Americano de Administração para o Desenvolvimento (CLAD) (2000)
Divide a <i>accountability</i> de forma bidimensional: de um lado a capacidade de resposta do governo quanto à publicidade de seus atos (<i>answerability</i>), e do outro a capacidade de impor sanções e perda de poder aos que violam os deveres públicos (<i>enforcement</i>).	Schedler (1999)
Divide os mecanismos da <i>accountability</i> em dois pontos primordiais: vertical, o funcionamento ocorre por meio das eleições (instrumento principal); e horizontal, onde os representantes da população possuem meios com a capacidade de demandar e quando necessário punir comportamentos errados do titular do cargo público.	O'Donnell (1991)
Apresenta o <i>accountability</i> eleitoral e o intraestatal. O primeiro é normalmente dividido em dois tipos: “principal-agente”, em que um superior hierárquico designa um subordinado para cumprir uma determinada tarefa; o segundo tipo está a cargo do Judiciário, em que existe um sistema legal que estabelece os limites de atuação dos agentes públicos. Já a <i>accountability</i> intraestatal é constituída por entidades como o Tribunal de Contas ou Órgãos de Controladoria, com autoridade de controlar os agentes e as organizações públicas	Mainwaring (2005)
Fala do <i>accountability</i> social como uma forma de controle que envolve associações, movimentos ou a mídia, com a intenção de expor as falhas do governo, influenciar nas decisões dos gestores públicos e incluir novas questões na agenda pública.	Smulovitz e Peruzzotti (2000)

Quadro 1 - Considerações sobre *Accountability*.

Fonte: Elaborado pela autora.

2.2 Ferramentas de transparência

Diante do que foi abordado sobre *accountability*, percebe-se o grau de importância de ferramentas de transparência como mecanismo para o controle social dos atos públicos. É com isso que a sociedade amplia sua capacidade de controlar a Administração Pública, tanto por mecanismos criados pela sociedade dentro do próprio estado (controle governamental) como fora dele (controle social) (PAIVA, 2004 p. 29).

Nesse contexto, os portais de transparência pública são umas das principais ferramentas utilizadas para realizar o controle e a participação da sociedade dos atos da gestão pública. Trata-se de um instrumento que possibilita ao cidadão o conhecimento da aplicação dos recursos públicos. Com isso, pode participar da gestão por meio de sugestões, conhecer os avanços promovidos pela administração e exercer o controle social. Por hipótese, minimiza o

desvio ou mau uso das verbas destinadas aos projetos de melhoria da qualidade e bem estar da sociedade(SANTOS, OLIVEIRA, 2010).

A transparência diz respeito à disponibilização de dados que permitam que sejam averiguadas as ações dos gestores e que os mesmos sejam responsabilizados por seus feitos. Na definição de transparência são identificadas características como informação completa, objetiva, confiável e de qualidade, ao acesso, à compreensão e canais totalmente abertos de comunicação (ALÓ, 2009). Segundo Vishwanath e Kaufmann(1999) transparência engloba atributos como acesso, abrangência, relevância, qualidade e confiabilidade.

Para uma boa prestação de serviços, se faz necessário saber se os mesmos estão sendo bem ofertados ao público alvo, visando “promover transparência e maior eficácia das ações dos poderes públicos” (HASWANI, 2007, p. 217). Neste caso, verificar a veemência quanto às qualidades atribuídas aos portais de transparência. Levando em consideração o diálogo entre governo e sociedade, é necessário afirmar que a transparência “não será garantida pela simples publicação de dados e de informações na rede, mas por meio de uma estratégia clara de gestão informacional” (SILVA, 2010, p. 127).

Duarte (2009) recomenda quatro alicerces principais para uma boa comunicação entre população e governo, facilitando a gestão informacional: a) transparência - tratar de assuntos de interesse da população; b) acesso - assegurar fácil acesso a dados públicos; c) interação - ofertar meios que estimulem o interesse da população por assuntos públicos; e d) ouvidoria social - conhecimento das opiniões da sociedade no que se refere a assuntos públicos.

Já Matos (2009) sugere atributos para que a comunicação pública se torne real: a) a participação da sociedade nos assuntos públicos;b) meios que ajudem a população a se envolverem com assuntos pertinentes a sociedade; c) apreciação da população quanto a sua incumbência na participação em assuntos públicos; e d) clareza nas informações disponibilizadas, com intuito de tornar a participação da sociedade mais justa.

Sobre a apreciação na qualidade das informações, Eppler (2006) propõe um quadro de referência para avaliar Portais de Transparência composto por: a) propensão das informações ou estrutura horizontal (a percepção grupo-alvo); b) informação relevante (relação grupo alvo); c) consistência da informação (produto); e d) melhoria do processo e base confiável. Eppler (2006) ressalta a importância de avaliar o que o usuário entende por informação. Isto é, diante da percepção da sociedade quanto às informações públicas, se faz necessário ter em mente alguns requisitos para verificar cada etapa da qualidade nas informações: a) identificação (onde encontro está informação?); b) avaliação (é confiável?); c) alocação (posso adequar para minha realidade?); e d) aplicação (como posso melhor usar esta

informação?). Eppler (2006) ainda sugere e qualifica dezesseis atributos do *framework* e para isso ele parte de uma pergunta base por critério.

Pergunta	Atributo
O escopo da informação é adequado?	Compreensão
A informação é precisa e próxima da realidade o suficiente?	Precisão
A disponibilização dos dados é clara e de fácil compreensão por qualquer consumidor de informações?	Clareza
Atender a necessidade do indivíduo interessado, as informações têm utilidade?	Aplicabilidade
A informação é direta e evita perda de tempo?	Concisão
Sem contradições, evita incompatibilidade?	Consistência
A informação é totalmente livre de erros?	Correção
As informações são atualizadas?	Atualização
A informação abrange as necessidades da população interessada?	Conveniência
A informação está próxima do fato?	Pontualidade
É possível rastrear informações disponibilizadas ou saber de onde procedem?	Rastreabilidade
A informação prestada proporciona interatividade e adaptação pelo consumidor?	Interatividade
A informação sempre está acessível quando necessitada?	Acessibilidade
A informação é segura e protegida de perdas?	Segurança
As manutenções das informações são satisfatórias?	Manutenção
O tempo de resposta da informação é satisfatória?	Velocidade

Quadro 2 – Atributos de avaliação de portais de transparência

Fonte: Adaptado de Eppler (2006)

A partir das informações do que foi discutido, o Quadro 2 resume as considerações sobre ferramentas de transparência. Com isso, na próxima etapa do estudo, discorre-se sobre o método para investigação empírica.

Considerações sobre Ferramentas de Transparência	Autor(es)
Visando facilitar a gestão informacional, existem quatro alicerces principais para uma boa comunicação entre população e governo: transparência; acesso; interação; e ouvidoria social.	Duarte (2009)
Aborda alguns atributos para que a comunicação pública se torne real: a participação da sociedade nos assuntos públicos; os meios que ajudem a população a se envolverem com assuntos pertinentes a sociedade; apreciação da população quanto a sua incumbência na participação em assuntos públicos; e clareza nas informações disponibilizadas.	Matos (2009)
Conceitua portal de transparência como instrumento que possibilita ao cidadão ter conhecimento das ações desempenhadas pelo governo, participar da gestão dos recursos e controlar o uso das verbas destinadas à melhoria em bem estar da sociedade.	Santos (2010)
Diz que a é possível se avaliar os Portais de Transparência por meio de <i>framework</i> , investigando a propensão das informações de forma horizontal e de forma vertical. Além disso, partindo de perguntas base por critério, ele sugere e qualifica dezesseis preceitos do <i>framework</i> .	Eppler (2006)/

Quadro 3 - Considerações sobre Ferramentas de Transparência.

Fonte: Elaborado pela autora.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nesta etapa, será relatado o percurso de pesquisa utilizado neste trabalho. Como estratégia de pesquisa, optou-se por uma perspectiva quantitativa exploratória. Para obtenção de dados, foi elaborado questionário (Apêndice A) para identificar a percepção dos usuários sobre o portal da transparência da cidade de João Pessoa. A escolha por esse município ocorreu em virtude de possuir tal ferramenta de forma estruturada.

O portal da transparência da cidade de João Pessoa é mantido e atualizado por funcionários da Secretaria de Transparência (SETRANSP). A finalidade é promover acesso aos dados referentes à destinação dos recursos públicos pela prefeitura. Este trabalho buscou identificar se a população que busca por informações as detém e se essas informações são de fácil compreensão pelo cidadão que busca ter conhecimento das prestações de serviços referentes à gestão pública local, já que objetivam promover o controle e participação social nas decisões governamentais.

A preparação do questionário ocorreu com base no estudo de Eppler (2006) com adaptações para o público-alvo de pesquisa. Isto é, algumas dimensões de avaliação foram conjugadas de acordo com proximidade temática (Quadro 4). Os itens passaram por validação e pré-teste com dez estudantes de cursos variados. Não se percebeu problemas quanto à objetividade e alcance dos questionamentos, comprovando a viabilidade da aplicação do questionário. No total, o questionário contou com dez itens de avaliação medidos por meio de escala do tipo *phrase completion* e amplitude de resposta de 0 (zero) a 10 (dez). Também se incluiu seis perguntas de natureza demográfica.

Atributos avaliados	Junção de atributos
Compreensão	Compreensão + Clareza
Precisão	Precisão + Concisão
Veracidade	Consistência + Correção
Atualização	Atualização + Pontualidade
Utilidade	Aplicabilidade + Conveniência
Acessibilidade	Rastreabilidade + Acessibilidade
Facilidade de navegação	Interatividade
Velocidade	Velocidade

Quadro 4 - Dimensões de Avaliação

Fonte: Elaborado pela autora.

O trabalho de campo foi desenvolvido no mês de maio de 2017. Optou-se pela coleta de dados em locais de grande circulação de discentes no *campus* da Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Essa estratégia permitiu obter uma maior abrangência de cursos bem como homogeneidade dos respondentes. Esse critério de seleção amostral pode ser justificado por: (1) alcançar perfil de usuários de Internet com maior probabilidade de engajamento, frequência e interesse de uso; e (2) embora uma amostra por conveniência não represente, necessariamente, a população, ainda assim ela pode proporcionar resultados não enviesados em modelos de regressão linear múltipla, desde que se observe o pressuposto de normalidade dos erros estimados (MANION 1994).

A amostra total obtida foi de trezentos (300) respondentes. Destes, duzentos e trinta e nove (239) indicaram ter conhecimento do Portal de Transparência de João Pessoa e

responderam os itens de avaliação. Estes representaram para este artigo o público-alvo de interesse. Os demais indicaram apenas o perfil demográfico. A seguir, são apresentados os principais resultados.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise e discussão dos dados coletados consistiram de quatro etapas: 1) análise exploratória (dados perdidos e observações atípicas); 2) apresentação de medidas descritivas; e 3) medidas descritivas das escalas; e 4) estabelecimento de modelo de regressão. Os procedimentos foram executados nos programas Microsoft Excel 2010 e SPSS 18.

Na análise exploratória, na primeira etapa, foram excluídos 12 casos com dados perdidos em mais de uma variável quantitativa. Decidiu-se por excluí-los diante número suficiente de respostas para as análises subsequentes. Sete casos com apenas um dado perdido foram substituídos pela média da variável. Não se observou casos com valores atípicos com base em escores padronizados em Z (com média 0 e desvio-padrão 1). Após essas verificações, a amostra final de indivíduos que indicaram conhecer o Portal de Transparência de João Pessoa foi reduzida para 227 casos.

O perfil demográfico (Tabela 1) indica predominância de homens (54,2%) em relação a mulheres (45,8%); idade média de 25,6 anos (máximo de 62 e mínimo de 18); predominância de respondentes de períodos (20,7%); equilíbrio nos centros de ensino; e conhecimento do portal por meio da Internet (61,2%).

Tabela 1 – Descrição da amostra

Painel 1			
Variável	Valor	n	%
Gênero	Masculino	123	54,2
	Feminino	104	45,8
Centro	CCSA	66	27,6
	CT	65	27,2
	CCHLA	55	23,0
	CE	45	18,8
	Outros	8	3,4
Período	Até o segundo	47	20,7
	Terceiro	36	15,9
	Quarto	30	13,2
	Quinto	42	18,5
	Sexto	29	12,8
	Sétimo ou mais	30	13,2
	Não informou	13	5,7
Como conheceu o portal	Anúncios da prefeitura	15	6,6
	Rádio	1	0,4
	TV	42	18,5
	Internet	139	61,2
	Outros	30	13,2

Painel 2						
Idade	Média	1º Quartil	Mediana	3º Quartil	Máximo	Mínimo
	25,6	21	24	29	62	18

Na Tabela 2 são apresentadas as medidas descritivas. Identificou-se que a percepção de utilidade teve maior média comparativamente aos demais atributos. Todavia, cabe ressaltar que frequência de acesso se apresentou baixa. Os demais valores estiveram no limiar médio da escala utilizada, o que significa que as percepções sobre o portal podem ser trabalhadas para melhoria de suas funcionalidades. A percepção de satisfação geral também foi baixa, o que pode sinalizar que o serviço ofertado não esteja atendendo as expectativas dos consumidores de informações.

Percebe-se que para a consolidação, o fortalecimento da democracia e satisfação política é necessário que existam condições apropriadas, tanto sociais quanto políticas, para estimular o interesse da sociedade por conteúdos coletivos. Atualmente, é possível observar que os cidadãos têm uma imagem negativa das instituições políticas. Isso se dá, principalmente, devido à lacuna que existe entre as expectativas criadas pelas instituições, e a resposta recebida pelos cidadãos em relação às demandas atendidas, o que leva à perda de credibilidade e legitimidade por parte das instituições políticas (BAQUERO, 2004).

Verifica-se também que os cidadãos não vêem suas demandas serem atendidas, o que faz com que não se sintam representados pelos políticos eleitos (REIS, 1988; BAQUERO, 2004). Isso pode contribuir para desinteresse dos cidadãos com assuntos públicos, que pode ser refletido na escassa frequência no acesso ao portal, como também o baixo contentamento com os atributos avaliados no portal de transparência em estudo.

Tabela 2 – Medidas descritivas dos construtos estudados

Atributos avaliados	Média	Mediana	Desvio-padrão
Painel 1 – Variáveis independentes*			
Compreensão	5,28	6,00	2,02
Precisão	5,37	5,00	3,25
Atualização	4,92	5,00	2,01
Facilidade de navegação	4,73	5,00	2,32
Acessibilidade	4,63	4,00	2,25
Veracidade	4,40	4,00	2,51
Utilidade	5,83	6,00	2,26
Velocidade	4,64	4,00	2,15
Frequência de acesso	3,07	3,00	1,94
Painel 2 – Variável dependente			
Satisfação geral	4,26	4,00	2,12

Para verificar relação de dependência entre variáveis utilizou-se de modelo de

regressão logística binomial com método *stepwise (forward conditional)*. Para isso, classificou-se os participantes da pesquisa em dois grupos: satisfeitos (respostas maior igual a 5 na escala utilizada) e não satisfeitos (respostas menor do que 5 na escala utilizada). O objetivo foi obter um modelo que contemplasse fatores que contribuíssem para explicação da satisfação com o Portal da Transparência de João Pessoa. As variáveis independentes omitidas na Tabela 3 não apresentaram relação de significância na estimação realizada. Sobre o ajuste do modelo, verificou-se adequação conforme teste de Hosmer e Lemeshow. Houve explicação de 55,4% da variação total da variável dependente de satisfação. Isso possibilitou proceder com a discussão subsequente.

A modelagem realizada indicou que os atributos de acessibilidade e velocidade contribuíram significativamente para a satisfação geral com o Portal de Transparência de João Pessoa. Sobre a satisfação geral, essa significância se dá pela necessidade de se ter informações contínuas e desobstruídas, ou seja, da facilidade de obter as informações acessíveis sempre que necessitadas. Diante do exposto e com base nas informações da Tabela 3, percebe-se a importância da acessibilidade nos portais. Trata-se de um dos fatores que podem estimular o aumento de acesso pela sociedade, tornando as informações mais acessíveis. Desse modo, os dados podem ser compreensíveis sem esforços desnecessários.

Sobre a velocidade a satisfação geral diz respeito ao tempo de resposta quando a informação solicitada. A pouca disponibilidade de tempo é o principal fator pelo qual as pessoas necessitam de obtenção de informações de forma rápida. Os portais de transparência nem sempre são eficientes. Por vezes há uma navegação confusa e lenta, que pode levar usuários menos pacientes a desistir da busca por informações. Especialistas da Internet citam, por exemplo, a necessidade do que se concebe como “regra dos três cliques” (*three click rule*). Metodologia utilizada na criação de *websites* que limita ao quantitativo máximo de três cliques para o usuário realize a devida e desejada obtenção de informação. O papel do Estado é importante nesse ponto, já que deve atender as expectativas e necessidades dos indivíduos interessados por tais informações. Não bastando apenas disponibilizar os dados.

Tabela 3 – Modelo logístico binomial estimado da satisfação com o portal

Preditores	β	Razão de chance	p-valor
Intercepto	-5,92	0,03	0,000
Acessibilidade	0,397	1,49	0,001
Velocidade	0,643	1,90	0,000
Medidas de ajuste			
Hosmer e Lemeshow (8gl)		7,757 (p=0,458)	
R ² de Nagelkerke		0,554	

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo desta pesquisa foi estudar a avaliação dos usuários sobre ferramentas de *accountability*. Em particular, identificar a percepção sobre o Portal da Transparência disponibilizado pela prefeitura da cidade de João Pessoa. De forma complementar, também se pretendeu analisar a possível influência sobre a satisfação com relação a essa tecnologia governamental.

Os fatores acessibilidade e velocidade influenciaram a probabilidade de satisfação com o Portal de Transparência de João Pessoa. Apesar do desafio que é implementar esse tipo de ferramenta, percebe-se a necessidade e importância de não só suprir a necessidade da instituição, mas também levar em consideração os usuários. Isso pode permitir melhor planejamento e utilização efetiva por parte da população. Reafirma-se a importância da oferta de serviços públicos e o controle deles pela população. Isto é, a necessidade se colocar em primeiro lugar o interesse coletivo. Afinal, os serviços são efetivados por meio de tributos pagos pela sociedade. O papel do governo é administrar bem esse capital e o da população é de fiscalizá-los, já que são os verdadeiros donos desse dinheiro.

Cabe salientar, contudo, que o presente estudo contou com algumas limitações. Primeiramente, para realização de futuros estudos sobre este tema, seria interessante se ter uma amostra mais heterogênea, que possa representar a população da cidade. Para isso, seria interessante também estender o universo de aplicação dos questionários para outras localidades além da Universidade Federal da Paraíba. Isso permitiria um conhecimento mais amplo sobre o usuário e seu conhecimento sobre a ferramenta avaliada nesta pesquisa.

Segundo, também é possível refletir sobre o questionário e as escalas utilizadas. É possível que os atributos da forma como foram medidos não avaliem, necessariamente, àquilo que a sociedade espera para portais de transparência. Logo, o desafio que se apresenta seria investigar outros modelos de avaliação para posterior construção de atributos.

Terceiro, a pesquisa se concentrou no lado do demandante (usuário). Embora informativa, não foi possível confrontar os resultados com a percepção do ofertante (governo) para triangulação de evidências. Logo, há uma potencial oportunidade para que estudos futuros preencham essa lacuna.

Quarto, quanto à frequência de acesso foi constatado uma baixa em sua média, podendo esse ser o grande motivo pelo qual os demais atributos obtiveram média abaixo na escala proposta, cabendo a estudos futuros essa verificação na avaliação dos demais requisitos quanto ao portal de transparência.

6. REFERÊNCIAS

ALÓ, Claudia Cappelli; LEITE, Julio Cesar Sampaio do Prado. *Uma Abordagem para Transparência em Processos Organizacionais Utilizando Aspectos*. 2009. Tese (Doutorado em Ciências - Informática) Departamento de Informática, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2009.

AMARAL, Marcelo Santos. *Accountability, governo local e democracia: investigação em portais municipais do estado da Bahia*. Universidade Federal da Bahia, Escola de Administração, 2007.

BRASIL. *Lei n° 12.527, de 18 de Novembro de 2011*. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br>. Acesso em: 02 de março de 2017.

BRASIL. *Lei Complementar n° 131, de 27 de Maio de 2009*. Disponível em: <http://www2.camara.leg.br>. Acesso em: 02 de março de 2017.

BAQUERO, César Marcello. *Democracia, Juventude e Capital Social no Brasil*. Porto Alegre. Editora da UFRGS, 2004.

CLAD. Centro Latino-Americano de Administração para o Desenvolvimento. *La responsabilización en la nueva gestión pública latinoamericana*. Buenos Aires: Clad BID, 2000. Disponível em: <www.clad.org/siare_isis/innotend/control/control-nc.pdf>. Acesso em: 03 de fevereiro de 2017.

CENEVIVA, Ricardo; FARAH, Marta Ferreira Santos. *Democracia, avaliação e accountability a avaliação de políticas públicas como instrumento de controle democrático*. In: *Encontro de Administração Pública e Governança*, II, 2006, São Paulo. Anais. Rio de Janeiro: ANPAD, 2006.

DUARTE, J. *Instrumentos de comunicação pública*. São Paulo: Atlas, 2009.

EPPLER, M. *Managing Information Quality: Increasing the Value of Information in Knowledge-intensive Products and Processes*, Springer, Berlin/New York, 2006.

HASWANI, M. *Comunicação pública e as novas dimensões para as relações públicas*. In: KUNSCH, M. M. K.; KUNSCH, W. L. (orgs.). *Relações públicas comunitárias: a comunicação em uma perspectiva dialógica e transformadora*, p. 209-223, São Paulo: Summus, 2007.

MAINWARING, S; WELNA, C. *Democratic Accountability in Latin America*. Oxford Studies in Democratization Series. Oxford: Oxford University Press, 2005.

MATOS, H. (2009). *Comunicação pública, esfera pública e capital social*. In: DUARTE, J. (org). *Comunicação pública: Estado, mercado, sociedade e interesse público*, p. 47-58, São Paulo: Atlas. LAMOUNIER, Bolivar. São Paulo: Revista Exame, 1997.

- MANION, M. Survey Research in the Study of Contemporary China: Learning from Local Samples. *The China Quarterly*, v. 139, p. 741, 1994.
- MIGUEL, L. F. Impasses da Accountability: Dilemas e Alternativas da Representação Política. *Revista de Sociologia e Política*, v. 25, p. 25-38, 2005.
- O'DONNELL, Guillermo. Accountability horizontal e novas poliarquias. *Lua Nova*, São Paulo, n. 44, p. 27-54, 1998.
- O'DONNELL, Guillermo. Democracia delegativa. *Novos Estudos*, v. V, n. 31, p. 25-40, 1991.
- PAIVA, Rodrigo Márcio Medeiros. *O Controle Social Na Administração Pública: Propostas Para Estruturar e Estimular o Seu Desenvolvimento*. Disponível em: <https://bvc.cgu.gov.br/bitstream/123456789/2997/1/o_controle_social_na.pdf>. Acesso em 15 de Março de 2017.
- PINHO, José Antonio Gomes de. 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.
- POWER, Timothy J.; TAYLOR, Matthew M. *Corruption and democracy in Brazil: the struggle for accountability*. Notre Dame, EUA: University of Notre Dame, 2011.
- REIS, Fábio Wanderley. Consolidação democrática e construção do Estado: Notas introdutórias e uma tese. In: REIS, Fábio Wanderley; O'DONNELL, Guillermo (Org.). *A democracia no Brasil: dilemas e perspectivas*. São Paulo: Vértice, Editora Revista dos Tribunais, 1988.
- SANTOS, B. C. L. e OLIVEIRA, M. R. *Portal da Transparência do Governo do Estado do Espírito Santo*. Disponível em: http://www.escoladegestao.pr.gov.br/arquivos/File/Material_%20CONSAD/paineis_III_congresso_consad/painel_45/portal_da_transparencia_do_governo_do_estado_do_espirito_santo.pdf>. Acesso em: 27 de abril de 2017.
- SCHEDLER, Andrés. "Conceptualizing accountability" In: Andreas Schedler, Larry Diamond, Marc F. Plattner (eds.) *These 1 - Restraining State Power and Accountability in new democracies*. Boulder and London, Lynne Rienner Publishers.
- SILVA, D. B. (2010). Transparência na esfera pública interconectada e dados governamentais abertos. In: SILVEIRA, S. A. (ed.). *Cidadania e redes digitais*, p. 115-135, São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil.
- SUMULOVITZ, Catalina; PERUZZOTTI, Enrique. *A Política de Accountability Social na América Latina*. Disponível em: <https://cidadania.files.wordpress.com/2013/06/a-politica-de-accountability-social-na-america-latina.pdf>. Acesso em: 27 de março de 2017.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DE PESQUISA



Questionário de pesquisa



Essa pesquisa faz parte de trabalho de conclusão de curso (TCC) em Tecnologia em Gestão Pública da discente Joelma Bento Delfino, orientado pelo Professor Flávio Perazzo Barbosa Mota. O objetivo é estudar o Portal da Transparência do município de João Pessoa (<http://transparencia.joaopessoa.pb.gov.br/>) na perspectiva do usuário.

Não existem respostas certas ou erradas. Os dados são confidenciais e utilizados apenas para fins acadêmicos.

A seguir, indique, de uma maneira geral, sua avaliação com relação aos seguintes atributos do Portal de Transparência do município de João Pessoa.

De forma geral, quanto à COOMPREENSÃO das informações do Portal, posso dizer que são...

Nada compreensíveis			Razoavelmente compreensíveis				Totalmente compreensíveis			
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

De forma geral, quanto à PRECISÃO das informações do Portal, posso dizer que são...

Nada precisas			Moderadamente precisas				Totalmente precisas			
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

De forma geral, quanto à ATUALIZAÇÃO das informações do Portal, posso dizer que está...

Nunca atualizado			Às vezes atualizado				Sempre atualizado			
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

De forma geral, quanto à FACILIDADE DE NAVEGAÇÃO do Portal, posso dizer que é...

Nada fácil			Razoavelmente fácil				Totalmente fácil			
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

De forma geral, quanto à ACESSIBILIDADE das informações do Portal, posso dizer que são...

Nada acessíveis			Razoavelmente acessíveis				Totalmente acessíveis			
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

De forma geral, quanto à VERACIDADE das informações do Portal, posso dizer que são...

Nada verdadeiras			Moderadamente verdadeiras				Totalmente verdadeiras			
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

De forma geral, quanto à UTILIDADE das informações do Portal, posso dizer que são...

Nada úteis			Moderadamente úteis				Totalmente úteis			
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

De forma geral, quanto à VELOCIDADE de obtenção das informações do Portal, posso dizer que são...

Nada velozes			Moderadamente velozes				Totalmente velozes			
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

De forma geral, quanto à SATISFAÇÃO GERAL em relação ao Portal, posso dizer que estou...

Nada satisfeito			Moderadamente satisfeito				Totalmente satisfeito			
0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0

De forma geral, quanto à FREQUENCIA de acesso ao Portal, posso dizer que...

Nunca acesso			Às vezes acesso				Sempre acesso			
0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0

A seguir, apresentamos questões sobre seu perfil demográfico e conhecimento do Portal.

Qual seu sexo? Masculino Feminino

Qual a sua idade? _____

Qual o curso em que você está matriculado? _____

Qual o período que você está cursando atualmente? _____

Você sabia da existência do portal de transparência de João Pessoa? Sim Não

Como você ficou sabendo do portal de transparência de João Pessoa?

Anúncios de Prefeitura Rádio TV Internet Outros. Quais?

Muito obrigado pela sua participação e colaboração!