

Framework de apoio à democracia eletrônica em portais de governo com base nas práticas de gestão do conhecimento

Paloma Maria Santos



Paloma Maria Santos

**FRAMEWORK DE APOIO À DEMOCRACIA ELETRÔNICA
EM PORTAIS DE GOVERNO COM BASE NAS PRÁTICAS DE
GESTÃO DO CONHECIMENTO**

Tese submetida ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento da Universidade Federal de Santa Catarina para a obtenção do Grau de Doutora em Engenharia e Gestão do Conhecimento.

Orientador: Prof. Dr. Aires José Rover.
Coorientador: Prof. Dr. Paulo Maurício Selig.

Florianópolis
2014

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,
através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária
da UFSC

Santos, Paloma Maria

Framework de apoio à democracia eletrônica em portais de governo com base nas práticas de gestão do conhecimento / Paloma Maria Santos ; orientador, Aires José Rover ; coorientador, Paulo Maurício Selig. - Florianópolis, SC, 2014.

430 p.

Tese (doutorado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico. Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento.

Inclui referências

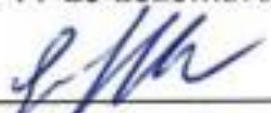
1. Engenharia e Gestão do Conhecimento. 2. Democracia eletrônica. 3. Indicadores de desempenho. 4. Ontologia. 5. Gestão do conhecimento. I. Rover, Aires José. II. Selig, Paulo Maurício. III. Universidade Federal de Santa Catarina. Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento. IV. Título.

Paloma Maria Santos

**FRAMEWORK DE APOIO À DEMOCRACIA ELETRÔNICA
EM PORTAIS DE GOVERNO COM BASE NAS PRÁTICAS DE
GESTÃO DO CONHECIMENTO**

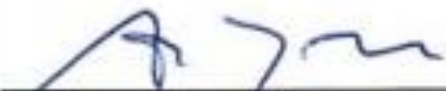
Esta Tese foi julgada adequada para obtenção do Título de Doutora em Engenharia e Gestão do Conhecimento, e aprovada em sua forma final pelo Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento da Universidade Federal de Santa Catarina.

Florianópolis, 11 de dezembro de 2014.



Prof. Dr. Gregório Varvakis Rados
Coordenador do Curso

Banca Examinadora:



Prof. Dr. Aires José Rover
Orientador
Universidade Federal de Santa Catarina



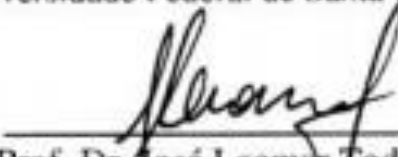
Prof. Dr. Paulo Maurício Selig
Coorientador
Universidade Federal de Santa Catarina



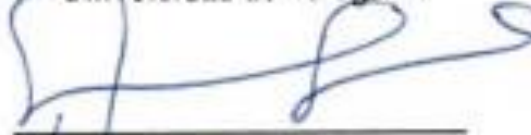
Prof. Dr. Aran Bey Morales
Universidade Federal de Santa Catarina



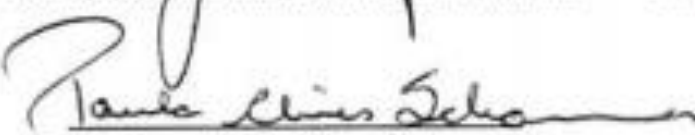
Prof. Dr. Fernando Galindo
Universidad de Zaragoza



Prof. Dr. José Leomar Todesco
Universidade Federal de Santa Catarina



Prof. Dr. Orides Mezzaroba
Universidade Federal de Santa Catarina



Prof. Dra. Paula Chies Schommer
Universidade do Estado de Santa
Catarina

Dedico este trabalho à minha família,
em especial aos meus queridos pais,
Dalvo e Lia, exemplos de luta e
perseverança, pelo amor incondicional
e por me ensinarem o valor da
Educação.

Dedico também ao meu marido,
Jackson, companheiro de vida e
sonhos, fonte de inspiração e amor
maior.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, fonte de luz e bondade, por guiar meus passos e me permitir encontrar grandes almas ao longo desta caminhada, por me fazer ver o quão gratificante pode ser deixar-se ouvir a voz do coração.

Ao meu mestre espiritual, Guruji, cujos ensinamentos me permitiram entender e aceitar as minhas limitações e a manter a mente em paz e o coração tranquilo.

Aos meus pais, Dalvo e Lia, bases do meu ser, por nunca medirem esforços para que eu pudesse estudar, por serem exemplos de caráter e determinação, por torcerem e acreditarem em mim, por vibrarem junto a cada conquista. A eles, toda a minha gratidão.

Às minhas irmãs, Christiane e Thalita, e “irmãos”, Marcos e Renan, pela cumplicidade, fraternidade e amizade, por serem o ombro que conforta e a mão que acolhe.

Ao meu sobrinho e afilhado, Vítor, nosso príncipe, por tornar o meu sorriso fácil e a vida mais leve e colorida.

Ao meu marido Jackson, amor da minha vida, pela compreensão, carinho e constante apoio, por estar sempre ao meu lado e nunca me deixar desistir. Por me fazer imensamente feliz.

Aos meus padrinhos Airton, Marcus Braga e Marcus Vinícius, e às queridas Lúcia e Marciele, amigos “irmãos” que levarei por toda minha vida, por compartilharem das aflições diárias, pelas trocas de experiências, pelo apoio e incentivo, pelas conversas, pelos encontros, por tudo. Obrigada por fazerem a jornada valer a pena.

“A mis amigos de España, en particular a Mirna, Javier y Carlos, por hacer nuestra estancia en Zaragoza tan agradable, haciéndonos sentir como si estuviéramos en casa. Gracias por su amistad”.

Aos amigos do Grupo de Pesquisa em Governo Eletrônico, companheiros de labuta, pelas oportunidades de compartilhamento de conhecimento.

Ao Prof. Javier García Marco e aos amigos Lúcia e Egon, pelo auxílio na revisão da ontologia desenvolvida para a representação do domínio da democracia eletrônica.

Ao meu orientador, Prof. Aires, companheiro de peregrinação, por ter me aceito no grupo de pesquisa e me permitido construir a minha tese dentro de uma temática que tanto me motiva. Pela atenção, suporte e confiança em mim depositada, o meu respeito e gratidão.

Ao meu coorientador, Prof. Selig, pelas conversas e *insights* sugeridos como contribuição ao amadurecimento deste trabalho.

Ao Prof. Galindo, orientador do meu doutorado sanduíche, pela acolhida durante a minha estada em Zaragoza, por ajustar o plano de trabalho da sua disciplina para que eu pudesse realizar um pré-teste com seus alunos; pelo auxílio na tradução do questionário e dos materiais de aula, e ainda pelas discussões e contribuições para o aperfeiçoamento deste trabalho como um todo.

Aos membros da banca, Prof. Aran, Prof. Galindo, Profa. Gertrudes, Profa. Paula, Prof. Tite e Prof. Orides, pelas valiosas contribuições e pelo rigor científico com que avaliaram meu trabalho desde o momento da minha qualificação, o que ajudou a melhor direcionar o desenvolvimento deste documento final.

Ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento e seus professores, que tanto contribuíram para que eu pudesse chegar a este momento. Sou muito grata pelos ensinamentos recebidos. Agradeço também à Secretaria do Programa pela competência e presteza com que sempre me atenderam.

À Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), por financiar esta pesquisa, tanto no Brasil quanto no exterior.

Por fim, agradeço a todos que contribuíram de forma direta ou indireta para a realização deste trabalho e que torceram por mim ao longo da caminhada.

Muito obrigada!

“O mundo vai além da nossa imaginação e há sempre algo a ser compartilhado, a ser aprendido e ser ensinado.”

(Sri Sri Ravi Shankar)

“Nossa recompensa se encontra no esforço e não no resultado. O esforço total é uma vitória completa.”

(Gandhi)

“O valor das nossas conquistas pode ser medido por tudo aquilo de que abrimos mão para conquistá-las.”

(Gandhi)

“Por vezes sentimos que aquilo que fazemos não é senão uma gota de água no mar. Mas o mar seria menor se lhe faltasse uma gota.”

(Madre Tereza de Calcutá)

RESUMO

Graças a sua capilaridade e facilidade de acesso, os portais de governo são tidos como um dos canais mais importantes para a prestação de serviços públicos e para a interação entre o governo e o cidadão. Muito além de um mero cartão de visitas ou um palanque eletrônico, um portal de governo deve permitir o exercício da cidadania e o aperfeiçoamento da democracia. Dessa forma, deve fomentar iniciativas que aumentem a participação cidadã nos debates e decisões governamentais, além de buscar a *accountability* na gestão pública. A Gestão do Conhecimento pode contribuir para a realização desses objetivos da democracia eletrônica. Assim, é de fundamental importância desenvolver um portal de governo que seja capaz de atendê-los. O presente estudo, de caráter aplicado, descritivo e exploratório, parte da identificação, análise e representação dos constructos-chave no domínio da democracia eletrônica, para a proposição de um *framework* que dê suporte a sua realização em portais de governo. A partir da explicitação das dimensões de análise, dos indicadores e das variáveis capazes de fomentar a democracia eletrônica, foi estruturado um *framework* que mostrou ser consistente tanto do ponto de vista teórico quanto do empírico. Sua aplicação prática revelou que os portais avaliados não estão sendo utilizados como ferramentas em prol do avanço na construção e no aperfeiçoamento da democracia, e que os processos fomentados com mais intensidade são o uso, o armazenamento e o compartilhamento de conhecimento.

Palavras-chave: Portais de Governo. Democracia Eletrônica. Indicadores de Desempenho. Ontologia. Práticas de Gestão do Conhecimento.

ABSTRACT

Due to their extensive reach and ease of access, government portals are considered one of the most important channels for provision of public services and interaction between government and citizen. Much more than a simple forefront or an electronic space, a government portal should allow the exercise of citizenship and the improvement democracy. Thus, it must foment initiatives that increase citizen participation in government decisions and discussions, besides seeking accountability in public administration. Knowledge management can help bring about these objectives of electronic democracy. Therefore, it is important to design a portal that can be able to fulfill them. This applied, descriptive, and exploratory study starts with the identification, analysis, and representation of the key constructs in electronic democracy, to propose a framework that supports its realization in government portals. From the analysis dimensions, indicators and variables elicitation that promote electronic democracy, it was structured a framework that showed to be theoretically and empirically consistent. Its practical application reveals the evaluated portals are not being used enough as tools for the advancement in the construction and improvement of democracy and that the processes most intensively encouraged are the use, storage, and sharing of knowledge.

Keywords: Government Portals. Electronic Democracy. Performance Indicators. Ontology. Knowledge Management Practices.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Etapas da revisão sistemática.	40
Figura 2 - Critérios de seleção dos artigos.	42
Figura 3 - Visão geral da pesquisa.	48
Figura 4 - Modelo SECI.	53
Figura 5 - Representação do espaço <i>ba</i>	54
Figura 6 - Processos de Gestão do Conhecimento.	57
Figura 7 - Facilitadores das iniciativas de Gestão do Conhecimento.	63
Figura 8 - Funcionamento de um sistema especialista.	65
Figura 9 - Ferramentas para aquisição de conhecimento.	69
Figura 10 – Categorias do conhecimento.	69
Figura 11 - Pirâmide metodológica.	70
Figura 12 - Componentes da Metodologia CommonKADS	72
Figura 13 - Ciclo de desenvolvimento do MIKE.	75
Figura 14 – Desenvolvimento de uma aplicação com o PROTÉGÉ.	77
Figura 15 - Atividades inerentes ao desenvolvimento de uma ontologia.	80
Figura 16 - Processo de desenvolvimento de ontologia.	83
Figura 17 – Metodologia de Trzesniak para a construção de indicadores.	119
Figura 18 – Processo de decomposição de um conceito complexo.	121
Figura 19 - Representação do processo de tradução empírica de um conceito complexo.	123
Figura 20 - Modelo conceitual de Clift.	126
Figura 21 - Modelo de Caldow.	127
Figura 22 - <i>Framework</i> de Funilkul e Chutimaskul.	128
Figura 23 - <i>Framework</i> Chutimaskul e Funilkul.	129
Figura 24 - Modelo de Shirazi, Ngwenyama e Morawczynski.	130
Figura 25 - <i>Framework</i> de Ayo, Mbarika e Okunoye.	133
Figura 26 - Dimensões de análise.	140
Figura 27 - Classes da ontologia de domínio.	149
Figura 28 - Propriedades de objeto da ontologia de domínio.	150
Figura 29 – Representação gráfica da ontologia de domínio.	150
Figura 30 - Indicadores e dimensões da democracia eletrônica.	152
Figura 31 - <i>Framework</i> proposto.	189
Figura 32 - Dinâmica da dimensão participação.	190
Figura 33 - Dinâmica da dimensão <i>accountability</i>	191
Figura 34 – Processo de verificação empírica do <i>framework</i>	193
Figura 35 – Atendimento dos portais ao Indicador Informação.	203
Figura 36 - Erro no link RSS.	204

Figura 37 - Atendimento dos portais ao Indicador Ferramentas de Comunicação.....	205
Figura 38 - Atendimento dos portais ao Indicador Ferramentas de Colaboração.	206
Figura 39 - Atendimento dos portais ao Indicador Transparência Ativa.	209
Figura 40 - Atendimento dos portais ao Indicador Transparência Passiva.	211
Figura 41 - Selo desenvolvido para a LAI no Poder Executivo Federal.	212
Figura 42 - Atendimento dos portais ao Indicador Abertura.	214
Figura 43 - Procedimento para Solicitação de Informações.....	215
Figura 44 - Atendimento dos portais ao Indicador Mecanismos de Controle.	216
Figura 45 - Atendimento dos portais ao Indicador Usabilidade e Acessibilidade.....	218
Figura 46 - Erro ao tentar proceder com o registro no Portal da AL_DF.	220
Figura 47 - Atendimento dos portais ao Indicador Segurança e Privacidade.....	221
Figura 48 - Atendimento dos portais às variáveis inerentes à democracia eletrônica.....	222
Figura 49 - Atendimento global dos portais às variáveis por Indicador.	222
Figura 50 - Atendimento às variáveis por Dimensão.....	223
Figura 51 - Atendimento às variáveis por região.	224
Figura 52 - Atendimento às variáveis vinculadas às práticas de Gestão do Conhecimento por estado.....	225

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Classificação da pesquisa.....	38
Quadro 2 - Campo de busca selecionado em cada base.	41
Quadro 3 - Título dos artigos selecionados.	43
Quadro 4 - Definição das práticas de Gestão do Conhecimento.	60
Quadro 5 - Práticas x processos de Gestão do Conhecimento.	61
Quadro 6 - Práticas de Gestão do Conhecimento associadas às tecnologias.....	62
Quadro 7 - Propostas de Princípios da Engenharia do Conhecimento. .	67
Quadro 8 - e-Governo, e-Democracia e e-Governança.	106
Quadro 9 - Classificações para os indicadores de desempenho.	113
Quadro 10 - Metodologia da OECD para a construção de indicadores compostos.....	116
Quadro 11 - Resumo dos modelos e <i>frameworks</i> encontrados.....	134
Quadro 12 – Classes e subclasses da ontologia.....	147
Quadro 13 – Propriedades dos objetos da ontologia.	147
Quadro 14 – Restrições às classes da ontologia.	148
Quadro 15 - Variáveis do indicador Informação.	153
Quadro 16 – Variáveis do indicador Ferramentas de comunicação. ...	155
Quadro 17 – Variáveis do indicador Ferramentas de colaboração.	156
Quadro 18 – Variáveis do indicador Usabilidade e Acessibilidade. ...	157
Quadro 19 – Variáveis do indicador Segurança e Privacidade.	158
Quadro 20 – Variáveis do indicador Transparência passiva.	161
Quadro 21 – Variáveis do indicador Transparência ativa.	162
Quadro 22 – Variáveis do indicador Abertura.	165
Quadro 23 – Variáveis do indicador Mecanismos de Controle.....	166
Quadro 24 - Práticas de Gestão do Conhecimento x Variáveis da democracia eletrônica.....	173
Quadro 25 - Variáveis da democracia eletrônica x Processos de Gestão do Conhecimento.	174
Quadro 26 – Alterações realizadas nos instrumentos de coleta de dados.	196
Quadro 27 – Dados das Unidades Federativas no Brasil em 2010.....	198
Quadro 28 - Relação de portais a serem avaliados.....	200

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Artigos selecionados por base de dados.....	43
Tabela 2 - Compilação dos processos de Gestão do Conhecimento	57
Tabela 3 - CVC para a clareza de linguagem.....	182
Tabela 4 - CVC para a pertinência prática.....	184
Tabela 5 - CVC para a relevância teórica.....	185
Tabela 6 - CVC para a dimensão teórica.....	187
Tabela 7 - Variáveis avaliadas em cada questão.....	201

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AC	Acre
AL	Alagoas
AP	Amapá
AM	Amazonas
BA	Bahia
BIREME	Biblioteca Regional de Medicina
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Nível Superior
CE	Ceará
CGU	Controladoria Geral da União
CIGA	Comitê Interministerial para Governo Aberto
CSV	<i>Comma Separated Values</i>
CVC	Coefficiente de Validade de Conteúdo
C2G	<i>Citizen to Government</i>
DF	Distrito Federal
EBSCO	Elton B. Stephens <i>Company</i>
ES	Espírito Santo
FAPESP	Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo
FAQ	<i>Frequently Asked Questions</i>
GO	Goiás
G2C	<i>Government to Citizen</i>
IDH	Índice de Desenvolvimento Humano
JSON	<i>JavaScript Object Notation</i>
KADS	<i>Knowledge Acquisition and Documentation Structuring</i>
KARL	<i>Knowledge Acquisition and Representation Language</i>
LAI	Lei de Acesso à Informação
LRF	Lei de Responsabilidade Fiscal
MA	Maranhão
MIKE	<i>Model-based and Incremental Knowledge Engineering</i>
MT	Mato Grosso
MS	Mato Grosso do Sul
MG	Minas Gerais
ODS	<i>Open Document Spreadsheet</i>
OECD	<i>Organisation for Economic Cooperation and Development</i>
OGP	<i>Open Government Partnership</i>
ONGs	Organizações Não Governamentais
ONU	Organização das Nações Unidas
PA	Pará
PB	Paraíba

PE	Pernambuco
PI	Piauí
PNGA	Plano de ação Nacional sobre Governo Aberto
PR	Paraná
RDF	<i>Resource Description Framework</i>
RJ	Rio de Janeiro
RN	Rio Grande do Norte
RO	Rondônia
RR	Roraima
RS	Rio Grande do Sul
RSS	<i>Really Simple Syndication</i>
SC	Santa Catarina
SCIELO	<i>Scientific Electronic Library Online</i>
SE	Sergipe
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SP	São Paulo
SPARQL	<i>Simple Protocol and RDF Query Language</i>
TIC	Tecnologia de Informação e Comunicação
TO	Tocantins
XML	<i>eXtensible Markup Language</i>
WOS	<i>Web of Science</i>

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	29
1.1	DECLARAÇÃO DA VISÃO DE MUNDO	30
1.2	PROBLEMA DE PESQUISA	32
1.3	PRESSUPOSTOS DE PESQUISA	34
1.4	OBJETIVOS	34
1.4.1	Objetivo Geral	34
1.4.2	Objetivos Específicos	35
1.5	ESCOPO	35
1.6	CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA	36
1.7	INEDITISMO	39
1.8	ADERÊNCIA AO EGC	45
1.9	JUSTIFICATIVA	46
1.10	ESTRUTURA DO TRABALHO	48
2	ENGENHARIA E GESTÃO DO CONHECIMENTO	51
2.1	TIPOS DE CONHECIMENTO	51
2.2	GESTÃO DO CONHECIMENTO	55
2.2.1	Processos de Gestão do Conhecimento	56
2.2.2	Práticas de Gestão do Conhecimento	59
2.3	ENGENHARIA DO CONHECIMENTO	64
2.3.1	Sistemas de Conhecimento	67
2.3.2	Metodologias da Engenharia do Conhecimento	70
3	GOVERNANÇA ELETRÔNICA, GOVERNO ELETRÔNICO E DEMOCRACIA ELETRÔNICA	85
3.1	GOVERNANÇA ELETRÔNICA	89
3.2	GOVERNO ELETRÔNICO	93
3.3	DEMOCRACIA ELETRÔNICA	96
3.3.1	Modelos de democracia	96
3.3.2	Definições conceituais de democracia eletrônica	104
3.3.3	Barreiras para a democracia eletrônica	107
4	INDICADORES DE DESEMPENHO	111
4.1	CARACTERÍSTICAS DOS INDICADORES	111
4.2	METODOLOGIAS DE APOIO À CONSTRUÇÃO DE INDICADORES	115
4.2.1	Proposta da OECD	116
4.2.2	Proposta de Trzesniak	119
4.2.3	Proposta de Quivy e Campenhoudt	121
4.2.4	Proposta de Corbetta	122

5	FRAMEWORK DE APOIO À DEMOCRACIA ELETRÔNICA EM PORTAIS DE GOVERNO	125
5.1	<i>FRAMEWORKS</i> DE DEMOCRACIA ELETRÔNICA	125
5.1.1	Modelo conceitual de Clift	125
5.1.2	Modelo de Caldow	126
5.1.3	<i>Framework</i> de Funilkul e Chutimaskul	127
5.1.4	Modelo de Shirazi, Ngwenyama e Morawczynski	129
5.1.5	<i>Framework</i> de Konstandina	131
5.1.6	<i>Framework</i> de Ayo, Mbarika e Okunoye	132
5.1.7	Considerações a respeito dos modelos e <i>frameworks</i>	133
5.2	DIMENSÕES DE ANÁLISE	135
5.2.1	Dimensão Participação	136
5.2.2	Dimensão <i>Accountability</i>	137
5.3	INDICADORES DE DEMOCRACIA ELETRÔNICA	140
5.3.1	Ontologia no domínio da democracia eletrônica	141
5.3.2	Indicador Informação	152
5.3.3	Indicador Ferramentas de comunicação	154
5.3.4	Indicador Ferramentas de colaboração	155
5.3.5	Indicador Usabilidade e Acessibilidade	157
5.3.6	Indicador Segurança e Privacidade	158
5.3.7	Indicador Transparência passiva	159
5.3.8	Indicador Transparência ativa	161
5.3.9	Indicador Abertura	163
5.3.10	Indicador Mecanismos de Controle	165
5.4	ANÁLISE DAS VARIÁVEIS SOB A PERSPECTIVA DA GESTÃO DO CONHECIMENTO	166
5.5	VALIDADE DO QUESTIONÁRIO	178
5.6	<i>FRAMEWORK</i> PROPOSTO	188
6	VERIFICAÇÃO EMPÍRICA DO <i>FRAMEWORK</i>	193
6.1	PRÉ-TESTE	193
6.2	TESTE	196
6.3	<i>CORPUS</i> DA PESQUISA	197
6.4	CRITÉRIO PARA A COLETA DE DADOS	200
6.5	SÍNTESE DOS RESULTADOS	201
6.5.1	Grupo de questões do Indicador Informação	202
6.5.2	Grupo de questões do Indicador Ferramentas de Comunicação	204
6.5.3	Grupo de questões do Indicador Ferramentas de Colaboração	205
6.5.4	Grupo de questões do Indicador Transparência Ativa	207
6.5.5	Grupo de questões do Indicador Transparência Passiva	210
6.5.6	Grupo de questões do Indicador Abertura	213
6.5.7	Grupo de questões do Indicador Mecanismos de Controle	214
6.5.8	Grupo de questões do Indicador Usabilidade e Acessibilidade	217
6.5.9	Grupo de questões do Indicador Segurança e Privacidade	219

6.5.10 Síntese geral	221
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	227
7.1 CONCLUSÕES	229
7.2 TRABALHOS FUTUROS	232
REFERÊNCIAS	235
APÊNDICE I - Carta convite encaminhada aos especialistas	275
APÊNDICE II - Questionário encaminhado aos especialistas	277
APÊNDICE III - Instruções repassadas aos alunos	305
APÊNDICE IV - Cartilha entregue aos alunos	317
APÊNDICE V - Questionário utilizado pelos alunos	325
APÊNDICE VI - Resultado da avaliação dos portais espanhóis	349
APÊNDICE VII - Formulário utilizado pela pesquisadora	375
APÊNDICE VIII – Consolidação dos dados coletados nos portais brasileiros	393

1 INTRODUÇÃO

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

A emergência e a evolução das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) certamente possuem um papel primordial nesse processo. Ainda que a exclusão digital assombre parte da população, a força e a velocidade com a qual os meios de comunicação se tornam disponíveis e ganham mais adeptos a cada dia é impressionante e sem precedentes.

Tem-se, com isso, uma nova forma de configuração da sociedade, estabelecida agora em torno de redes, modificando as estruturas sociais e os processos produtivos. Com ela, emerge um novo tipo de indivíduo, mais presente, partícipe e interessado nas questões que lhe afetam, seja no campo econômico, político ou social.

Esse contexto de mudanças também teve reflexo nas estruturas governamentais, uma vez que passaram a ser exigidas formas inovadoras de gestão e relacionamento para com os atores com os quais elas se relacionam, tendo em vista catalisar ações facilitadoras que sejam adequadas à nova realidade.

Assim, ao longo da última década, estruturas governamentais ao redor de todo o mundo têm coordenado e articulado ações para a implementação de projetos com ênfase em iniciativas voltadas para o uso das TICs, em especial a internet, no exercício da cidadania, envolvendo a administração pública (governo), o setor privado (empresas) e a sociedade civil¹ (cidadão).

Essas ações, reconhecidas pelas diretrizes de governo eletrônico, afirmam o papel do Estado perante os diversos atores, uma vez que buscam disponibilizar informações e serviços, além de incentivar a participação por intermédio das novas formas eletrônicas de interação.

¹ “São todas aquelas formas de associativismo que, de algum modo, lutam pela resolução de problemas sociais, ampliação dos direitos políticos e da consciência da cidadania, [...] interessados em assumir sua dimensão de cidadão de uma forma ativa, buscando agir na sociedade em busca de transformações” (SELL, 2006, p.98-99).

Dado o grande potencial da internet como ligação e canal de comunicação com os cidadãos, diversas instâncias do Estado estão adotando os meios eletrônicos para disponibilizarem suas iniciativas por intermédio de portais de governo.

Em face disso, a avaliação da performance desses portais, bem como das iniciativas ali dispostas, têm sido uma constante preocupação dos pesquisadores das mais diferentes áreas de conhecimento: **accountability** (AKUTSU; PINHO, 2002; WONG; WELCH, 2004; AKUTSU, 2005; PINHO, 2006; PINA; TORRES; ROYO, 2007; PRADO; PÓ, 2010; RAUPP, 2011), **transparência** (PINA; TORRES; ROYO, 2007; AMORIM, 2012; CRUZ *et al.*, 2012; BEGHIN; ZIGONI, 2014), **usabilidade e acessibilidade** (VILELLA, 2003; ROVER *et al.*, 2010; ROVER *et al.*, 2012), **participação** (GAVENTA, 2007; WEI; XITAO, 2009; SANTOS; SILVA, 2011; ROVER *et al.*, 2012), **governança eletrônica** (MELLO, 2009), **Gestão do Conhecimento** (BIZ, 2009), **informação/comunicação** (CULLEN; HOUGHTON, 2000; VAN SELM; JANKOWSKI; TSALIKI, 2002; BRAGA, 2007; SHIANG; HSIAO; LO, 2007; BRAGA; FRANÇA; NICOLÁS, 2009), **lei do acesso à informação** (SANTOS; BERNARDES; ROVER, 2012); **requisitos democráticos** (SILVA, 2009) e **boas práticas** em geral (OLIVEIRA; SANTOS; AMARAL, 2003; AL-MUDIMIGH; ULLAH, 2011).

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

1.1 DECLARAÇÃO DA VISÃO DE MUNDO²

Cada pessoa enxerga o mundo a sua maneira. Os contornos e as nuances dessa visão acabam por moldar a forma como cada um percebe e interpreta as coisas ao seu redor.

Nesse contexto reside o conceito de paradigmas que, segundo Morin (1990, p.15), são “princípios ocultos que governam a nossa visão das coisas e do mundo sem que disso tenhamos consciência”.

De acordo com Corbetta (2007), a noção de paradigma tem sua origem na história do pensamento filosófico, tendo sido utilizada tanto

² A organização da estrutura metodológica deste trabalho foi feita baseada na proposta apresentada por Mezzaroba e Monteiro (2009) e Rover (2013).

por Platão, no sentido de modelo, como por Aristóteles, no sentido de exemplo.

Ao observar a prática científica, Kuhn (2006) aponta o paradigma como um pressuposto da ciência, uma vez que serve de modelo de interpretação de mundo universalmente reconhecido que, durante algum tempo, fornece problemas e soluções para uma comunidade científica.

Assim, para a ciência, o paradigma serve como guia, como uma pauta de leitura que precede a elaboração de uma teoria. Sem um paradigma, uma ciência não teria orientações nem critérios de eleição: todos os problemas, métodos e técnicas seriam válidos (CORBETTA, 2007). “Sem o compromisso com um paradigma não poderia haver ciência normal³” (KUHN, 2006, p. 135).

Conforme Capra (2006), para descrever adequadamente o contexto atual, onde tudo parece globalmente interligado, é necessário assumir uma perspectiva integrativa e holística da realidade. Uma visão que transcenda as fronteiras disciplinares e conceituais. Tal visão é a do paradigma sistêmico.

Vasconcelos (2009) corrobora, enfatizando que uma das consequências da adoção deste paradigma é que ele focaliza as possíveis e necessárias relações entre as disciplinas e a efetivação das contribuições entre elas, caracterizando uma interdisciplinaridade.

Dessa forma, o paradigma sistêmico reflete uma estrutura de referência conceitual que objetiva lidar com fenômenos e situações que requerem explicações e soluções advindas da inter-relação de múltiplas forças ou fatores (ANDRADE *et al.*, 2006). Ele reúne um arcabouço que permite analisar e compreender o todo como sendo além da mera soma das partes. É uma nova forma de compreender os fenômenos complexos dos dias atuais.

Nesse sentido, considerando a problemática introduzida no presente trabalho, irá se adotar o **paradigma sistêmico** como meio de estruturação de conhecimentos e entendimentos acerca da realidade.

³ “Atividade na qual a maioria dos cientistas emprega inevitavelmente quase todo o seu tempo [...] É baseada no pressuposto de que a comunidade científica sabe como é o mundo. Grande parte do sucesso do empreendimento deriva da disposição da comunidade para defender esse pressuposto” (KUHN, 2006, p. 24).

1.2 PROBLEMA DE PESQUISA

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

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

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

Estes, segundo Dos Santos (2011), são tidos como as plataformas ou sistemas de Gestão do Conhecimento mais completos que existem, na medida em que oferecem serviços integrados que congregam várias ferramentas e funcionalidades de suporte à implementação dos processos de Gestão do Conhecimento.

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

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

Segundo Santos e Silva (2011), dado o baixo custo e a maior rapidez na disseminação da informação, parece existir um esforço

crescente por parte do governo para expandir sua presença na rede⁴, bem como para disponibilizar iniciativas por meio das TICs.

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

Netchaeva (2002) salienta que os portais de governo têm duas funções principais: ajudar os cidadãos a conduzir seus afazeres diários por meio do fornecimento de informações e serviços, e prover oportunidades de os cidadãos fazerem parte dos processos democráticos. Essas duas funções são completamente diferentes e não devem ser confundidas.

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

A emergência dos cidadãos como tomadores de decisão e como ponto focal da democracia trouxe à tona a democracia eletrônica (KIM, 2008). Esta reflete a utilização das TICs para aumentar a participação dos cidadãos nos debates e nas decisões governamentais, permitindo um governo aberto e transparente, além de buscar a *accountability*⁵ na gestão pública.

Desse modo, as iniciativas que o governo disponibiliza para os cidadãos devem ir além da mera eficiência do uso das TICs. Há que se considerar o capital social que é suportado pela democracia eletrônica, uma vez que esta pode ser a chave para resolver muitos dos problemas sociais no processo de avanço da sociedade baseada no conhecimento

⁴ Fountain (2001) atribui o termo *Estado virtual* para um governo que se organiza em termos de agências virtuais, entre agências e redes público-privadas, cuja estrutura e capacidade dependem da internet e da *web*. Nele, o fluxo de informação e comunicação depende cada vez menos dos canais burocráticos e formais.

⁵ “O termo *accountability* remete a ideia de responsabilidade (objetiva e subjetiva), controle, transparência, obrigação de prestação de contas, justificativas para as ações que foram ou deixaram de ser empreendidas, premiação e/ou castigo” (PINHO; SACRAMENTO, 2009, p. 1364).

(KIM, 2008), a qual tem o conhecimento como principal fator de produtividade econômica e social.

Dada essa relevância, é de fundamental importância que um portal de governo que objetive promover a democracia eletrônica por meio de suas iniciativas, atente para os elementos capazes de conduzir este processo.

Entretanto, vários são os autores que constataam a carência de estudos que apontem para mecanismos de avaliação da democracia eletrônica e dos elementos que a conduzem (FREWER; ROWE, 2005; BRASIL, 2007; MACINTOSH; WHYTE, 2008; ROTHBERG, 2008; LEE; CHANG; BERRY, 2011).

Com base nisso, constrói-se a pergunta de pesquisa que norteia esta tese: *Quais elementos um portal de governo deve conter para que promova a democracia eletrônica por meio de práticas de Gestão do Conhecimento?*

1.3 PRESSUPOSTOS DE PESQUISA

A partir da questão de pesquisa, formularam-se os seguintes pressupostos a serem confirmados no decorrer deste estudo:

- Existem elementos capazes de promover a democracia eletrônica em portais de governo;
- O uso de práticas de Gestão do Conhecimento nos portais de governo permite alavancar a democracia eletrônica;
- Existe relação entre as variáveis de análise da democracia eletrônica e as práticas de Gestão do Conhecimento.

1.4 OBJETIVOS

A partir da definição do problema de pesquisa acima enunciado, foram delineados os objetivos – geral e específicos – de pesquisa.

1.4.1 Objetivo Geral

Desenvolver um *framework* de apoio à democracia eletrônica em portais de governo com base nas práticas de Gestão do Conhecimento.

1.4.2 Objetivos Específicos

- a) Representar o conhecimento no domínio da democracia eletrônica;
- b) Propor indicadores de democracia eletrônica em portais de governo;
- c) Mapear a relação entre as variáveis de análise da democracia eletrônica e as práticas de Gestão do Conhecimento.

1.5 ESCOPO

Toda e qualquer pesquisa apresenta limitações: seja pela escolha do tema, seja pelos métodos e técnicas de condução e validação ou pela eleição dos sujeitos para observação, entre outras variantes.

Apesar de reconhecer a existência de diferentes agentes capazes de interagir e se relacionar com o governo por meios eletrônicos (TAKAHASHI, 2000), a categoria das relações entre o governo e os cidadãos (G2C e C2G) é a que interessa a este trabalho.

No que tange à pesquisa e à produção de projetos de democracia eletrônica, a escolha a priori de um modelo de democracia pode impor um viés parcial à pesquisa, uma vez que tal escolha pode impedir que iniciativas importantes para a democracia sejam vistas e reconhecidas (GOMES, 2010). O modelo de democracia que sustenta o conceito de democracia eletrônica escolhido para este trabalho é o representativo, aliado a mecanismos de participação.

O pesquisador, ao propor desenvolver indicadores de desempenho, deve ter clareza sobre as limitações que eles carregam ao tentar traduzir uma realidade complexa. Conforme salienta Bellen (2005), os indicadores nunca são completos e dificilmente contêm todos os elementos da realidade, com toda sua complexidade e possibilidades.

Nesse sentido, supõe-se que a seleção das dimensões e variáveis de análise para a composição dos indicadores de democracia eletrônica, ainda que embasada na literatura, acaba restringindo-se ao universo de referências consultadas. A maneira encontrada para tentar minimizar o impacto dessa limitação é fazer uso de especialistas no processo de validação do conteúdo dos indicadores.

A escolha dos especialistas será guiada pelos seguintes critérios: possuir publicações e pesquisas sobre o tema da tese, ser perito na estrutura conceitual envolvida e ter conhecimento metodológico sobre a construção de questionários e escalas.

No que concerne ao método e às técnicas de investigação, sua escolha implica limitar-se às vantagens oferecidas por eles, abrindo mão, assim, das contribuições que os demais, que não foram eleitos, poderiam agregar à pesquisa.

Entende-se que, ao buscar unicamente evidências de alguns elementos nos portais de governo, abre-se mão de um estudo mais aprofundado sobre eles, bem como sobre a percepção dos cidadãos quando em interação com tais elementos, o que poderia ser muito rico para o contexto desta tese.

Outra limitação refere-se à seleção do *corpus* desta pesquisa (portais eleitos para a verificação da consistência do *framework*). Ainda que se tenha consciência de que os portais da esfera federal possam ser mais representativos, servindo de modelo para os demais, e de que a esfera municipal seja considerada por alguns autores a mais próxima ao cidadão (AKUTSU; PINHO, 2002; AMORIM, 2012; BERNARDES, 2013), optou-se pela esfera estadual tendo em vista o interesse em verificar a relação entre as regiões com o IDH (Índice de Desenvolvimento Humano) mais elevado e o desempenho frente à disposição das variáveis capazes de conduzir a democracia eletrônica. Crê-se, além disso, que a esfera estadual, quando comparada à municipal, apresenta melhores condições (financeiras, humanas e tecnológicas) para implementar portais na internet.

Por fim, cabe salientar a limitação relativa à temporalidade da pesquisa, por não apresentar um caráter longitudinal.

1.6 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA

Há na literatura diferentes propostas para a classificação de uma pesquisa. Adotaram-se aqui os seguintes critérios, quais sejam: a finalidade, os objetivos gerais, a abordagem do problema, os procedimentos técnicos e o método de abordagem.

Quanto à finalidade, configura-se como **pesquisa aplicada**, posto que objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática e resolução de problemas específicos identificados no âmbito das sociedades em que se vive (GIL, 2010; SILVA; MENEZES, 2005). Para Gil (2010), nada impede que pesquisas aplicadas contribuam para a ampliação dos horizontes do conhecimento científico e sugiram novas questões a serem investigadas.

Quanto aos objetivos gerais, esta pesquisa tem caráter de **pesquisa exploratória**, uma vez que se está a avaliar um fenômeno desconhecido (MARCONI; LAKATOS, 2009), tendo então, como

propósito, buscar mais informações sobre o tema e familiarizar-se com o problema com vistas a delimitá-lo ou a construir hipóteses (GIL, 2010). Para Ciribelli (2003, p. 54), a “pesquisa exploratória é condição *sine qua non* de qualquer tipo de pesquisa científica”.

Além disso, apresenta características de **pesquisa descritiva** na medida em que visa descrever as características de determinada população ou fenômeno, bem como estabelecer relações entre variáveis (GIL, 2010).

Quanto à abordagem do problema, caracteriza-se como **pesquisa quali-quantitativa**, reunindo dados quantitativos e qualitativos em um único estudo. Creswell (2007) chama esse tipo de configuração de método misto, uma vez que envolve formas múltiplas de dados.

O enfoque qualitativo se apresenta na pesquisa durante a avaliação da ontologia de domínio, durante a seleção das variáveis para a composição dos indicadores de democracia eletrônica, durante a validação do conteúdo do instrumento de pesquisa, na análise do resultado do pré-teste, na análise das variáveis sob a perspectiva da Gestão do Conhecimento e na análise de algumas variáveis, em especial as relativas à transparência ativa nos portais de governo.

Quanto ao enfoque quantitativo, este se configura na análise das respostas dadas pelos especialistas e no cálculo do coeficiente de validade de conteúdo, na verificação da aplicabilidade do *framework* nos portais de governo, na compilação e no tratamento estatístico aplicados aos dados coletados.

O emprego da quantificação tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas, desde as mais simples como percentual, média, desvio-padrão, às mais complexas como coeficiente de correlação, análise de progressão etc. indica o emprego de uma metodologia quantitativa (RICHARDSON; PERES, 1999, p.70).

Quanto aos procedimentos técnicos, essa investigação fará uso de **documentação direta**, tendo como apoio:

- um questionário semiestruturado a partir das variáveis iniciais propostas como elementos capazes de conduzir à democracia eletrônica nos portais de governo. Tal

questionário foi aplicado nos portais espanhóis pelos alunos da Universidade de Zaragoza, tendo em vista analisar a percepção destes quanto à proposta inicial do formulário de apoio à verificação das variáveis, bem como a aplicabilidade das escalas a serem utilizadas (pré-teste);

- um questionário semiestruturado, que foi encaminhado aos especialistas na tentativa de validar as dimensões, os indicadores e as variáveis propostas como elementos capazes de conduzir a democracia eletrônica nos portais de governo;
- um formulário estruturado a partir dos elementos validados pelos especialistas. Tal formulário será usado pela própria pesquisadora para a realização do teste, bem como para a aplicação nos portais eleitos como *corpus* desta pesquisa.

Além disso, este trabalho fez uso de **documentação indireta**: pesquisa bibliográfica – quando elaborada a partir de material já publicado, constituído principalmente de livros, artigos de periódicos e outros materiais científicos disponibilizados na internet – e pesquisa documental – quando elaborada a partir de materiais que não receberam tratamento analítico (GIL, 2010). A documentação indireta serviu de suporte para o levantamento das dimensões de análise e das variáveis a compor os indicadores base da pesquisa, para o levantamento dos *frameworks* de democracia eletrônica, bem como das ontologias existentes neste domínio de conhecimento.

Finalmente, quanto ao último critério de classificação, elegeu-se como método de abordagem para a resolução do problema de pesquisa o método **dedutivo**, que apresenta conexão descendente, ou seja, parte das teorias e leis gerais para prever a ocorrência dos fenômenos particulares (MARCONI; LAKATOS, 2009).

Uma síntese com todos os critérios e classificações pertinentes à presente pesquisa, e que foram abordados neste item, está disposta no Quadro 1.

Quadro 1 - Classificação da pesquisa.

<i>Crítérios</i>	<i>Classificação</i>
Finalidade	Pesquisa aplicada
Objetivos gerais	Pesquisa exploratória Pesquisa descritiva
Abordagem do problema	Pesquisa quali-quantitativa
Procedimentos técnicos	Documentação direta <i>Questionário semiestruturado</i>

Método de abordagem	<i>Formulário</i> Documentação indireta <i>Pesquisa bibliográfica</i> <i>Pesquisa documental</i> Dedutivo
---------------------	---

1.7 INEDITISMO

Muitos são os trabalhos que tratam da temática da democracia eletrônica. Trazendo primordialmente discussões teóricas, eles aparecem publicados em diversos periódicos de relativo fator de impacto acadêmico.

Quando analisada a relação deste tema de forma concomitante ao de indicadores de desempenho, índices ou métricas de avaliação, percebe-se que muito pouco tem sido explorado.

Tendo em vista buscar validar essa afirmação, bem como apresentar a lacuna teórica que esta tese se propõe a preencher, realizou-se uma revisão sistemática de literatura.

A revisão sistemática é um tipo de delineamento de pesquisa amplamente utilizado na área da saúde, sendo que sua aplicação pode ser estendida para outras áreas de conhecimento. Ela difere da revisão tradicional, conhecida como narrativa de literatura, na medida em que se prontifica a responder uma pergunta de pesquisa claramente formulada (DE-LA-TORRE-UGARTE-GUANILO; TAKAHASHI; BERTOLOZZI, 2011).

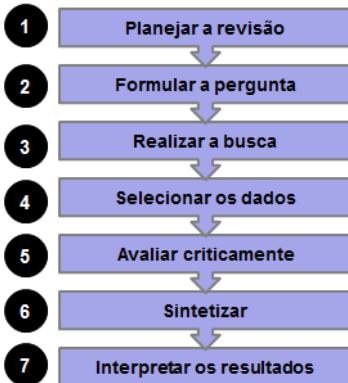
Trata-se de um método de pesquisa que utiliza como fonte de dados a literatura sobre determinado tema. Esse tipo de investigação disponibiliza um resumo das evidências relacionadas a uma estratégia de intervenção específica, mediante a aplicação de critérios científicos de busca rigorosamente estabelecidos para seleção, apreciação crítica e síntese da informação selecionada. As revisões sistemáticas podem identificar lacunas que necessitam de evidências no campo de pesquisa, auxiliando na orientação para investigações futuras (NHS, 2001; SAMPAIO; MANCINI, 2007).

As revisões sistemáticas são planejadas para serem metódicas, explícitas, passíveis de reprodução e atualização. Elas partem de uma pergunta de pesquisa claramente formulada, da definição de uma estratégia de busca, do estabelecimento de critérios de inclusão e exclusão dos artigos e, acima de tudo, de uma análise criteriosa da qualidade da literatura selecionada (SAMPAIO; MANCINI, 2007).

Assim, de acordo com Jackson (2004), a revisão sistemática é composta por sete etapas (Figura 1).

Em atendimento à primeira etapa proposta, procedeu-se ao **planejamento da revisão sistemática**. Aqui, foram escolhidas as bases de dados a serem utilizadas na pesquisa, definidos os termos e campos de busca, tipos de documento, idioma, ano de publicação, bem como os critérios de inclusão e exclusão dos trabalhos encontrados.

Figura 1 - Etapas da revisão sistemática.



Fonte: Adaptado de Jackson (2004).

Cinco bases de dados foram escolhidas:

- **Scientific Electronic Library Online** (Scielo): integrante de um projeto que está sendo desenvolvido pela Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (FAPESP), em parceria com a Biblioteca Regional de Medicina (BIREME). Trata-se de uma biblioteca eletrônica que indexa uma coleção de periódicos científicos de países em desenvolvimento, particularmente a América Latina e o Caribe (SCIELO, 2013);
- **Elton B. Stephens Company** (EBSCO): principal agregador de bases de dados do mundo, oferecendo mais de 200 bases de dados de pesquisa em textos completos e resumos (EBSCO, 2013);
- **Scopus**: da Editora Elsevier, é a maior base de dados de resumos e referências de literatura científica do mundo,

revisada por pares, com mais de 20.500 títulos de 5.000 editoras (ELSEVIER, 2013a);

- **ScienceDirect**: da Editora Elsevier, é uma base de dados líder em oferecer textos completos de mais de 2.500 periódicos revisados por pares, além de 11.000 livros (ELSEVIER, 2013b);
- **Web of Science (WOS)**: base de dados multidisciplinar pertencente ao grupo Thomson Reuters, que indexa mais de 12.000 periódicos com alto fator de impacto, incluindo periódicos de acesso aberto e anais de conferências (THOMSON REUTERS, 2012).

A escolha dessas bases de dados se deu pelo fato de serem bases recomendadas pela CAPES, bem como em função da abrangência no que concerne ao mapeamento de periódicos multidisciplinares de possível interesse para a temática da pesquisa.

O termo de busca definido para a pesquisa levou em consideração a intersecção de dois conjuntos de palavras, quais sejam (*indicator OR index OR measure*) AND (*electronic democracy OR digital democracy OR cyberdemocracy OR edemocracy*). Para aumentar a incidência de trabalhos, considerando as variações das palavras escolhidas, foram usados alguns caracteres especiais como “*” (que substitui 0 ou mais caracteres, de modo que pode ser utilizado para localizar qualquer número ou indicar um caractere que pode ou não estar presente – exemplo: *measur** encontra *measure* e *measuring*) e “?” (que substitui um único caractere em qualquer lugar em uma palavra – exemplo: *indica?or* encontra *indicador* e *indicator*).

Assim, o termo final de busca ficou sendo: (*indica?or OR index OR measur**) AND (*ele?tr?nic* democrac* OR digital democrac* OR c?berdemocrac* OR edemocrac**).

Tendo em vista as especificidades de cada uma das bases escolhidas, o campo de busca selecionado para verificação da ocorrência dos termos ficou assim estabelecido (Quadro 2):

Quadro 2 - Campo de busca selecionado em cada base.

<i>Base de dados</i>	<i>Campo de busca selecionado</i>
Scielo	All indexes
EBSCO	All
Scopus	TITLE-ABS-KEY

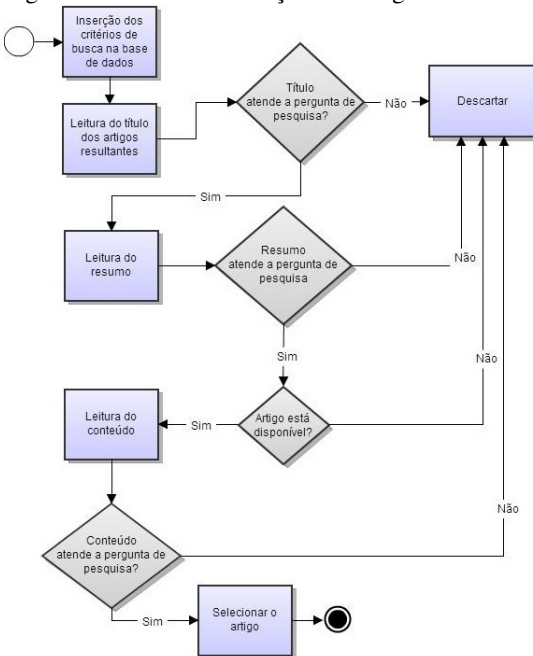
ScienceDirect WOS	TITLE-ABSTR-KEY Topic ⁶
----------------------	---------------------------------------

Quanto ao tipo de documento, optou-se pela inclusão de *Articles*, *Reviews* e *Conference Papers*. No que concerne ao idioma, foram limitadas as buscas a trabalhos escritos em inglês, espanhol e português. Quanto ao ano de publicação, não foi atribuída nenhuma restrição, tendo em vista recuperar todos os trabalhos possíveis publicados nessa temática.

Por último, os critérios de seleção dos artigos envolveram a leitura do título, leitura do resumo, disponibilidade do artigo completo na base e, por fim, o conteúdo apresentado. Foram excluídos trabalhos cujo conteúdo efetivamente não respondesse à pergunta de pesquisa.

O dimensionamento deste processo está demonstrado na Figura 2.

Figura 2 - Critérios de seleção dos artigos.



⁶ O campo 'Topic', selecionado na base WOS, envolve o rastreamento das palavras nos títulos, palavras-chave e resumo dos artigos indexados.

A segunda etapa proposta por Jackson (2004) para a realização da revisão sistemática diz respeito à **formulação da pergunta de pesquisa**. Assim, estabeleceu-se como fio condutor o seguinte questionamento: **Quais são as relações exploradas pela literatura entre indicadores e democracia eletrônica?**

Em consideração à terceira etapa, **realizar a busca**, procedeu-se com a pesquisa nas bases de dados conforme o planejamento preestabelecido, sendo realizada entre os dias 17 e 21 de janeiro de 2013.

Após a aplicação das estratégias de busca nas bases de dados, 79 artigos retornaram. Após a leitura do título (LT) e do resumo (LR), 44 artigos foram excluídos por se entender que não respondiam à pergunta de pesquisa. Retirando os que eram repetidos e os que não estavam disponíveis, restaram 21 artigos. Após a leitura do conteúdo, 13 foram selecionados (etapa quatro – **selecionar os dados**), conforme Tabela 1.

No Quadro 3 é apresentado o título de cada um deles.

Tabela 1 - Artigos selecionados por base de dados.

<i>BASE</i>	<i>Total</i>	<i>Após LT e LR</i>	<i>Repetidos</i>	<i>Disponíveis</i>	<i>Selecionados</i>
Scielo	1	1	-	1	1
EBSCO	11	5	1	4	2
Scopus	33	14	1	9	7
ScienceDirect	3	1	1	-	-
WOS	31	14	5	7	3
TOTAL	79	35	8	21	13

Quadro 3 - Título dos artigos selecionados.

<i>Nº</i>	<i>Artigos selecionados</i>
01	Democracy Online: An Assessment of New Zealand Government Web Sites
02	Democracy and Bureaucracy in the Age of the Web: Empirical Findings and Theoretical Speculations
03	Political parties online: Digital democracy as reflected in three dutch political party web sites
04	Mind the gap: e-Government and e-democracy
05	Modeling of a Democratic Citizenship Community to Facilitate the Consultative and Deliberative Process on the Web
06	Democracy and E-rulemaking: Web-based technologies, participation and the potential for deliberation
07	A study on citizen satisfaction evaluation model of Chinese municipal government online services
08	e-Government process and incentives for online public financial information
09	Research on government website performance: Based on grey correlation analysis to thirteen cities in heilongjiang province

10	Measuring E-Democracy Opportunities: A Global Perspective
11	Os Partidos Políticos Brasileiros e a Internet: uma Avaliação dos Websites dos Partidos Políticos do Brasil
12	Índice de governança eletrônica dos estados brasileiros (2009): no âmbito do poder executivo
13	Legislative Assemblies in Spain: The Application of Information and Communication Technologies

Com vistas a atender as etapas cinco, seis e sete, bem como explorar a relação entre indicadores e democracia eletrônica apresentada pelos artigos selecionados, procedeu-se à **avaliação, síntese e interpretação** dos artigos selecionados.

De maneira geral, pode-se constatar que as propostas apresentadas em nada se sobrepõem ao objetivo geral atribuído para esta tese, dando indícios de que a problemática introduzida é, de fato, inédita. Contudo, cabe realizar algumas observações.

Ainda que alguns artigos tenham apontado dimensões e indicadores para portais de governo, apenas dois deles abordaram especificamente indicadores de democracia eletrônica.

Entretanto, as medidas apresentadas pelos autores não são capazes de cobrir o conceito de democracia eletrônica defendido nesta tese e acabam apontando para outras dimensões.

Assim, o primeiro artigo propôs a criação de um índice para avaliar as oportunidades de democracia eletrônica, compilando as medidas utilizadas no índice de governo eletrônico proposto pela ONU (Organização das Nações Unidas), nas dimensões relativas à infraestrutura de telecomunicações e capital humano, com o próprio índice de democracia proposto pela *Freedom House*, que considera as dimensões direitos políticos e liberdades civis.

Já o segundo propôs um índice para a governança eletrônica, atribuindo a dimensão participação cidadã à democracia eletrônica, de tal forma que sua análise recaiu sobre a existência de mecanismos de interação nos portais de governo.

Apesar de não contemplarem todas as dimensões consideradas importantes para a promoção da democracia eletrônica em portais de governo, é certo que os dimensionamentos contidos nos artigos selecionados poderão contribuir para a construção do *framework* aqui proposto.

1.8 ADERÊNCIA AO EGC

A aderência desta tese ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento (EGC) se dá primeiramente pela interdisciplinaridade da proposta.

A interdisciplinaridade caracteriza-se pela abertura ao diálogo e pela intensidade da interação entre as disciplinas no interior de um mesmo projeto de pesquisa (JAPIASSU, 1976).

Entende-se que este trabalho requer aportes de diferentes ciências para a compreensão do seu objeto como um todo, necessitando, portanto, cruzar contribuições de diferentes áreas de conhecimento, especialmente o Direito, a Administração Pública, a Estatística e a Engenharia e Gestão do Conhecimento.

Na medida em que se pretende desenvolver um *framework* de apoio à democracia eletrônica em portais de governo com base nas práticas de Gestão do Conhecimento, está se propondo, em síntese, identificar, organizar e representar o conhecimento necessário para a construção de portais que queiram promover a democracia eletrônica.

Esse processo de aquisição, modelagem e representação do conhecimento no domínio da democracia eletrônica insere a tese na linha de pesquisa Engenharia do Conhecimento Aplicada a Governo Eletrônico.

Este trabalho também apresenta um forte vínculo com a Gestão do Conhecimento, na medida em que se apresentam as práticas e os processos de Gestão do Conhecimento que possuem relação com as variáveis capazes de promover a democracia eletrônica. Como resultado, permite saber quais processos cada uma das variáveis viabiliza ao ser implementada nos portais de governo.

Este trabalho confere ainda complementariedade a outros estudos já defendidos dentro do Programa. São eles:

- Dissertação (OLIVEIRA, 2009): Sistemas Baseados em Conhecimento e Ferramentas Colaborativas para a Gestão Pública: Uma Proposta ao Planejamento Público Local.
- Tese (BIZ, 2009): Avaliação dos Portais Turísticos Governamentais quanto ao Suporte à Gestão do Conhecimento.
- Tese (DZIEKANIAK, 2012): Método para inclusão de conhecimento presente em mídias sociais no aprimoramento de plataformas de governo eletrônico.

- Tese (SALM JÚNIOR, 2012): Padrão de projeto de ontologias para inclusão de referências do novo serviço público em plataformas de governo aberto.

1.9 JUSTIFICATIVA

A ONU, por meio do estabelecimento de um *ranking* de governo eletrônico, avalia a excelência dos projetos de TICs aplicados aos governos no cenário mundial. Esse *ranking* mede a vontade e a capacidade do governo em usar as TICs para entregar serviços públicos aos cidadãos, considerando três dimensões básicas: o escopo e a qualidade dos serviços, a infraestrutura de telecomunicações e o capital humano.

Ao analisar a evolução deste ranque, percebe-se que o Brasil apresentou uma queda na sua colocação. O país, que ocupava a 18ª posição no ranque internacional em 2001, caiu para 33ª em 2005, para 45ª em 2008 e para 61ª em 2010.

Na avaliação de 2014, o Brasil apareceu na 57ª posição, subindo duas posições desde o último *ranking* estabelecido em 2012, quando atingiu a 59ª colocação, ficando atrás de países como Uruguai (26º), Chile (33º), Argentina (46º) e Colômbia (50º). As cinco primeiras posições no ranque da ONU de governo eletrônico em 2014 são ocupadas pela República da Coreia, Austrália, Singapura, França e Holanda.

Uma possível razão para a queda do Brasil é atribuída à falta de direcionamento de estratégias e políticas públicas que considerem a face externa do governo, no sentido de utilizar ferramentas para aprimorar a participação cidadã (ROVER *et al.*, 2012).

A própria ONU salienta que as iniciativas de governo eletrônico devem ser projetadas para serem ágeis, centradas no cidadão e socialmente inclusivas, e que os governos devem promover o engajamento dos cidadãos por meio de processos participativos de entrega de serviços, de forma que eles se tornem, além de usuários, coprodutores das informações e dos serviços públicos (UNESCO, 2012).

Além disso, as administrações públicas ao redor de todo o mundo vivem um momento muito especial no que diz respeito à abertura de dados e ao acesso à informação.

Particularmente no Brasil, alguns movimentos merecem destaque:

- Promulgação da Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF) - (Lei complementar nº 101 de 2000), alterada pela Lei Complementar

- nº 131/2009, a qual inseriu no art. 48 a obrigatoriedade da disponibilização, em meio eletrônico, de informações pormenorizadas sobre a execução orçamentária e financeira da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios;
- Criação do Portal Transparência em 2004, que tem por objetivo promover a transparência da gestão pública e estimular a participação e o controle social mediante divulgação das contas e orçamentos de todos os programas e ações do Governo Federal (BRASIL, 2012a, *online*);
 - Elaboração do portal Marco Civil da internet (MARCO CIVIL DA INTERNET, 2012), cujos esforços e contribuições cidadãos auxiliaram no estabelecimento da chamada ‘Constituição da Internet’, sancionada em 23 de abril de 2014 com a promulgação da Lei nº 12.965, que estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil (BRASIL, 2014a);
 - Criação do Portal e-democracia em 2009, cujo objetivo é o de promover debates e compartilhar conhecimentos no processo de elaboração de projetos de leis e políticas públicas de interesse estratégico nacional (BRASIL, 2009b);
 - Lei da Ficha Limpa (Lei Complementar nº 135, de 4 de junho de 2010) que alterou a Lei Complementar nº 64 de 18 de maio de 1990, estabelecendo novos casos de inelegibilidades e prazos de cessação, visando assegurar e proteger a probidade administrativa e a moralidade para exercício do mandato;
 - Constituição do Plano de ação Nacional sobre Governo Aberto (PNGA), em setembro de 2011, com o objetivo de promover ações e medidas que visem ao incremento da transparência e do acesso à informação pública, à melhoria na prestação de serviços públicos e ao fortalecimento da integridade pública (BRASIL, 2011b);
 - Promulgação da Lei de Acesso à Informação (LAI) em 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre procedimentos, normas e prazos a serem observados pelos órgãos e entidades públicas, a fim de assegurar o direito fundamental de acesso à informação, inscrito na Constituição Brasileira e regulamentado pela Lei Federal nº 12.527/2011;
 - Instituição da Política Nacional de Participação Social, por meio do Decreto nº 8.243, de 23 de maio de 2014, que objetiva fortalecer e articular os mecanismos e as instâncias de diálogo e

a atuação conjunta entre a sociedade civil e a administração pública federal (BRASIL, 2014b).

Esses movimentos demonstram que o governo está direcionando esforços para a consolidação e o amadurecimento do processo democrático. Ainda que as iniciativas, na prática, sejam tímidas, o processo já se iniciou.

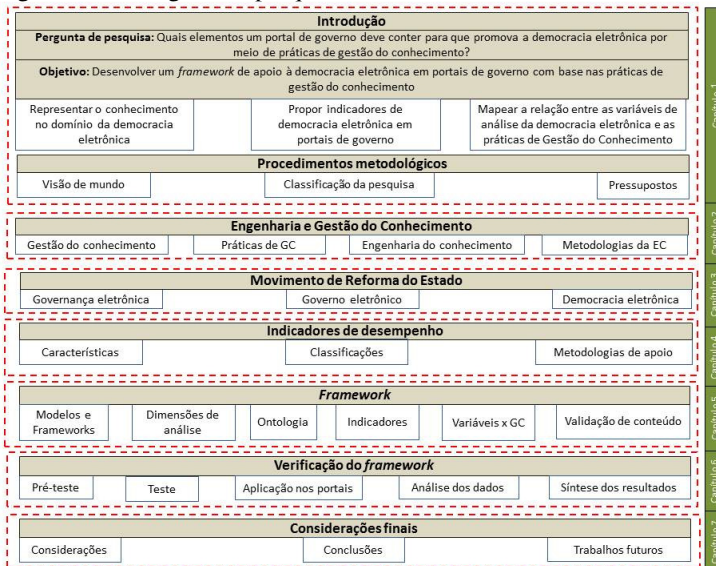
Desta feita, é imprescindível que os portais de governo, tidos como um dos canais mais importantes para a interação entre governo e cidadão, se mostrem cada vez mais abertos, convidativos e receptivos à participação e ao controle social, tendo em vista inserir o cidadão no processo de tomada de decisão.

Acredita-se que, ao dispor de alguns elementos-chave, um portal de governo pode fortalecer o seu potencial de promoção da democracia eletrônica.

1.10 ESTRUTURA DO TRABALHO

Tendo em vista responder aos objetivos delineados inicialmente, esta tese está organizada em sete capítulos (Figura 3), considerando este introdutório.

Figura 3 - Visão geral da pesquisa.



O capítulo 2 apresenta a área da Engenharia e Gestão do Conhecimento e traz uma explanação sobre os tipos de conhecimento, as práticas e os processos de Gestão do Conhecimento, os sistemas de conhecimento e as metodologias da Engenharia do Conhecimento.

O capítulo 3 aborda o movimento de reforma do Estado e discute os conceitos e bases teóricas do governo eletrônico, democracia eletrônica, governança eletrônica e governo aberto.

O capítulo 4 traz a discussão sobre os fundamentos de indicadores de desempenho, argumentando sobre suas características, classificações e metodologias de apoio à construção.

O capítulo 5 traz a construção do *framework*, passando pelos conceitos, dimensões de análise, indicadores e variáveis de democracia eletrônica, bem como a ontologia que representa este domínio. Também é apresentado o procedimento de validação do conteúdo do instrumento de pesquisa, composto pelas variáveis capazes de conduzir a democracia eletrônica nos portais de governo, bem como o cruzamento destas variáveis com as práticas e processos da Gestão do Conhecimento.

O capítulo 6 aborda a verificação da consistência empírica do *framework*, dando ênfase ao pré-teste realizado, bem como a aplicação ao *corpus* eleito para esta pesquisa. O capítulo 7 traz as considerações finais, conclusões e as oportunidades de trabalhos futuros.

Por fim, são apresentadas as referências que contribuíram para o desenvolvimento do trabalho como um todo.

2 ENGENHARIA E GESTÃO DO CONHECIMENTO

Vive-se hoje uma nova fase de desenvolvimento econômico, social e tecnológico. Na medida em que se avança no século 21, mais claros ficam os contornos dessa nova era, fruto da globalização e do crescimento das atividades econômicas intensivas em conhecimento.

A sociedade do conhecimento, tal como ficou conhecido o momento presente, introduz o conhecimento como novo fator de produção e geração de valor. Se antes o que valia era sumamente o capital e o trabalho físico, hoje impera a informação e o uso que se faz dela para a geração de novos conhecimentos.

A sociedade do conhecimento é uma sociedade que se nutre pela sua diversidade e por suas capacidades, sendo estas vinculadas à identificação, produção, processamento, transformação, disseminação e utilização da informação na construção e aplicação do conhecimento para o desenvolvimento humano. Assim, a sociedade do conhecimento permite uma visão de empoderamento social que engloba a pluralidade, inclusão, solidariedade e participação (UNESCO, 2005).

Neste novo cenário, o conhecimento é tido como uma utilidade, como um meio de obter resultados econômicos e sociais, sendo, portanto, um fator determinante para o sucesso organizacional. Assim, na economia do conhecimento, mais eficazes serão as organizações que forem capazes de reconhecer e aproveitar o papel crucial que o conhecimento desempenha dentro e fora da organização (DRUCKER, 1993; SERVIN, 2005).

Na economia do conhecimento, as demandas organizacionais surgem cada vez mais complexas, passando a exigir sistemas com desempenho de tarefas intensivas em conhecimento. Neste contexto é que se insere a Engenharia e Gestão do Conhecimento, cujo foco de estudo está centrado na pesquisa, concepção, desenvolvimento e aplicação de sistemas para apoio ao ciclo de atividades e macroprocessos intensivos em conhecimento, entendido como fator gerador de valor.

2.1 TIPOS DE CONHECIMENTO

O conhecimento é um ativo valioso, resultado da combinação de dados, informações, experiências, habilidades e opiniões de especialistas, que pode ser usado para auxiliar a tomada de decisão (CEN, 2004).

O conhecimento envolve a capacidade contínua de agir (SVEIBY, 1998) e é o único recurso significativo atualmente (DRUCKER, 1993). Ele dá à pessoa habilidade de uso da informação para guiar as ações de maneira apropriada à situação (KALPIC; BERNUS, 2006), permitindo gerar um diferencial nos resultados das organizações e nos seus meios produtivo e comercial.

Segundo Nonaka e Takeuchi (1997), existem basicamente dois tipos de conhecimento⁷: o tácito e o explícito. O **tácito** é o conhecimento que está enraizado em um nível subconsciente do indivíduo, sendo, portanto, de difícil formalização (BERGERON, 2003). Ele é mais subjetivo e altamente pessoal. Apesar disso, o conhecimento tácito é considerado mais valioso, porque fornece o contexto para pessoas, lugares, ideias e experiências. Ele geralmente requer contato pessoal e confiança para ser compartilhado de forma eficaz (SERVIN, 2005).

Já o conhecimento **explícito** pode ser facilmente transmitido através de comunicações escritas ou verbais (BERGERON, 2003). Ele é objetivo e pode ser capturado e sistematizado em documentos, bases de dados ou outras mídias (SERVIN, 2005).

A partir da dinâmica da interação entre o conhecimento tácito e o explícito, o conhecimento humano é criado e expandido. Essa interação é chamada de conversão do conhecimento e consiste em quatro modos diferentes de conversão: Socialização, Externalização, Combinação e Internalização (Modelo SECI) (NONAKA; TAKEUCHI, 1997).

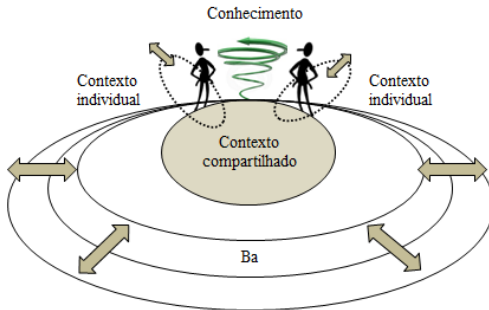
O modelo SECI é um modelo de processo. A conversão começa com a socialização dos indivíduos, movendo-se para externalização dentro de grupos, a combinação nas organizações e depois volta para a internalização nos indivíduos como um novo e mais rico conhecimento subjetivo, tornando-se a base para começar outro novo ciclo de criação de conhecimento. O ponto importante é que os indivíduos, grupos e organizações estão se transformando no processo de criação de conhecimento, uma vez que eles próprios são coleções de processos (NONAKA; TOYAMA; HIRATA, 2008).

⁷ Shadbolt e Milton (1999) e Emberey *et al.* (2007) propõem classificar o conhecimento, ainda, em conceitual (declarativo ou estático) e procedural (dinâmico). Enquanto aquele está associado aos fatos, a como as coisas (conceitos) estão relacionadas entre si e suas propriedades, este está associado aos processos, tarefas e atividades; ao modo de fazer as coisas. Assim, o conhecimento conceitual é “saber o que”, enquanto que o procedural é “saber como”.

conceito japonês *basho*, o *ba*, traduzido como *lugar* em inglês, é um lugar existencial onde as pessoas compartilham contextos e criam novos significados por meio da interação (NONAKA; TOYAMA, 2003).

Para Nonaka e Konno (1998), o *ba* pode ser entendido como espaço compartilhado que serve de alicerce para a criação do conhecimento. Participar do *ba* (Figura 5) significa envolver-se e transcender a visão de mundo.

Figura 5 - Representação do espaço *ba*.



Fonte: Adaptado de Nonaka e Toyama (2003).

Cada participante traz o seu próprio contexto e, por meio da interação com os outros e com o meio ambiente, o contexto do *ba*, os participantes e o ambiente mudam. Assim, pode-se dizer que o *ba* é um contexto compartilhado em movimento, que evolui à medida que os atores interagem entre si e criam tendências para padrões de interações através do tempo e do espaço. O *ba* também está sujeito às influências do meio ambiente, devido à permeabilidade de suas fronteiras. Isso leva a entender que as organizações podem ser vistas como uma configuração de vários *bas*, onde as pessoas interagem entre si e com o meio ambiente com base no conhecimento que possuem e no significado que criam (NONAKA; TOYAMA, 2003).

Na medida em que o conhecimento é tido como única fonte sustentável de vantagem competitiva (NONAKA, 1991), sua identificação, criação, armazenamento, compartilhamento e aplicação tornam-se imprescindíveis.

Nesse contexto, a Gestão do Conhecimento surge como um conjunto de práticas para mobilizar esse ativo intangível com a finalidade de tornar as organizações mais eficientes e competitivas.

A eficiência, assim como a eficácia, são duas palavras-chave no contexto organizacional. Enquanto a primeira está voltada a fazer certo as coisas, a segunda, a fazer as coisas certas.

Torres (2004) explica que a preocupação da eficácia está em alcançar os resultados desejados, sem muito se importar com os meios utilizados para tal, ao contrário da eficiência, onde o foco está no processo e não no fim em si. Aqui existe uma ênfase na preocupação com a racionalidade do uso dos recursos disponíveis para atender aos objetivos propostos.

Hitt, Ireland e Hoskisson (2003) sugerem que a capacidade competitiva da organização é obtida a partir de critérios tangíveis e intangíveis, no momento em que introduz mudanças organizacionais que são raras, complexas e difíceis de serem copiadas.

Assim, tão mais eficientes e competitivas serão as empresas que dispuserem da informação certa, no lugar certo e na hora certa, e souberem como usá-la para cumprir a sua missão e atender as necessidades e expectativas dos seus clientes.

2.2 GESTÃO DO CONHECIMENTO

A existência da Gestão do Conhecimento como uma disciplina acadêmica data do final do século XX (GROSSMAN, 2007). Ela evoluiu a partir dos trabalhos de teóricos como Peter Drucker, Karl-Erik Sveiby, Karl Wiig, Ikujiro Nonaka e Hirotaka Takeuchi.

Naquela época, organizações de todo o mundo estavam enfrentando inúmeras mudanças econômicas, sociais e tecnológicas, frutos da globalização. Da mesma forma com que novas oportunidades surgiam, a concorrência se mostrava cada vez mais acirrada, o que fez com que diversas empresas respondessem por fusão, aquisição, reengenharia de processos, terceirização e racionalização da força de trabalho. Como consequência da busca desenfreada por sucesso, muitas empresas acabaram por pagar um preço alto: elas já não sabiam o que sabiam (SERVIN, 2005).

No início dos anos 1990, acadêmicos e consultores começaram a apontar a Gestão do Conhecimento como uma nova prática de negócio e, a partir daí, essa temática começou a ser abordada em publicações e nas agendas das conferências. Em meados dos anos 1990, passou a ser amplamente reconhecido que a vantagem competitiva de algumas das maiores empresas do mundo era fruto dos seus ativos de conhecimento (competências, relacionamento com clientes e inovações), de tal forma

que, em passo acelerado, a Gestão do Conhecimento tornou-se um objetivo preponderante para muitas organizações (SERVIN, 2005).

Assim, soluções de Gestão do Conhecimento passaram a ser implementadas em várias empresas. Entretanto, elas alcançaram um sucesso bastante limitado e uma das razões para que isso tenha ocorrido foi a maneira de abordagem da própria Gestão do Conhecimento, focando demasiadamente na dimensão tecnológica (SERVIN, 2005).

Hoje, passada essa fase, diversos são os autores que atribuem relevância a outros elementos, de modo que usualmente consideram que a Gestão do Conhecimento acontece por meio da dinâmica de três componentes: pessoas, processos e tecnologia. A eles, Nair e Prakash (2009) chamam de aceleradores, uma vez que compreendem tanto condutores quanto facilitadores da Gestão do Conhecimento. Somam ainda a liderança, considerada como elemento viabilizador que impulsiona a iniciativa da Gestão do Conhecimento.

Segundo os autores, as **pessoas**, além de usuários, são fontes geradoras de conhecimento. São elas que, por meio da adição de contexto, experiências e interpretações, transformam dados e informações em conhecimento. Os **processos** referem-se ao fluxo de eventos que descrevem como as coisas funcionam na organização. Quando sistemáticos e efetivos, podem contribuir para a melhoria da produtividade organizacional, rentabilidade, qualidade e crescimento. Já a **tecnologia** serve como meio, na medida em que fornece suporte aos processos e às pessoas.

Nesse contexto, a Gestão do Conhecimento pode ser entendida como uma abordagem colaborativa e sistemática para realizar a gestão dos ativos intelectuais, tendo em vista obter a informação certa, no lugar certo e na hora certa, dando apoio à gestão e à tomada de decisão, e proporcionando vantagem competitiva (BERGERON, 2003; SERVIN, 2005, MCNABB, 2007).

2.2.1 Processos de Gestão do Conhecimento

Vários autores falam sobre os processos de Gestão do Conhecimento. Ainda que alguns insiram mais atividades ou detalhamentos nessa dinâmica, a maioria das abordagens advém da interpretação do ciclo de vida do conhecimento.

Steil (2007), ao analisar 19 definições de Gestão do Conhecimento, identifica os processos nelas referenciados e apresenta uma compilação considerando a frequência de aparição destes (Tabela 2).

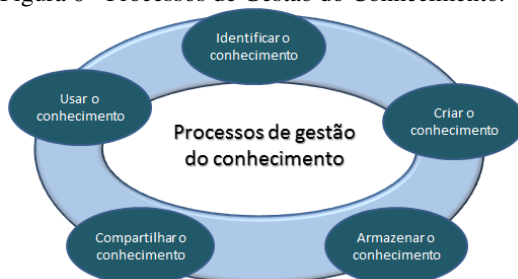
Tabela 2 - Compilação dos processos de Gestão do Conhecimento

<i>Processos de Gestão do Conhecimento</i>	<i>Frequência de aparição</i>
Criação	8
Compartilhamento, transferência	5
Armazenamento, captura, acesso, coleta, retenção, transformação, formalização	13
Comunicação, distribuição	2
Aquisição	1
Utilização, aplicação, uso	5
Reutilização	2

Fonte: Steil (2007).

Os processos de Gestão do Conhecimento, tal como são entendidos aqui, estão dispostos na Figura 6. Optou-se por essa abordagem uma vez que ela integra a etapa de **identificação do conhecimento**, considerada relevante para o contexto desta pesquisa.

Figura 6 - Processos de Gestão do Conhecimento.



Fonte: Adaptado de CEN (2004).

A **identificação do conhecimento** é um passo crucial e estratégico, uma vez que nesta etapa é identificado o conhecimento crítico necessário para desenvolver as competências essenciais da organização (NAIR; PRAKASH, 2009). Inclui uma análise do conhecimento que já está disponível e do que está faltando. Métodos e ferramentas que dão suporte à realização deste passo incluem: estratégias sistemáticas de pesquisa, *brainstorming*, técnicas de mapeamento e *feedback* (CEN, 2004).

A **criação do conhecimento** acaba com as lacunas de conhecimento por meio da conversão de conhecimentos existentes e da geração de novos conhecimentos, seja no nível individual, de equipe ou organizacional (NAIR; PRAKASH, 2009). O conhecimento muitas

vezes provém da interação social, ou seja, por meio da formação, do aprender fazendo, da resolução conjunta de problemas ou do *brainstorming*. No nível organizacional, são os processos de inovação (de produtos, serviços ou processos) e as comunidades de práticas que visam à criação de novos conhecimentos (CEN, 2004).

O **armazenamento de conhecimento** trata da coleta e da preservação do conhecimento existente, tendo em vista facilitar a recuperação (NAIR; PRAKASH, 2009). Exemplos de ferramentas que dão suporte ao armazenamento de conhecimento são: bases de dados de documentos, sistemas de perguntas e respostas, e localizadores de narrativas e experiências (diretórios comerciais tipo páginas amarelas) (CEN, 2004).

O **compartilhamento de conhecimento** objetiva a transferência de conhecimento para o lugar certo, na hora certa, com a qualidade certa, fomentando uma aprendizagem contínua para alcançar os objetivos organizacionais (NAIR; PRAKASH, 2009). Esse processo pode ser facilitado com o uso da tecnologia, na medida em que o conhecimento é compartilhado, reciclado, modificado e ampliado (MCNABB, 2007). Métodos e ferramentas que dão suporte ao compartilhamento de conhecimento incluem: intranets, portais, bancos de dados, colaboração, comunidades de práticas, rodízio de funções, *coaching*, seminários e treinamento (CEN, 2004).

A **utilização do conhecimento** busca colocar o conhecimento em ação, gerando valor para a organização (NAIR; PRAKASH, 2009). Além disso, esta etapa determina as necessidades de conhecimento e deve sempre servir como um ponto de referência para o conhecimento a ser criado, armazenado e compartilhado. Enquanto o conhecimento é aplicado, podem-se descobrir algumas lacunas adicionais, bem como adquirir novas experiências que poderiam representar um novo conhecimento para a organização (CEN, 2004).

Segundo Batista (2012), quando os processos de Gestão do Conhecimento estiverem voltados para o setor público, é importante relacioná-los também com a **aprendizagem** e a **inovação**, sendo esta última voltada para o aumento da eficiência e para a melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados aos cidadãos.

A gestão desses processos para alavancar o conhecimento, objetivando aumentar a competitividade por meio da melhor utilização e criação de recursos de conhecimento individuais e coletivos, traduz, em essência, a Gestão do Conhecimento (CEN, 2004).

2.2.2 Práticas de Gestão do Conhecimento

As práticas de Gestão do Conhecimento são conhecidas como rotinas envolvidas na condução dos processos inerentes ao ciclo de vida do conhecimento. Elas abrangem atividades que possibilitam a implementação da Gestão do Conhecimento nas organizações (COOMBS; HULL; PELTU, 1998), reunindo as seguintes características (BATISTA, 2004):

- são executadas com regularidade;
- sua finalidade é apoiar a gestão organizacional;
- baseiam-se em padrões de trabalho;
- são voltadas para a criação, armazenamento, disseminação, compartilhamento ou utilização do conhecimento dentro das organizações, e na relação destas com o mundo exterior.

Dessa forma, as práticas de Gestão do Conhecimento acabam por traduzir a maneira pela qual uma organização promove a interação entre pessoas, processos e tecnologia (BHATT, 2001). Sua adoção e implementação podem ser vistas como uma etapa crítica no processo de integração corporativa frente à economia baseada no conhecimento (OECD, 2003b). Para Batista (2004), as práticas de Gestão do Conhecimento devem estar alinhadas à missão, à visão de futuro e às estratégias organizacionais.

Várias são as tipologias apresentadas na literatura para congregar as práticas de Gestão do Conhecimento. Enquanto algumas focam na dinâmica de conversão do conhecimento do Modelo SECI (BECERRA-FERNANDEZ; SABHERWAL, 2001), outras direcionam as práticas segundo os elementos pessoas, processos e tecnologia (BHATT, 2001; BATISTA *et al.*, 2005; PEE; KANKANHALLI; 2009), segundo os processos da Gestão do Conhecimento (YOUNG, 2010) e ainda utilizando outras dimensões, tais como: liderança, captura e aquisição de conhecimento, treinamento e *mentoring*, políticas e estratégias, comunicação e incentivos (OECD, 2003b).

Uma síntese das práticas encontradas em Young (2010) com suas devidas definições, bem como o direcionamento vinculado aos processos de Gestão do Conhecimento, estão apresentados no Quadro 4 e Quadro 5.

Quadro 4 - Definição das práticas de Gestão do Conhecimento.

<i>Práticas de Gestão do Conhecimento</i>	<i>Definição</i>
Análise pós-ação	Técnica para avaliar e captar as lições aprendidas após a conclusão de um projeto
Assistência entre pares	Técnica utilizada para solicitar ajuda de colegas e especialistas em uma questão importante que se está enfrentando
Bases de conhecimento	Bases que mantêm os registros dos conhecimentos explícitos importantes
Biblioteca de documentos (Gestão de documentos)	Repositório de documentos cuja categorização permita encontrar a informação certa quando for preciso
Blogs	Site cuja estrutura permite rápida atualização, podendo ser escrito por várias pessoas
<i>Brainstorming</i>	Dinâmica para geração de ideias novas e incomuns
Captura de ideias e aprendizados	Captura contínua, coletiva e sistemática de ideias e aprendizados em formatos simples baseados ou não em tecnologias
Cluster de conhecimento	Grupos que, como resultado da sua reunião, colaboram, criam, inovam e compartilham novos conhecimentos
Compartilhamento de vídeo	Capacidade de publicar conteúdos de vídeo e, se possível, permitir discussão
Comunidades de prática	Comunidades formadas intencionalmente ou espontaneamente para criar e compartilhar habilidades comuns, conhecimentos e experiências
Encontros informais	Encontros para discutir sobre um assunto informalmente, suspendendo todos os julgamentos (<i>knowledge café</i>)
Espaços físicos colaborativos	Onde as interações face a face ocorrem
Espaços virtuais colaborativos	Espaços que permitem que as pessoas interajam ainda que não estejam fisicamente juntas
Ferramentas de avaliação da Gestão do Conhecimento	Utilização de questionários para conduzir uma rápida avaliação sobre o preparo da organização para a Gestão do Conhecimento
Ferramentas de busca avançada	Utilização de comandos avançados para pesquisa nos mecanismos de busca
Localizador de especialista	Ferramenta que permite o compartilhamento e o uso eficaz do conhecimento por meio da conexão entre as pessoas que possuem o conhecimento e as que precisam dele
Mapeamento de conhecimento	Processo pelo qual as organizações podem identificar e categorizar os ativos de conhecimento dentro da organização
Mestre/Aprendiz	Relação de trabalho entre um membro organizacional sênior e um júnior, com uma agenda intencional projetada para compartilhamento de conhecimento

Modelos de maturidade de Gestão do Conhecimento	Uma ajuda à organização para avaliar o seu progresso relativo na implementação da Gestão do Conhecimento em um nível mais detalhado
Plano de competências para o trabalhador do conhecimento	Plano de competência pessoal para os indivíduos desenvolverem as habilidades críticas necessárias para se tornarem trabalhadores do conhecimento
Portal de conhecimento	Um portal que contém informação estruturada, redes de conhecimento e comunidades, fóruns de discussão e espaços de colaboração para incentivar o compartilhamento espontâneo de conhecimento tácito
Revisão da aprendizagem	Técnica utilizada para ajudar a aprendizagem individual e coletiva durante o processo de trabalho
Serviços de redes sociais	Serviços que suportam redes sociais, formadas por grupos de pessoas conectadas que compartilham interesses comuns
<i>Storytelling</i> (Narrativas)	Relatos de experiência pessoal feitos por quem participou da ação
Taxonomia	Técnica que provê uma estrutura para organizar a informação, documentos e bibliotecas de forma consistente (sistema de classificação)
Voz sobre IP (VOIP)	Chamadas via internet utilizando sinais de áudio e vídeo

Fonte: Traduzido e adaptado de Young (2010).

Quadro 5 - Práticas x processos de Gestão do Conhecimento.

<i>Práticas</i>	<i>I</i>	<i>CR</i>	<i>A</i>	<i>CO</i>	<i>U</i>
Cluster de conhecimento	X	X	X	X	X
Comunidades de prática	X	X	X	X	X
Encontros informais	X	X	X	X	X
Espaços virtuais colaborativos	X	X	X	X	X
Localizador de especialista	X	X	X	X	X
Bases de conhecimento (<i>wiki</i>)		X	X	X	X
Blogs		X	X	X	X
Portal de conhecimento		X	X	X	X
Biblioteca de documentos			X	X	X
Taxonomia			X	X	X
Assistência entre pares				X	X
Plano de competências para o trabalhador do conhecimento					X
Serviços de redes sociais				X	
<i>Storytelling</i>				X	
Análise pós-ação		X	X	X	
Compartilhamento de vídeo		X	X	X	

Revisão da aprendizagem	X	X	X
Voz sobre IP (VOIP)	X	X	X
Captura de ideias e aprendizado	X		
<i>Brainstorming</i>	X		
Ferramentas de avaliação da Gestão do Conhecimento	X		
Mapeamento de conhecimento	X		
Modelos de maturidade de Gestão do Conhecimento	X		
Mestre/Aprendiz	X	X	X X
Ferramentas de busca avançada	X	X	X
Espaços físicos colaborativos	X	X	X

Fonte: Traduzido e adaptado de Young (2010).

Legenda: I (Identificação), CR (Criação), A (Armazenamento), CO (Compartilhamento), U (Utilização).

Young (2010) classifica ainda essas 26 práticas em relação a sua associação com as tecnologias. O Quadro 6 mostra tal dimensionamento.

Quadro 6 - Práticas de Gestão do Conhecimento associadas às tecnologias.

<i>Associadas às tecnologias</i>	<i>Práticas de Gestão do Conhecimento</i>
SIM	Bases de conhecimentos Biblioteca de documentos Blogs Captura de ideias e aprendizados ⁸ Compartilhamento de vídeo Comunidades de prática Clusters de conhecimento Espaços virtuais colaborativos Ferramentas de busca avançada Localizador de especialista Portal de conhecimento Serviços de redes sociais Voz sobre IP (VOIP)
NÃO	Análise pós-ação Assistência entre pares <i>Brainstorming</i> Captura de ideias e aprendizados Comunidades de prática

⁸ Segundo Young (2010), a captura de ideias e aprendizados e as comunidades de prática podem ou não precisar de suporte das tecnologias. Por esse motivo, elas aparecem em ambas as classificações.

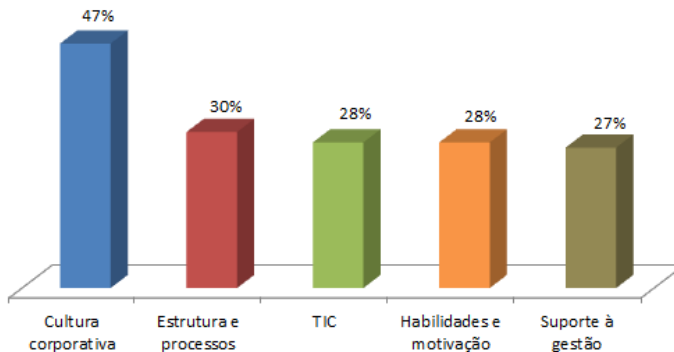
	Encontros informais Espaços físicos colaborativos Ferramentas de avaliação da Gestão do Conhecimento Mapeamento de conhecimento Mestre/Aprendiz Modelos de maturidade de Gestão do Conhecimento Plano de competências para o trabalhador do conhecimento Revisão da aprendizagem <i>Storytelling</i> Taxonomia
--	---

Fonte: Traduzido e adaptado de Young (2010).

Por meio da avaliação e do aprimoramento das práticas de Gestão do Conhecimento, uma organização pode ampliar a sua capacidade de inovação à medida que aumenta o seu potencial para geração de novas ideias e oportunidades (COOMBS; HULL; PELTU, 1998).

A partir de uma pesquisa com empresas europeias sobre os principais fatores de sucesso para a implementação das iniciativas de Gestão do Conhecimento, CEN (2004) identificou elementos importantes (Figura 7) e vale serem mencionados, especialmente se for considerado o contexto no qual a pesquisa proposta nesta tese está inserida.

Figura 7 - Facilitadores das iniciativas de Gestão do Conhecimento.



Fonte: Adaptado de CEN (2004).

Segundo CEN (2004), esses facilitadores poderiam relacionar-se tanto com capacidades de conhecimento individual (ambição, habilidades, comportamento, métodos, técnicas e ferramentas, e conhecimento pessoal) quanto com capacidades de conhecimento organizacional (missão, visão e estratégia, cultura, processos e

organização, medidas de desempenho, tecnologia e infraestrutura, e ativos de conhecimento). Ambos devem ser complementares entre si, uma vez que uma iniciativa de Gestão do Conhecimento bem-sucedida tem que integrar e desenvolver os dois conjuntos de capacidades.

No campo da administração pública e, em especial, no contexto da democracia eletrônica, a Gestão do Conhecimento pode desempenhar um papel importante ao aumentar a capacidade social, dar suporte à criação e compartilhamento de conhecimento (BARBER, 1999), e ao contribuir para que o cidadão e a sociedade civil participem efetivamente na elaboração de políticas (OECD, 2003a) e no processo de tomada de decisão (WIIG, 2002).

Os contornos desse campo de atuação bem como suas características e especificidades serão abordados no capítulo a seguir.

2.3 ENGENHARIA DO CONHECIMENTO

Apesar de ser normalmente desconhecida pela Gestão do Conhecimento, a Engenharia do Conhecimento, com seus métodos e ferramentas especializadas, oferece grande suporte à gestão. Enquanto esta define e dá apoio à estrutura organizacional, envolvendo pessoas, processos e tecnologia, aquela cuida dos aspectos técnicos e metodologias que facilitam o processo de elucidar e propor soluções às tarefas de interesse estratégico da gestão (BERZTISS, 2011).

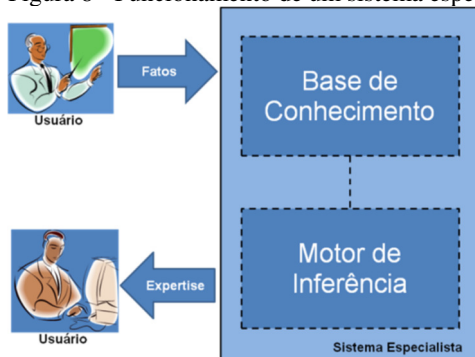
Segundo Schreiber *et al.* (2000), a Engenharia do Conhecimento auxilia na identificação das oportunidades e gargalos existentes no desenvolvimento, distribuição e aplicação dos recursos de conhecimento das organizações. Além disso, fornece métodos para obter um melhor entendimento das estruturas e processos utilizados pelos trabalhadores do conhecimento. Como um resultado, a Engenharia do Conhecimento ajuda na construção de sistemas de conhecimento mais fáceis de manter e usar, dotados de uma arquitetura bem estruturada.

O desenvolvimento da Engenharia do Conhecimento foi motivado pela necessidade de transformar o processo incremental de construção de um sistema de conhecimento em uma disciplina de engenharia, baseada em métodos e ferramentas especializadas (STUDER; BENJAMINS; FENSEL, 1998).

Junto com essa nova disciplina, configura-se também um novo cenário, sustentado pela mudança de paradigma ocorrida no processo de aquisição do conhecimento. Os sistemas de primeira geração, então chamados de sistemas especialistas (Figura 8), utilizavam a abordagem de *transferência do conhecimento* humano para uma base de

conhecimento, assumindo o pressuposto de que o conhecimento requerido já existia e apenas precisava ser coletado e implementado. Essa abordagem não levava em consideração o conhecimento tácito do especialista na resolução de um problema e, ainda, representava os diferentes tipos de conhecimento de maneira uniforme, num mesmo nível de abstração, dificultando a manutenção desses sistemas e o seu reuso e compartilhamento para outros domínios. Como consequência, tal abordagem mostrou-se viável apenas para o desenvolvimento de pequenos protótipos, não sendo aplicável em escalas comerciais (STUDER; BENJAMINS; FENSEL, 1998; GENNARI *et al.*, 2003). Exemplos de sistemas que adotaram essa abordagem, segundo Abel e Fiorini (2013), são os sistemas baseados em regras, as redes semânticas e redes bayesianas.

Figura 8 - Funcionamento de um sistema especialista.



A partir dos anos 1990, conforme Abel e Fiorini (2013), trabalhos independentes⁹ influenciaram os estudos de representação de conhecimento e levaram à mudança para o novo paradigma da Engenharia de Conhecimento, segundo o qual a abordagem está centrada na *modelagem do conhecimento*, utilizada pelos sistemas de segunda geração.

⁹ Tais trabalhos envolvem: a introdução da noção do nível do conhecimento de Newell (1982), os estudos sobre ontologias (GRUBER, 1995; GUARINO, 1998) e os projetos do Programa Europeu ESPRIT, cujo resultado deu início à proposição da Metodologia KADS (SCHREIBER, 1992; ABEL; FIORINI, 2013).

Essa abordagem parte do entendimento de que o conhecimento está disperso na organização, devendo ser extraído e modelado em um formato computacional.

Para tal, a abordagem considera as capacidades do especialista de domínio quando na resolução de problemas, incluindo o conhecimento tácito, que está embutido em suas habilidades, e o conhecimento que está disperso na organização e em outras fontes. Tais conhecimentos têm que ser construídos e estruturados durante a fase de aquisição de conhecimento, uma vez que não estão explícitos (STUDER; BENJAMINS; FENSEL, 1998). Emberey *et al.* (2007) salientam que reduções significativas nos custos e no tempo de desenvolvimento podem ser obtidas a partir do resultado da aplicação deste processo.

A intenção não é criar um modelo cognitivo, mas sim criar um modelo que ofereça resultados semelhantes na resolução de problemas em um determinado domínio de aplicação. Por se tratar de uma aproximação da realidade, dependente da interpretação subjetiva do engenheiro do conhecimento, essa modelagem é passível de falhas e, portanto, requer uma avaliação para verificar sua consistência (STUDER; BENJAMINS; FENSEL, 1998).

Segundo Collins (2010), um modelo pode ser entendido como uma representação ou descrição simplificada de uma realidade complexa, concebida especificamente para facilitar cálculos e previsões. Fialho (2011, p.65) enfatiza que as representações, ainda que bastante particularizadas, transitórias e precárias, desempenham um papel central na elaboração de decisões, uma vez que são as únicas informações concernentes à situação e à tarefa a partir das quais são elaboradas as decisões de ação. Elas “utilizam conhecimentos para atribuir um significado de conjunto aos elementos resultantes da análise perceptiva, isto no contexto de uma situação e de uma tarefa particular”.

Cabe salientar que a construção de sistemas de conhecimento é apenas uma das possíveis aplicações da Engenharia do Conhecimento. Seu ponto central está na modelagem conceitual do conhecimento (MOTTA, 2001).

Guiada por alguns princípios básicos (Quadro 7), a Engenharia do Conhecimento apresenta como principal contribuição a definição de metodologias e ferramentas para extrair, modelar e explorar os diversos tipos de conhecimentos intensivos presentes nas organizações, a partir de uma visão sistêmica. Isso permite que as organizações se apoderem do seu conhecimento, por vezes disperso nos colaboradores, documentos e sistemas, e o utilize para agregar valor aos seus produtos e serviços (ABEL; FIORINI, 2013).

Quadro 7 - Propostas de Princípios da Engenharia do Conhecimento.

<i>Princípios da Engenharia do Conhecimento</i>	
Shadbolt e Milton (1999)	Schreiber <i>et al.</i> (2000)
1. Reconhecer que existem diferentes tipos de especialistas e de expertises.	1. Não é a extração do conhecimento da cabeça dos especialistas, mas sim a construção de modelos dos diferentes aspectos do conhecimento humano.
2. Reconhecer que existem diferentes formas de representar o conhecimento.	2. Na construção dos modelos do conhecimento (modelagem) deve-se concentrar na estrutura conceitual do conhecimento, deixando os detalhes de programação para depois.
3. Reconhecer que existem diferentes tipos de conhecimento.	3. O conhecimento humano apresenta uma estrutura interna que pode ser analisada por meio da distinção dos tipos específicos desse conhecimento e os seus respectivos papéis.
4. Reconhecer que existem diferentes formas de usar o conhecimento.	
5. Usar métodos estruturados que considerem os quatro princípios anteriores.	4. Um projeto de conhecimento deve ser gerenciado numa abordagem em espiral controlada, permitindo um aprendizado estruturado em cada ciclo, ao vivenciar a experiência de desenvolvimento, aplicando esse conhecimento num próximo ciclo de desenvolvimento, maturando o processo.

Fonte: Traduzido de Shadbolt e Milton (1999) e Schreiber *et al.* (2000).

2.3.1 Sistemas de Conhecimento

Os sistemas de conhecimento são entendidos como softwares que contêm uma descrição declarativa explícita do conhecimento para uma determinada aplicação (SPEEL *et al.*, 2001).

Segundo Emberey *et al.* (2007), esses sistemas podem ser usados de três maneiras: para a disseminação do conhecimento entre as pessoas nas organizações; para ser reutilizado em diferentes situações e para diferentes propósitos; e para o desenvolvimento de sistemas inteligentes que possam executar tarefas de grande complexidade.

De modo geral, conforme os autores, a maioria dos projetos de desenvolvimento de sistemas de conhecimento envolve: a *fase de escopo*, onde são definidos detalhadamente os objetivos do projeto e o escopo do conhecimento; a *fase de aquisição* ou elicitación de conhecimento, que muitas vezes acontece conjuntamente à *fase de modelagem* do conhecimento; e a *fase de implementação* ou uso de conhecimento.

A fase de aquisição do conhecimento exige um alto grau de interação entre o engenheiro do conhecimento¹⁰ e o especialista do domínio¹¹. Durante esta fase, o engenheiro de conhecimento utiliza técnicas e ferramentas para extrair o conhecimento tácito do especialista, buscando, assim, obter os dados necessários à modelagem do conhecimento (SCHREIBER *et al.*, 2000).

Esse processo, segundo Van der Elst e Van Torren (2008), é repleto de desafios: os especialistas nem sempre conseguem lembrar e explicar tudo o que sabem; eles precisam usar a sua capacidade de síntese para confrontar suas opiniões e experiências e poder passar uma visão geral do que lhes está sendo questionado; eles criam conceitos particulares e modelos mentais que nem sempre são fáceis de comunicar; e eles usam jargões e creem que a maioria das pessoas entende a sua terminologia.

De acordo com Motta (2001), a aquisição do conhecimento não deve ser vista como um processo de mapeamento do conhecimento de um especialista para uma representação computacional, mas sim como um processo de construção de modelos no qual o conhecimento específico de uma aplicação é configurado de acordo com a tecnologia de resolução de problema disponível.

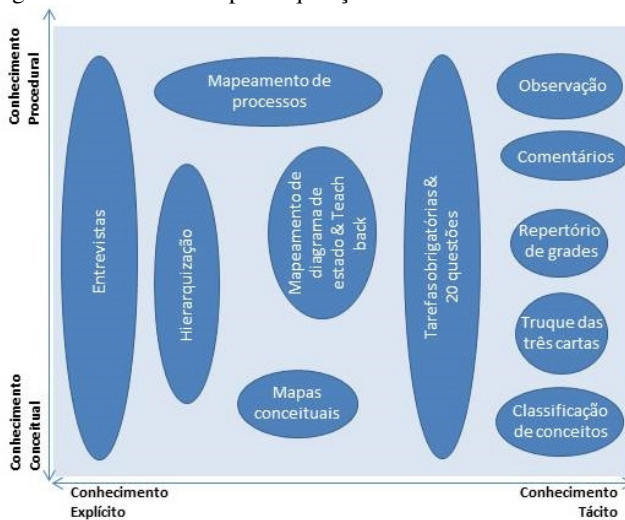
Na Figura 9 são apresentadas algumas ferramentas que podem auxiliar na aquisição do conhecimento.

Durante a fase de modelagem, o conhecimento do especialista é representado em um modelo de conhecimento (EMBEREY *et al.*, 2007), que visa detalhar as estruturas e tipos do conhecimento usados para a execução de uma tarefa. O modelo de conhecimento fornece uma descrição do papel dos diferentes componentes de conhecimento na resolução de problemas, numa linguagem compreensível para as pessoas e independente da implementação (SCHREIBER *et al.*, 2000). Dessa forma, o modelo ajuda a garantir que todas as partes interessadas compreendam a linguagem e terminologia que está sendo usada nas diversas fases do ciclo de vida do sistema e rapidamente transmitam informações para validação e modificação, quando assim se fizer necessário (EMBEREY *et al.*, 2007).

¹⁰ O engenheiro do conhecimento é o profissional responsável por explicitar o conhecimento e os requisitos, e elaborar a modelagem (SCHREIBER *et al.*, 2000).

¹¹ O especialista de domínio é a pessoa que detém o conhecimento na área de aplicação de interesse, mas também pode ser alguém da organização que não tenha o rótulo de especialista (SCHREIBER *et al.*, 2000).

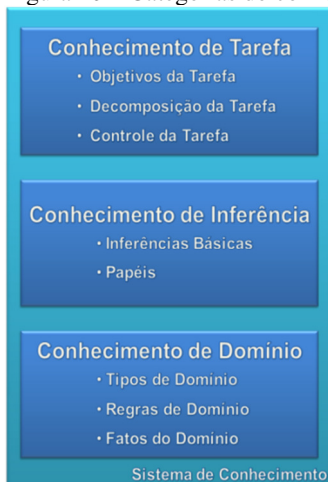
Figura 9 - Ferramentas para aquisição de conhecimento.



Fonte: Traduzido de Embrey *et al.* (2007).

O modelo de conhecimento possui três partes, chamadas de categorias de conhecimento (Figura 10), cada qual captura um determinado grupo de estruturas de conhecimento (SCHREIBER *et al.*, 2000).

Figura 10 – Categorias do conhecimento.



Fonte: Traduzido de Schreiber *et al.* (2000).

O conhecimento de domínio trata dos conceitos referentes ao domínio de aplicação e, para tal, define as informações estáticas deste domínio (objetos, suas relações e regras). O conhecimento de inferência descreve como a estrutura de inferência básica pode ser usada para se obter a solução de um problema. Já o conhecimento de tarefa descreve os objetivos que a aplicação persegue e como eles podem ser alcançados por meio da decomposição em subtarefas e, em últimos casos, inferências (SCHREIBER *et al.*, 2000).

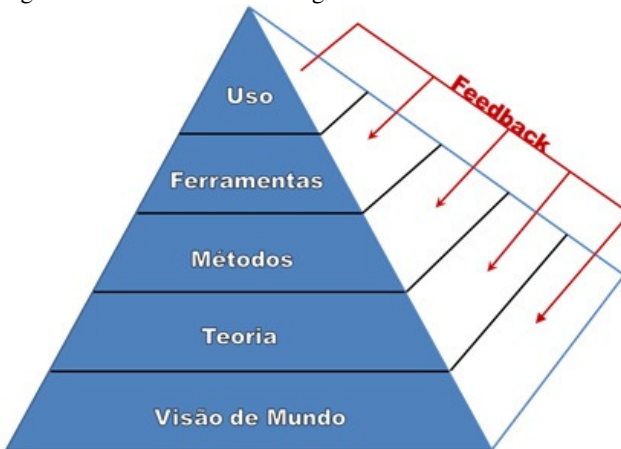
Por fim, a última fase do desenvolvimento de um sistema de conhecimento é a fase de implementação, quando o modelo de conhecimento é então mapeado numa especificação própria de projeto para um modelo de implementação que mantenha a semântica estabelecida no modelo conceitual.

2.3.2 Metodologias da Engenharia do Conhecimento

A Engenharia do Conhecimento dispõe de várias metodologias que podem auxiliar no processo de modelagem e construção de sistemas de conhecimento. Cada uma delas oferece diferentes caminhos para a condução de um projeto.

Schreiber *et al.* (2000) salientam que uma metodologia consiste de vários elementos, os quais podem ser representados na forma de uma pirâmide com cinco camadas (Figura 11).

Figura 11 - Pirâmide metodológica.



Fonte: Adaptado de Schreiber *et al.* (2000).

Na base da pirâmide está a *visão de mundo*, que abarca os paradigmas científicos adotados por uma área do conhecimento humano. Sobre ela, repousam as *teorias* que, por sua vez, embasam os *métodos* e *ferramentas* utilizados pelos profissionais de uma área na construção de aplicações, por meio do *uso* desse ferramental. Ao longo da pirâmide metodológica, mudanças nos níveis hierárquicos superiores podem implicar um necessário *feedback* nos níveis inferiores. Da mesma forma, uma mudança na visão de mundo implicará a queda dos fundamentos que dão sustentação a uma abordagem, exigindo, assim, novas teorias, métodos, ferramentas e usos (SCHREIBER *et al.*, 2000).

Speel *et al.* (2001) corroboram nesse sentido, ao afirmar que a pedra angular de uma metodologia é a sua visão de mundo.

Segundo Emberey *et al.*, (2007), cada metodologia normalmente define uma série de fases, um conjunto predeterminado de modelos de conhecimento e uma abordagem ou estratégia para aquisição, modelagem e uso do conhecimento.

Dentre as metodologias disponíveis ao engenheiro do conhecimento, as mais conhecidas são o CommonKADS, o MIKE e o PROTÉGÉ (SPEEL *et al.*, 2001). Todas elas possuem ênfase no uso de modelos e na modelagem conceitual (ABDULLAH *et al.*, 2005).

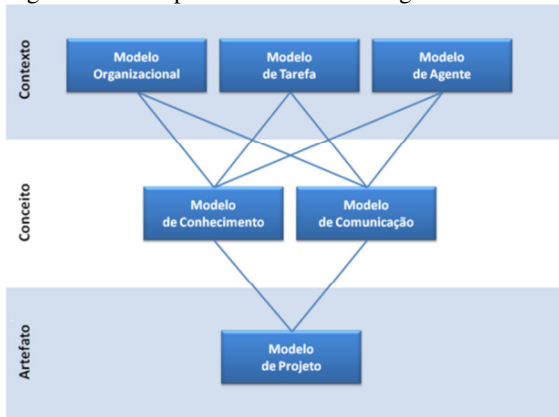
Nos subitens a seguir, se fará uma breve descrição de cada uma dessas metodologias, sem o objetivo de se aprofundar em uma ou outra especificamente. Maior profundidade teórica será dada apenas às ontologias, exploradas dentro do PROTÉGÉ, uma vez que esta foi a metodologia de Engenharia do Conhecimento escolhida para dar suporte ao *framework* proposto nesta tese.

2.3.2.1 CommonKADS

A metodologia CommonKADS (*Common Knowledge Acquisition and Documentation Structuring*), proposta por Schreiber *et al.* (1994), fornece uma abordagem estruturada para o desenvolvimento de sistemas de conhecimento dividida em diferentes aspectos que incluem a compreensão do contexto organizacional, da tarefa, dos responsáveis, do modelo de conhecimento e de comunicação necessários a um projeto de sistema de conhecimento.

O CommonKADS apresenta três níveis de modelagem que se desdobram em seis modelos pré-definidos (Figura 12).

Figura 12 - Componentes da Metodologia CommonKADS .



Fonte: Traduzido de Schreiber *et al.* (2000).

O nível de *contexto*, representado pelo modelo da organização, de tarefa e de agente, busca responder **por que** o sistema de conhecimento que se quer desenvolver é uma potencial solução para os problemas existentes. Assim, este nível dá ênfase à análise do ambiente organizacional e dos fatores críticos de sucesso de um sistema de conhecimento (SCHREIBER *et al.*, 2000).

O nível de *conceito*, constituído pelos modelos do conhecimento e de comunicação, objetiva compreender **o que** deve ser feito, qual a natureza e a estrutura do conhecimento e da comunicação envolvidos. Dessa forma, destaca a descrição conceitual das funções de resolução de problema e os dados que são manuseados e gerados por um sistema de conhecimento (SCHREIBER *et al.*, 2000).

Finalmente o modelo de *artefato* responde **como** o conhecimento deve ser implementado em um sistema computacional, construindo, para isso, um modelo do projeto com todos os seus aspectos técnicos embutidos (SCHREIBER *et al.*, 2000).

Essas questões são respondidas a partir do desenvolvimento de cada um dos modelos inerentes aos níveis que sustentam a abordagem do CommonKADS. Apesar de cada um deles capturar um aspecto específico e limitado do sistema de conhecimento a ser desenvolvido, quando somado aos demais, apresentam uma visão compreensível do todo. Tais modelos envolvem (SCHREIBER *et al.*, 2000):

- *Modelo Organizacional:* analisa as principais características da organização, tendo em vista descobrir

problemas e oportunidades, estabelecer a viabilidade da construção de sistemas de conhecimento e mensurar os seus impactos na organização;

- *Modelo de Tarefas*: analisa o *layout* geral das tarefas que compõem os processos de negócio, suas entradas e saídas, pré-requisitos e critérios de desempenho, os recursos e competências necessárias;
- *Modelo de Agente*: descreve as características dos agentes (executores das tarefas - podem ser pessoas, sistemas ou outras entidades), suas competências, autoridades e restrições de ação e comunicação;
- *Modelo de Conhecimento*: detalha as estruturas e tipos de conhecimento necessários para executar uma tarefa. Fornece uma descrição do papel dos diferentes componentes de conhecimento na resolução de problemas, numa linguagem inteligível para as pessoas e independente da implementação;
- *Modelo de Comunicação*: descreve o processo de comunicação entre os diversos agentes envolvidos nas tarefas de modo independente da implementação;
- *Modelo de Projeto*: detalha as especificações técnicas do sistema em termos de arquitetura, plataforma de implementação, módulos, construtos representacionais e mecanismos computacionais, com base na especificação dos requisitos realizada nos demais modelos que compõem a metodologia CommonKADS.

Schreiber *et al.* (1994) salientam que esses modelos não são passos ao longo do caminho, mas produtos independentes que desempenham um papel importante no ciclo de vida do desenvolvimento de um sistema de conhecimento.

Dessa forma, nem sempre todos os modelos precisam ser construídos. Sua eleição dependerá dos objetivos do projeto e das experiências adquiridas quando se executa o projeto. Enfatizam Schreiber *et al.* (2000) que o conjunto de modelos da metodologia CommonKADS produz três tipos de produtos: a documentação do modelo CommonKADS, as informações para a gestão do projeto e o software do sistema de conhecimento.

Para Studer, Benjamins e Fensel (1998), a maior contribuição do CommonKADS reside na definição da estrutura do modelo de

conhecimento, o qual distingue os diferentes tipos de conhecimento requeridos para resolver uma tarefa em particular (visão estática – camada de domínio; visão funcional – camada de inferência; e visão dinâmica – camada de tarefa).

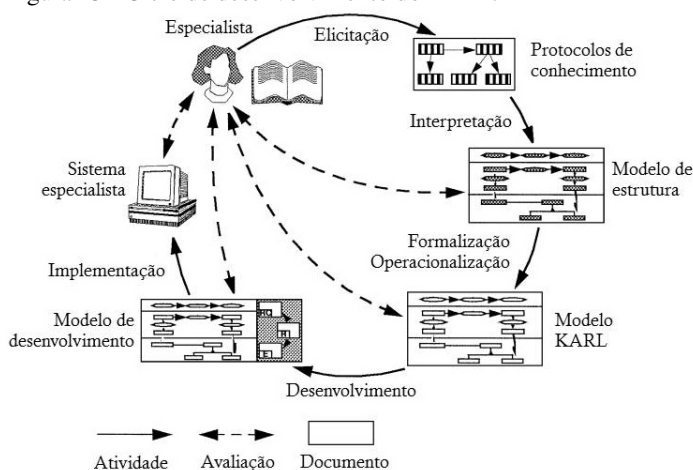
2.3.2.2 MIKE

A metodologia MIKE (*Model-based and Incremental Knowledge Engineering*), proposta por Angele *et al.* (1998), fornece um *framework* para o desenvolvimento de sistemas de conhecimento que integra técnicas de especificação formal e semiformal, prototipação e um modelo cíclico incremental.

Esta metodologia proporciona uma transição paulatina do modelo de representação semiformal (Modelo de Estrutura) para o modelo de representação formal (Modelo KARL - *Knowledge Acquisition and Representation Language*) e posteriormente para o Modelo de desenvolvimento do sistema. A transição entre os diferentes níveis de representação, fundamental para o desenvolvimento incremental e reversível do sistema de conhecimento, é conseguida porque todas as técnicas de descrição contam com o mesmo modelo conceitual para descrever os aspectos funcionais e não funcionais do sistema. Assim, o sistema é documentado em diferentes níveis de detalhamento, cada qual se concentrando em um aspecto distinto do esforço total necessário ao desenvolvimento do sistema de conhecimento (ANGELE *et al.*, 1998).

Segundo Studer, Benjamins e Fensel (1998), o processo completo de desenvolvimento é executado num ciclo guiado por um modelo espiral como o modelo de processo (Figura 13). Cada ciclo produz um protótipo de sistema de conhecimento que deve ser testado no ambiente real. Os resultados da avaliação são usados no próximo ciclo para corrigir, modificar ou ampliar esse protótipo.

Figura 13 - Ciclo de desenvolvimento do MIKE.



Fonte: Traduzido de Angele *et al.* (1998).

Angele *et al.* (1998) explicam que o processo de aquisição do conhecimento tem início com a fase de *elicitação*, quando técnicas são utilizadas para extrair o conhecimento do especialista. O conhecimento resultante desse processo é armazenado em protocolos de conhecimento, que relacionam conceitos e ações de inferências.

Durante a fase de *interpretação*, as estruturas de conhecimento identificadas nos protocolos de conhecimento são representadas numa variante semiformal do Modelo de estrutura. Tal modelo é a base para a fase de *formalização*, que resulta em um Modelo de estrutura formal, o KARL, de mesma estrutura conceitual que o anterior. O conhecimento, que antes havia sido implementado em linguagem natural, será agora expresso em linguagem formal e mapeado diretamente para uma representação operacional¹² (ANGELE *et al.*, 1998).

Na fase de *desenvolvimento*, os requisitos funcionais e não funcionais que representam o sistema de conhecimento são capturados pelo Modelo de desenvolvimento. Tal modelo, ao refinar as inferências em algoritmos e ao introduzir estrutura de dados adicionais, traz mais precisão ao Modelo KARL. Já na fase de *implementação*, o Modelo de

¹² A linguagem KARL, por ser uma linguagem executável, pode ser usada na prototipação e validação da modelagem do conhecimento desenvolvida com a metodologia MIKE (ANGELE *et al.*, 1998).

desenvolvimento é finalmente implementado nos ambientes de hardware e software (ANGELE *et al.*, 1998).

Segundo Studer, Benjamins e Fensel (1998), a principal diferença entre as metodologias MIKE e CommonKADS está na integração entre a prototipação e o suporte a um processo incremental e reversível de desenvolvimento de um sistema em um *framework* baseado em modelo.

2.3.2.3 PROTÉGÉ

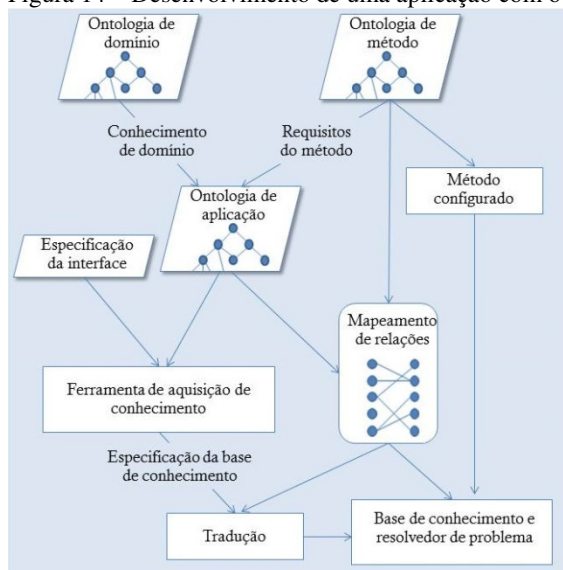
O PROTÉGÉ, proposto inicialmente por Mark Musen, surgiu em 1987 como uma ferramenta de aquisição de conhecimento limitada a um sistema especialista para o domínio da cancerologia. Com o passar dos anos, ele veio sendo aprimorado por um grupo de Modelagem do Conhecimento da Universidade de Stanford (EUA) a partir do *feedback* dos usuários, sendo a criação de um ambiente de fácil uso a sua principal motivação (GENNARI *et al.*, 2003).

Hoje, o ambiente do PROTÉGÉ apoia o desenvolvimento de sistemas de conhecimento por meio do reuso de métodos de resolução de problema e ontologias. Ele coloca ênfase na geração de ferramentas customizadas de aquisição de conhecimento a partir de *ontologias de método*, que definem os conceitos e as relações que são usados pelo método de resolução de problema para prover suas funcionalidades, e *ontologias de domínio*, que definem a conceitualização compartilhada do domínio (STUDER; BENJAMINS; FENSEL, 1998).

O PROTÉGÉ propõe uma noção de ontologia de aplicação para estender as ontologias de domínio com os conceitos específicos e as relações do método de resolução de problema. A fim de associar a ontologia de aplicação com a ontologia de método, o PROTÉGÉ oferece diferentes tipos de relações de mapeamento. Essa coleção de mapeamentos limita o esforço de reutilização necessário para sua especificação (STUDER; BENJAMINS; FENSEL, 1998).

Para gerar uma ferramenta de aquisição de conhecimento (Figura 14), o desenvolvedor analisa os requisitos do problema a ser resolvido, seleciona o método e os mecanismos para a tarefa e subtarefas do problema, customiza a ontologia de domínio em uma ontologia de aplicação que incorpore os requisitos de representação dos métodos selecionados, e define as relações de mapeamento que especificam a correspondência entre os papéis do conhecimento do método de resolução de problemas configurado e os elementos da ontologia de aplicação (TU *et al.*, 1995).

Figura 14 – Desenvolvimento de uma aplicação com o PROTÉGÉ.



Fonte: Traduzido de Tu *et al.* (1995).

No PROTÉGÉ, parte-se da hipótese de que o conhecimento procedural para a resolução de um problema pode ser formulado como um conjunto de métodos e mecanismos independentes do domínio de aplicação, e que partes das ontologias de domínio e o conhecimento detalhado do conteúdo podem ser reutilizados para várias tarefas. Dessa forma, prevê suporte para a definição da ontologia de domínio seguido pelo processo de configuração de métodos de resolução de problemas para tarefas de aplicação (TU *et al.*, 1995).

O PROTÉGÉ não fornece suporte à análise da tarefa a ser automatizada e ao modo como ela deve ser situada no local de trabalho; em vez disso, fornece ferramentas para formalizar o conhecimento de domínio, para representar as tarefas a serem resolvidas pela aplicação e para selecionar e configurar os métodos para resolver as tarefas (TU *et al.*, 1995).

Entre outras funcionalidades, o PROTÉGÉ permite a construção e edição de ontologias, a geração de ferramentas de aquisição de conhecimento e a construção de sistemas de conhecimento (GENNARI *et al.*, 2003).

2.3.2.4 Ontologias

O termo ‘ontologia’ vem da Filosofia, onde dá nome a um campo dedicado ao estudo da natureza da existência, ramo da metafísica voltado a identificar os tipos de coisas que existem e o modo de descrevê-las.

Para a inteligência artificial, o que existe é isso que pode ser representado. Com esse pensamento, Gruber (1993, p.1) então define que uma ontologia, neste domínio, pode ser compreendida como uma “especificação explícita de uma conceitualização”, entendendo esta como um modelo abstrato de algum fenômeno do mundo real.

Borst (1997), ao analisar a definição apresentada por Gruber (1993), julgou necessário enfatizar a importância de haver um acordo sobre a conceitualização que é especificada, uma vez que tal acordo pode aumentar a possibilidade de reuso da ontologia. Assim, complementa a definição afirmando que “uma ontologia é uma especificação formal e explícita de uma conceitualização compartilhada” (BORST, 1997, p.12).

É justamente essa ideia sobre um entendimento comum e compartilhado sobre um domínio que pode ser interpretado por pessoas e sistemas, que fez com que as ontologias se tornassem tão populares. Sua principal motivação está em permitir o compartilhamento e reuso de corpos de conhecimento na forma computacional (STUDER; BENJAMINS; FENSEL, 1998). Por conta disso, pode-se dizer que as ontologias são ferramentas para representar, formalizar e compartilhar o conhecimento (RAUTENBERG; TODESCO; GAUTHIER, 2009).

A ontologia define um vocabulário comum para os pesquisadores que necessitam compartilhar informação em um domínio. Tal vocabulário inclui definições de conceitos básicos no domínio e as relações entre eles, interpretáveis por máquinas (NOY; MCGUINNESS, 2001). Assim, são tipicamente compostas por um conjunto de termos que representam conceitos (organizados hierarquicamente) e algumas especificações do seu significado (PINTO; MARTINS, 2004).

Atualmente as ontologias têm sido aplicadas nas mais diversas áreas de conhecimento, como a Gestão do Conhecimento, processamento de linguagem natural, comércio eletrônico, integração inteligente de informação, recuperação de informação, projeto e integração de banco de dados, bioinformática, educação e *web Semântica* (SUÁREZ-FIGUEROA *et al.*, 2011).

Na construção de sistemas de conhecimento, as ontologias desempenham o papel de analisar, modelar e implementar o domínio do

conhecimento. Devido ao fato de as ontologias capturarem o entendimento comum, elas também podem ser usadas para o processamento de linguagens naturais e para a interoperabilidade de fontes de informação heterogênea. Elas ainda são fortes candidatas para facilitar a comunicação entre pessoas e organizações, na medida em que proveem os termos, significados, relações e restrições inerentes a esse processo. Já na Engenharia do Conhecimento, o papel das ontologias é o de facilitar a construção do modelo do domínio (STUDER; BENJAMINS; FENSEL, 1998).

2.3.2.4.1 *Tipos de ontologias*

Existem diferentes tipos de ontologias. Embora de certa forma compartilhem a ideia da captura do conhecimento estático sobre algum domínio, cada tipo de ontologia desempenha um papel diferente no processo de construção do modelo do domínio (STUDER; BENJAMINS; FENSEL, 1998).

São estes os tipos de ontologias (BORST, 1997; GUARINO, 1997; STUDER; BENJAMINS; FENSEL, 1998):

- *Ontologias de domínio*: formalizam conceitualizações sobre um domínio particular;
- *Ontologias genéricas*: descrevem conceitos abstratos que podem ser usados para definir outros mais específicos em domínio particular;
- *Ontologias de aplicação*: descrevem conceitos dependentes de um domínio e uma tarefa particular. Geralmente provêm da combinação das ontologias de domínio e de método;
- *Ontologias de representação*: fornecem explicações sobre as conceitualizações que dão base aos formalismos de representação de conhecimento;
- *Ontologias de método*: definem como o conhecimento do domínio pode ser usado para executar determinada tarefa;
- *Ontologias de tarefa*: expressam conceitualizações sobre a resolução de problemas independente do domínio particular.

Enquanto os quatro primeiros tipos de ontologias capturam o conhecimento estático de forma independente da resolução do problema, os dois últimos estão voltados ao conhecimento envolvido na resolução do problema em si, permitindo explicitar a interação entre a resolução

do problema e o conhecimento de domínio por meio de restrições (STUDER; BENJAMINS; FENSEL, 1998).

2.3.2.4.2 Desenvolvimento de ontologias

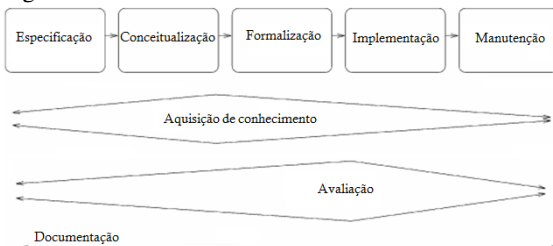
Graças às pesquisas realizadas nas duas últimas décadas, o desenvolvimento de ontologias se tornou uma disciplina de Engenharia, chamada de Engenharia de Ontologias. Tal disciplina preocupa-se com o conjunto de atividades ligadas ao processo de desenvolvimento de ontologias, a saber, seu ciclo de vida, métodos e metodologias, bem como as ferramentas e linguagens que dão suporte à construção de ontologias (PINTO; MARTINS, 2004; SUÁREZ-FIGUEROA *et al.*, 2011).

Diferentes podem ser os motivos que levam profissionais e pesquisadores a desenvolver uma ontologia. Algumas das principais razões, na opinião de Noy e McGuinness (2001), incluem:

- Compartilhar um entendimento comum de uma estrutura de informação entre pessoas ou agentes de software;
- Permitir a reutilização do conhecimento do domínio;
- Fazer suposições explícitas do domínio;
- Separar o conhecimento do domínio do conhecimento operacional;
- Analisar o conhecimento do domínio.

Segundo Pinho e Martins (2004), as atividades inerentes ao processo de desenvolvimento de ontologias normalmente incluem a especificação, conceitualização, formalização, implementação e manutenção (Figura 15). Dependendo do caráter de formalidade da ontologia, algumas delas podem não ser realizadas.

Figura 15 - Atividades inerentes ao desenvolvimento de uma ontologia.



Fonte: Pinho e Martins (2004).

Em cada atividade existem tarefas a serem executadas (PINHO; MARTINS, 2004):

- *Especificação*: identificar o propósito (por que está sendo construída) e o escopo (quais as intenções de uso e usuários finais) da ontologia;
- *Conceitualização*: descrever, em modelo conceitual (conceitos do domínio e as relações entre os conceitos) a ontologia a ser construída, de acordo com as especificações encontradas no estágio anterior;
- *Formalização*: transformar a descrição conceitual em um modelo formal (definir conceitos através de axiomas que restrinjam as possíveis interpretações de seu significado e organizá-los hierarquicamente por meio de relações estruturais, tais como “é-um” ou “parte-de”);
- *Implementação*: implementar a ontologia formalizada em uma linguagem de representação do conhecimento;
- *Manutenção*: atualizar e corrigir a ontologia implementada.

De acordo com os autores, há ainda três atividades que devem perdurar durante todo o ciclo de vida do desenvolvimento de uma ontologia:

- *Aquisição do conhecimento*: adquirir conhecimento sobre o domínio, seja por meio de técnicas de elicitación do conhecimento do especialista (*brainstorming*, entrevistas, questionários, análise de texto e técnicas indutivas) ou da consulta à bibliografia relevante;
- *Avaliação*: julgar tecnicamente a qualidade da ontologia desenvolvida;
- *Documentação*: relatar o que foi feito, como foi feito e por que foi feito. A documentação associada com os termos representados na ontologia é importante, não apenas para melhorar a clareza da ontologia, como também para facilitar sua manutenção, uso e reuso.

Segundo Noy e McGuinness (2001), não existe uma forma correta ou uma metodologia única para o desenvolvimento de ontologias.

Na literatura, algumas propostas podem ser encontradas (NOY; MCGUINNESS, 2001; SURE; STUDER, 2003; GÓMEZ-PÉREZ;

FERNÁNDEZ-LÓPEZ; CORCHO, 2004; PINTO; STAAB; TEMPICH, 2004; RAUTENBERG; TODESCO; GAUTHIER, 2009; SUÁREZ-FIGUEROA, 2010), sendo que cada uma delas define o processo segundo o qual se acredita que uma ontologia pode ser desenvolvida.

A escolha da metodologia será guiada pelo caráter intuitivo, extensível e sustentável que ela oferece para lidar com o desenvolvimento de uma ontologia, que, em termos práticos, inclui (NOY; MCGUINNESS, 2001):

- Definição de **classes** (conceitos no domínio);
- Organização das classes em uma **hierarquia** taxonômica;
- Definição das **propriedades** das classes (estrutura interna dos conceitos) e seus valores;
- Valoração das propriedades para as **instâncias** (elementos ou indivíduos em uma ontologia).

Rautenberg, Todesco e Gauthier (2009) propõem um processo de desenvolvimento de ontologias que combina as melhores práticas contidas em três das metodologias mais conhecidas atualmente: *Ontology Development 101* (NOY; MCGUINNESS, 2001), *On-to-Knowledge* (SURE; STUDER, 2003) e *Methontology* (GÓMEZ-PÉREZ; FERNÁNDEZ-LÓPEZ; CORCHO, 2004).

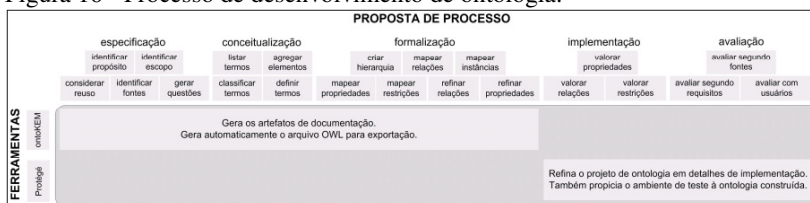
O processo proposto baseia-se em cinco grandes atividades, quais sejam especificação, conceitualização, formalização, implementação e avaliação, cada qual com seu conjunto de tarefas específicas (RAUTENBERG; TODESCO; GAUTHIER, 2009):

- *Especificação*: identificar o escopo e o propósito da ontologia; identificar as fontes de conhecimento; considerar o reuso de ontologias; e gerar as questões de competência, pensando no que a ontologia deve responder.
- *Conceitualização*: listar os termos da ontologia; agregar os elementos reutilizáveis; classificar e definir os termos.
- *Formalização*: definir a hierarquia de classes; mapear as relações às classes, as propriedades de dados às classes, as restrições às classes e as instâncias às classes; refinar as relações das classes e as propriedades de dados das classes.
- *Implementação*: valorar as propriedades de dados, as relações e as restrições das classes.

- *Avaliação*: avaliar a ontologia perante as fontes de conhecimento, perante um *frame* de referência e perante a visão do usuário.

A representação do processo proposto bem como as ferramentas sugeridas pelos autores para serem utilizadas em cada atividade estão dispostas na Figura 16.

Figura 16 - Processo de desenvolvimento de ontologia.



Fonte: Rautenberg, Todesco e Gauthier (2009).

Apesar dos diversos benefícios que o desenvolvimento de uma ontologia pode trazer, esta não é uma tarefa fácil e pode demorar um certo tempo, além de requerer diversas interações. Apesar disso, o uso de ontologias parece ser uma escolha natural para quem deseja organizar o conhecimento de uma determinada área (SLAVIERO; GARCIA; MACIEL, 2011).

Esse capítulo buscou apresentar os principais aspectos da área da Engenharia e Gestão do Conhecimento, dando ênfase às práticas e processos de Gestão do Conhecimento bem como às metodologias e ferramentas de apoio à Engenharia do Conhecimento.

Tais elementos serviram de insumo à concretização dos objetivos específicos desta tese, em especial no que concerne a escolha da metodologia de apoio à representação do conhecimento e ao mapeamento da relação entre as variáveis de análise da democracia eletrônica e as práticas de Gestão do Conhecimento.

3 GOVERNANÇA ELETRÔNICA, GOVERNO ELETRÔNICO E DEMOCRACIA ELETRÔNICA

Em decorrência das constantes pressões do mercado por um governo mais eficaz e enxuto, em especial pelo efeito da crise fiscal ocorrida na década de 1970, detonada pelo aumento dos preços do petróleo, que exigiu o redimensionamento das economias em todos os países capitalistas, surge, no contexto da administração pública¹³, o que veio a ser chamado de Nova Gestão Pública¹⁴.

Esta abordagem, alicerçada no que alguns chamam de racionalismo econômico (DENHARDT, 2012), propunha a modernização do Estado e a ruptura com os modelos tradicionais, de viés burocrático e mecanicista (FERGUSON, 2002), tendo como fundamento o modelo clássico Weberiano¹⁵ de eficiência e autocontrole do sistema (SARKER, 2006).

A Nova Gestão Pública busca absorver as ideias do setor privado para o setor público, com foco na eficiência e no empreendedorismo, centrando-se em resultados e promovendo a concorrência dentro e fora do governo. Seus objetivos primordiais envolvem a melhoria da prestação de serviços, a reforma do serviço civil, a reorganização das instituições, a racionalização da mão de obra, a descentralização, a redução de gastos e o combate à corrupção (SARKER, 2006).

Tais preceitos objetivam tornar as estruturas governamentais mais flexíveis e capazes de alcançar seus objetivos, exigindo uma articulação diferente do modelo tradicional. Passa-se a uma configuração em rede, cuja estrutura organizacional possui menos níveis hierárquicos (com ênfase no processo de horizontalização) e maior integração entre os

¹³ “A administração pública é um conjunto de conhecimentos e de estratégias em ação para prover os serviços públicos – bem comum – para o ser humano, considerado em suas múltiplas dimensões e como cidadão partícipe de uma sociedade multicêntrica articulada politicamente” (SALM; MENEGASSO, 2009, p.103).

¹⁴ A teoria do *New Public Management* (Nova Gestão Pública) foi proposta em 1992 por David Osborne e Ted Gaebler em seu livro *Reinventing Government*.

¹⁵ Sociólogo e economista alemão, Max Weber (1864-1920) foi o criador da Sociologia da Burocracia. Para ele, a organização burocrática sustenta o tipo ideal de organização, uma vez que é baseada na dominação racional-legal e caracterizada pelo formalismo, impessoalidade e administração profissional (PAULA, 2005). Assim, na concepção de Ramos (1983), Weber confere um conceito positivo à burocracia, sendo esta um fator de eficiência econômica e um ingrediente indispensável de toda a associação democrática.

diversos órgãos e instâncias de governo. O Estado passa de centralizador a gestor, monitorando o setor privado por meio de contratos de terceirização, concessão e parcerias. As operações também sofrem mudanças, na medida em que as tarefas passam a ser executadas não de acordo com a preferência do funcionário ou guiadas pela legislação, mas sim com o suporte de metodologias específicas (DIAS; REINHARD, 2008).

De acordo com Osborne e Gaebler (1995), os 10 princípios por trás da Nova Gestão Pública dizem respeito a um governo catalisador, próprio da comunidade, competitivo, movido por missões, orientado para resultados, voltado para seus consumidores, empreendedor, previdente, descentralizado e orientado para o mercado.

Com base no exame da literatura, Paula (2005, p.82) aponta os seguintes limites da Nova Gestão Pública:

- Formação de uma elite burocrática;
- Centralização do poder nas instâncias executivas;
- Inadequação da utilização das técnicas e práticas advindas do setor privado no setor público;
- Dificuldade de lidar com a complexidade dos sistemas administrativos e a dimensão sociopolítica da gestão;
- Incompatibilidade entre a lógica gerencialista e o interesse público.

A maior crítica sobre essa abordagem, provavelmente resultante do empréstimo inadequado de valores advindos do setor privado, é que ela trata as pessoas como consumidores, usuários de um produto final, e não como cidadãos, parte de um processo de decisão política. A concepção do interesse público representa a agregação dos interesses individuais. Além disso, segundo Denhardt (2012), o movimento endossa ideias¹⁶ como a competição, a preferência por mecanismos de mercado para a decisão social e o lado “sombra” do empreendedorismo (traduzido pelo esforço de utilização dos recursos em prol da

¹⁶ Essas ideias estão apoiadas na teoria da *public choice*, do agente-e-principal e na análise do custo da transação, que compartilham dos mesmos valores. Segundo Denhardt (2012), ainda que alguns teóricos vinculem o movimento da reinvenção do governo à teoria da *public choice* (teoria econômica segundo a qual as pessoas perseguem o interesse próprio na política, da mesma forma que o fazem quando transacionam no mercado (DYE, 2009)), esta se encontra no cerne da Nova Gestão Pública.

maximização da produtividade e da eficiência, o que pode pôr em risco a *accountability*), descaracterizando a esfera pública e a própria democracia.

A crítica avança ainda mais ao se constatar que a Nova Gestão Pública e a Velha Gestão Pública¹⁷ possuem a mesma base paradigmática e utilizam a burocracia como estratégia para a produção do bem público, ainda que aquela busque a eficiência do Estado junto ao mercado, fazendo com que a esfera pública fique à mercê da esfera privada (SALM; MENEGASSO, 2009).

Um esforço maciço para a implementação da Nova Gestão Pública foi empreendido pelo governo dos Estados Unidos, durante a gestão de Bill Clinton e de seu então vice-presidente Al Gore, tendo em vista melhorar o desempenho do governo no âmbito federal por intermédio do que foi chamado de *National Performance Review*. A partir de década de 1990, a Nova Gestão Pública passou a ser adotada em países como Estados Unidos, Inglaterra¹⁸, Austrália, Canadá e Nova Zelândia (DENHARDT, 2012).

O próprio Al Gore, em um dos seus discursos em 1993, enfatizou a importância da incorporação massiva das TICs nesse movimento de reforma do Estado, acreditando em um Governo que funcionasse melhor e custasse menos, que fosse mais justo, seguro, responsável e eficiente do que os sistemas da época, baseados em papel. Esse manifesto, tido como um dos primeiros a favor da incorporação do governo eletrônico, teve grande repercussão e fez surgirem inúmeros projetos relacionados à temática.

Em resposta à Nova Gestão Pública, surge, no final de 1990, o Novo Serviço Público, cuja base epistemológica foi proposta por Janet e Robert Denhardt.

Para Salm e Menegasso (2009), a base epistemológica do Novo Serviço Público

tem como princípio que o ser humano é, antes de mais nada, um ser político que age na comunidade; que a comunidade politicamente

¹⁷ A Velha Gestão Pública foi idealizada a partir de categorias epistemológicas que consagram a burocracia como principal estratégia para alocação de recursos e produção do bem público. Nela, não há espaço para o envolvimento do cidadão, a menos que seja para cooptá-lo para melhorar a eficiência e reduzir os custos na realização dos serviços (SALM, MENEGASSO, 2009).

¹⁸ A Nova Gestão Pública despontou no Reino Unido durante o governo de Margaret Thatcher, tornando-se um dos fundamentos do capitalismo popular britânico (PAULA, 2005).

articulada requer a participação do cidadão para a construção do bem comum; e que o bem comum precede a busca do interesse privado (SALM; MENEGASSO, 2009, p.107).

Assim, diferentemente da Nova Gestão Pública, que se constrói sobre conceitos econômicos como a maximização do autointeresse, o Novo Serviço Público se constrói sobre a ideia do interesse público (resultado de um diálogo sobre os valores compartilhados), a ideia de administradores públicos a serviço dos cidadãos e, de fato, totalmente envolvidos com eles (DENHARDT, 2012).

O Novo Serviço Público, por conta desses preceitos, busca inspiração na teoria democrática, sobretudo pela sua preocupação com a conexão entre cidadãos e seus governos, e em abordagens que procedem de uma tradição mais humanística na teoria da administração pública, apresentadas como alternativas à gestão e ao design organizacional (DENHARDT, 2012).

Partindo desses temas, Denhardt e Denhardt (2003) elaboram sete princípios-chave para o Novo Serviço Público, quais sejam: servir cidadãos, não consumidores; perseguir o interesse público; dar mais valor à cidadania e ao serviço público do que ao empreendedorismo; pensar estrategicamente e agir democraticamente; reconhecer que a *accountability* não é simples; servir, em vez de dirigir; e dar valor às pessoas, não apenas à produtividade.

Essa abordagem, que tem seu foco principal voltado para o espaço democrático da sociedade, requer cidadãos mais ativos, cidadãos na prática e não apenas no *status* (BARNETT, 2002), que estejam dispostos a exercer a sua cidadania. Não há direitos sem responsabilidades. Para Goldsmith e Eggers (2004), cidadãos engajados aceitam responsabilidades e participam das questões cívicas.

Conforme Salm e Menegasso (2009), apesar do Novo Serviço Público abarcar princípios merecedores de consideração por seu cunho democrático, ele ainda carece de elaboração para que possa vir a ser implementado. Tal abordagem se ressent de práticas administrativas e mecanismos de eficiência que sejam mais consistentes do que aqueles apresentados pelos modelos anteriores.

De toda forma, a viabilização plena da proposta do Novo Serviço Público requer uma sociedade politicamente articulada, nos moldes de uma sociedade multicêntrica, que espelhe a multidimensionalidade humana (SALM, MENEGASSO, 2009).

3.1 GOVERNANÇA ELETRÔNICA

A governança está ligada à forma como as sociedades, os governos e as instituições são geridos e liderados, o que envolve a maneira como estruturam seus negócios, tomam decisões, exercem o poder e gerenciam suas relações e responsabilidades (EDWARDS *et al.*, 2012).

No setor público, a governança está relacionada à habilidade e capacidade do governo em gerenciar os recursos e as políticas públicas com eficiência e responsabilidade; tornar o governo mais aberto, transparente e democrático; promover mecanismos que viabilizem a participação do cidadão na produção do bem comum (MELLO, 2009).

A governança eletrônica, entendida como o desempenho da governança mediante suporte eletrônico, visa facilitar o fornecimento de informações e serviços, bem como a realização das atividades da administração pública. Entre seus principais objetivos estão (UNESCO, 2007):

- Melhorar os processos de organização internos dos governos;
- Fornecer melhor informação e prestação de serviços;
- Aumentar a transparência do governo, a fim de reduzir a corrupção;
- Reforçar a credibilidade política e a *accountability*;
- Promover práticas democráticas por meio da participação pública e consulta.

Essa dinâmica pode ser mais bem compreendida observando-se seus campos de atuação:

e-administração: associada à melhoria dos processos governamentais e do trabalho interno do setor público com a utilização das TICs;

e-serviços: associados à melhoria da prestação de serviços ao cidadão;

e-democracia: associada ao uso das TICs para permitir maior participação do cidadão, mais ativa no processo de tomada de decisão (UNESCO, 2007, *online*).

Edwards (2002) sugere que governança no setor público pode ser mais bem compreendida a partir dos princípios da boa governança.

Esses princípios, segundo a Commission of The European Communities (2001), envolvem a abertura, a participação, a *accountability*, a eficácia e a coerência.

Esses princípios também são chaves de um paradigma que está tomando forma nos primeiros anos do século XXI, chamado de governo aberto.

Segundo Calderón e Lorenzo (2010), a ideia de governo aberto é tão velha quanto a própria democracia e está implícita na maioria das leis fundamentais e constituições dos Estados ocidentais modernos. Trata-se da evolução para um modelo de democracia conversacional e aberto, onde as TICs oferecem possibilidades para que o cidadão vá além do exercício do voto ou da participação nas organizações sociais tradicionais.

Quando se fala de Governo Aberto, não está se falando somente da ideia de governança, nem se fala somente em renovar a administração pública, estamos falando de reinventar e reorganizar todo o nosso sistema, dando-lhe novas capacidades em todos os seus pontos, provenientes da abertura à cidadania (CALDERÓN; LORENZO, 2010, p.16).

Segundo os autores, o governo aberto busca realizar a governança democrática por meio da corresponsabilidade social, tanto na concepção quanto na implementação de políticas públicas. Dessa forma, a abertura do governo e a participação cidadã podem ser entendidas como a sístole e a diástole do coração da governança e do governo aberto (CALDERÓN; LORENZO, 2010).

As definições de governo aberto geralmente enfatizam que os dados governamentais devem estar acessíveis na *web*, em formato padrão reutilizável e sob licenças que permitam que os dados sejam reutilizados em diferentes contextos (DAVIES, 2010). Tais características acabam por resumir as três leis propostas por Eaves (2009), que regem os dados abertos governamentais:

- Se o dado não for encontrado e indexado na *web*, ele não existe;
- Se não estiver aberto e disponível em formato compreensível por máquina, ele não pode ser aproveitado;

- Se algum dispositivo legal não permitir sua replicação, ele é inútil.

Os dados governamentais são considerados abertos quando publicados de acordo com oito princípios (OPEN GOVERNMENT DATA, 2007): completos, primários, atuais, acessíveis, compreensíveis por máquina, não discriminatórios, não proprietários e livres de licença.

Para Diniz (2010), o objetivo da disponibilização de dados abertos governamentais é ultrapassar as barreiras impostas aos usuários de informações do serviço público, de modo que eles facilmente encontrem, acessem, entendam e utilizem os dados da maneira que melhor lhes convier, abrindo a possibilidade para que possam misturá-los e combiná-los, agregando ainda mais valor.

Os dados abertos governamentais exercem um efeito positivo sobre as políticas públicas (BRASIL, 2012b, *online*), uma vez que possibilitam:

Inclusão: Fornecer dados em formatos padronizados abertos e acessíveis permite que qualquer cidadão utilize qualquer ferramenta de software para adaptá-los às suas necessidades.

Transparência: Informações do setor público abertas e acessíveis melhoram a transparência, pois as partes interessadas podem usá-las da maneira mais adequada ao seu propósito.

Responsabilidade: Os conjuntos apropriados de dados abertos, devidamente associados, podem oferecer vários pontos de vista sobre o desempenho dos governos no cumprimento de suas metas em políticas públicas.

Além desses benefícios no campo da transparência e do controle social, a adoção do governo aberto possibilita a criação de novas informações e aplicativos pela própria sociedade, atuando de maneira participativa e colaborativa com o governo e as instituições privadas (VAZ, RIBEIRO, MATHEUS, 2010).

Maier-Rabler e Huber (2011) corroboram a mesma opinião e afirmam que o governo aberto enriquece a democracia representativa na medida em que introduz formas inovadoras de governança colaborativa.

Assim, um governo mais aberto pode reforçar a legitimidade e a credibilidade do governo e ajudar a responder às crescentes demandas públicas por informações e serviços mais acessíveis e de melhor qualidade. O grande desafio que os governos enfrentam no momento é

conseguir equilibrar a necessidade de preservar a abertura dos dados com a necessidade de garantir a segurança nacional (OECD, 2005).

Fora isso, algumas barreiras para a adoção dos dados abertos já começam a ficar evidentes: dados dispersos (espalhados), dificuldade de publicação dos dados em função da sua qualidade (conjunto de dados desconexos, sem metadados ou semântica), alto custo para sua administração e falta de clareza na forma de licenciamento (SALM JÚNIOR, 2012).

No âmbito internacional, a *Open Government Partnership* (OGP) é uma iniciativa que objetiva assegurar compromissos concretos de governos para com os cidadãos, tendo em vista promover a transparência, o combate à corrupção, a participação social e o fomento ao desenvolvimento de novas tecnologias (COELHO; WAISBICH, 2013).

O Brasil, como um dos oito membros fundadores e parceiro da OGP, participa dessa ação desde 2011 (COELHO; WAISBICH, 2013). Na esfera dessas atividades, foi criado pela Presidente da República Dilma Rousseff, por meio do decreto sem número, de 15 de setembro de 2011, o Comitê Interministerial para Governo Aberto (CIGA), coordenado pela Controladoria Geral da União (CGU), o qual institui o PNGA¹⁹.

Uma das principais medidas adotadas pelo governo para implementar o PNGA foi a promulgação da LAI²⁰, em 18 de novembro

¹⁹ As principais diretrizes do PNGA estão previstas no art. 1º do decreto sem número, de 15 de setembro de 2011, o qual dispõe que: “Fica instituído o Plano de Ação Nacional sobre Governo Aberto, destinado a promover ações e medidas que visem ao incremento da transparência e do acesso à informação pública, à melhoria na prestação de serviços públicos e ao fortalecimento da integridade pública, que serão pautadas, entre outras, pelas seguintes diretrizes: I - aumento da disponibilidade de informações acerca de atividades governamentais, incluindo dados sobre gastos e desempenho das ações e programas; II - fomento à participação social nos processos decisórios; III - estímulo ao uso de novas tecnologias na gestão e prestação de serviços públicos, que devem fomentar a inovação, fortalecer a governança pública e aumentar a transparência e a participação social; e IV - incremento dos processos de transparência e de acesso a informações públicas, e da utilização de tecnologias que apoiem esses processos” (BRASIL, 2011b).

²⁰ A LAI dispõe sobre procedimentos, normas e prazos a serem observados pelos órgãos e entidades públicas a fim de assegurar o direito fundamental de acesso à informação, inscrito na Constituição Brasileira e regulamentado pela Lei Federal 12.527/2011.

de 2011, cujo principal objetivo é consolidar os acordos firmados pelo Brasil, de abertura das informações públicas. A referida Lei representa um dos mais importantes passos dados na democracia brasileira.

A LAI é uma regulamentação que caminha em consonância com os preceitos institucionais e com diversos Tratados dos quais o Brasil é signatário²¹.

Ao estabelecer este marco regulatório, com a promulgação da Lei, o Brasil dá um importante passo em direção à consolidação e ao amadurecimento do processo democrático, passando da cultura do segredo para a do acesso, sendo que nesse cenário a informação é a regra, e o sigilo a exceção (SANTOS; BERNARDES; ROVER, 2012).

3.2 GOVERNO ELETRÔNICO

Conforme abordado anteriormente, pode-se dizer que o movimento da Nova Gestão Pública teve forte influência para o estabelecimento do chamado governo eletrônico, especialmente no que concerne aos esforços para dispor um governo mais eficaz, eficiente e transparente aos cidadãos.

Neste cenário pleno de desafios, o governo eletrônico emerge como mecanismo para operacionalizar a ruptura com a administração pública burocrática e pôr em prática as transformações almejadas pela Nova Gestão Pública. Salientam Denhardt e Denhardt (2003) que, ao migrar o governo da Velha Gestão Pública para a Nova Gestão Pública, seu papel passa de remador para condutor, agindo como um catalisador frente às forças do mercado. A concepção do interesse público, que antes era politicamente definida e expressa pela lei, agora representa a agregação dos interesses individuais. O público para o qual o serviço está endereçado e por quem os servidores públicos são responsáveis não são mais vistos apenas como constituintes, mas sim como clientes.

Nesses termos, salienta Rover (2004), o governo eletrônico apresenta-se como uma maneira de organizar o conhecimento de tal forma que atos e estruturas meramente burocráticas desapareçam e a

²¹ O Brasil é signatário de diversos Tratados Internacionais que objetivam aumentar a transparência e combater a corrupção: Convenção Interamericana contra Corrupção (OEA), Convenção contra a Corrupção de Funcionários Públicos Estrangeiros em Transações Comerciais Internacionais da Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OECD) e Convenção das Nações contra a Corrupção (ONU).

execução de tarefas que requeiram uma atividade humana mais complexa seja facilitada.

Dessa forma, o governo eletrônico caracteriza-se como um passo mais adiante no processo de reforma da gestão pública, na medida em que pretende estender esse movimento para outros meios (GRANDE; ARAÚJO; SERNA, 2002). Ele deixa de ser uma opção e se transforma num requisito indispensável a essa mudança de paradigma no setor público.

Convém esclarecer que a revolução causada pelo desenvolvimento e adoção das tecnologias pelas administrações públicas se deu de forma variada no decorrer dos anos. Um estudo sobre a trajetória dos governos sob a perspectiva das TICs como fator de mudança e inovação é apresentado por Valenti, Anta e Bendersky (2003). Os autores dividem a progressão em três etapas diferentes e sequenciais: a primeira foi a informatização da administração pública que ocorreu na década de 1970, sendo marcada pela aplicação das TICs para automatizar a gestão e processos internos das administrações.

A segunda ocorreu nos anos 1990 com o desenvolvimento de portais, os quais passaram a fazer parte da rotina das administrações, sobretudo para a disposição de informações, sendo neste período que emerge o conceito de governo eletrônico. Por fim, a terceira etapa apresentada pelos autores, refere-se à absorção pelos governos dos princípios da sociedade da informação, a intensificação das técnicas de governo eletrônico e a oferta de serviços nos portais de governo.

Em face dessa nova realidade, as administrações passam a ser aferidas não apenas pelos seus resultados, mas também pelos seus métodos. Diante da disposição de informações e serviços em portais, os cidadãos passam a demandar serviços cada vez mais eficientes, transparentes e, sobretudo, mais espaços para a interação e participação.

Desta forma, com a rápida evolução tecnológica associada à internet e sua absorção pelas estruturas administrativas, muitos estudos passaram a ser desenvolvidos visando entender esse fenômeno. Embora a análise fosse feita a partir de perspectivas diversas, os trabalhos tiveram em comum o uso da expressão governo eletrônico²² para designar as atividades estatais realizadas mediante as TICs (SANCHEZ, 2003).

Dependendo da pessoa a quem se perguntar e do contexto temporal ao qual ela se referir, o conceito de governo eletrônico pode

²² Outras terminologias que se encontram na literatura são: *e-government*, governo virtual, e-governo ou, ainda, governo digital.

variar desde disponibilizar serviços online até promover a renovação de democracia (LENIHAN, 2002). Enquanto a primeira acepção se refere ao conceito relativo à época na qual ele surgiu, cujo enfoque está na modernização das estruturas administrativas mediante a absorção das TICs e na oferta de serviços públicos para os cidadãos, a última aproxima o conceito de governo eletrônico ao que se conhece hoje por governança eletrônica, uma vez que enseja o uso de ferramentas propiciadoras de maior participação popular.

No contexto da Nova Gestão Pública, quando o governo eletrônico surgiu, ele foi desenhado para atender às necessidades da época, ou seja, alcançar a eficiência por meio da melhoria dos processos operacionais internos e da prestação de serviços públicos. A distinção entre política (o que o governo faz) e entrega de serviço (quem faz e como faz) era tão clara para os reformistas naquela época que eles acabaram tomando isso como base para muitos dos seus pensamentos (LENIHAN, 2002).

Na opinião dos reformistas da Nova Gestão Pública, a função principal do governo não era se envolver com as operações, mas sim cuidar da formulação de políticas públicas. Essa postura permitiu que eles experimentassem novas formas de entrega de serviços, incluindo privatização²³, contratações e parcerias público-privadas (LENIHAN, 2002). Osborne e Gaebler (1995) definiram bem o papel que cabia ao governo nessa época: preocupar-se mais com *dirigir do que com remar*.

Observa-se aqui que a ideia do governo eletrônico estava ou está (quando transportando o conceito para o cenário de hoje) muito centrada no alcance da eficiência, o que já não atende as demandas geradas atualmente, especialmente no que concerne ao aumento da participação dos cidadãos frente às questões públicas. Da mesma forma, o poder de formulação da política pública como atribuição exclusiva do governo já não reflete os anseios da opinião pública.

Sendo a diversidade social e a maturidade fatores significantes da evolução desse processo, entende-se que o governo eletrônico não é um produto da tecnologia, mas sim da sociedade, da cultura e da política (KIM, 2008). À medida que os cidadãos têm acesso à educação e atingem certo nível de maturidade cívica, acabam por se interessar pelas

²³ Paula (2005) salienta que a privatização provoca uma mudança de papéis, dificultando o estabelecimento de uma regulação governamental dirigida para o interesse público: os cidadãos passam de contribuintes e coproprietários da empresa prestadora para a posição de clientes e usuários dos serviços. Os interesses dos proprietários das empresas tendem a suplantarem os dos cidadãos.

questões públicas e se engajar, o que permite que eles se tornem atores e formadores de opinião, capazes de colaborar²⁴ e participar nos processos democráticos que lhes são de direito.

Uma participação mais ativa do cidadão na democracia é vital para assegurar que os governos de todos os níveis e de todos os países possam tanto atender a vontade de seu povo quanto alcançar os desafios públicos na era atual (CLIFT, 2004).

Esse papel mais ativo do cidadão, mais preocupado com a condução do bem público e daquilo que lhe cerca, é propiciado e requerido quando em interação com iniciativas de democracia eletrônica, cujos detalhes são apresentados no item que segue.

3.3 DEMOCRACIA ELETRÔNICA

Os projetos de democracia eletrônica são sustentados por modelos que historicamente disputam a supremacia no campo da teoria democrática. Assim, a não ser que se pertença ao mesmo partido ou à mesma escola de teoria democrática, uma ideia de democracia eletrônica nunca será igual à outra (GOMES, 2010).

Nesse sentido, é importante que esteja claro qual modelo de democracia dá suporte ao conceito de democracia eletrônica que se defende.

Gomes (2010, p. 247) entende que “assumir a sua perspectiva de democracia é uma forma leal de explicitar as implicações e as consequências da sua visão da democracia eletrônica”.

3.3.1 Modelos de democracia

De origem grega, a palavra democracia (*demos*=povo e *kracia*=governo) significa o ‘governo do povo’. É uma forma de governo onde a titularidade do poder pertence ao povo e o seu exercício pertence ao povo e aos governantes (SELL, 2006).

Nela, o maior número possível de interessados participa livremente na tomada de decisão coletiva por meio de regras e procedimentos preestabelecidos (BOBBIO, 2002).

²⁴ A colaboração virtual, guiada pelas tecnologias sociais (que conduzem novas formas de produção e criação de valor) e pelo aumento da interconectividade global (que coloca a diversidade e a adaptabilidade no centro das operações organizacionais), é uma das dez habilidades necessárias para a força de trabalho do futuro (DAVIES; FIDLER; GORBIS, 2011).

Desenvolvida sob o conceito de soberania popular (SELL, 2006), as origens da democracia remontam à Grécia antiga^{25,26}. Em Atenas, berço da democracia, os cidadãos, com exceção das mulheres e dos escravos, reuniam-se na praça pública para exercer o seu poder e direito político de forma direta, decidindo pessoalmente sobre as questões de interesse comum.

A experiência do ‘governo do povo pelo povo’, para alguns autores (JAGUARIBE, 1981; PINTO, 2003), foi vivida em sua plenitude particularmente em Atenas, onde a organização social favorecia a sua realização. A pequena extensão territorial, as constantes guerras ocorridas para proteger e expandir as fronteiras da *polis* e a presença de escravos, que enquanto eram usados na agricultura para garantir os meios de sobrevivência, deixavam os homens livres se dedicarem às deliberações políticas, favoreciam o funcionamento da democracia.

Para os gregos, a liberdade era exercida por meio da realização dos direitos políticos, residindo, assim, na participação das deliberações públicas (PINTO, 2003). “O princípio do governo era o princípio de uma forma de vida: a participação direta” (HELD, 1987, p. 17).

Essa configuração, chamada de **democracia direta**²⁷, figura um modelo de democracia onde os cidadãos participam diretamente das decisões que lhes dizem respeito, sem intermediários (BOBBIO, 2002).

Certamente este modelo já não é factível nos dias de hoje, por conta da extensão territorial e da complexidade das sociedades modernas e, sobretudo, porque a agregação e incorporação de mais

²⁵ “Para determinadas visões, por estar baseada na escravidão, a democracia grega não passava de um tipo de regime político das classes aristocráticas” (SELL, 2006, p.80).

²⁶ “A principal contribuição dada pelos gregos à história da política ocidental é a clara distinção que os mesmos introduzem entre a esfera **privada** (reservada para mulheres e os escravos) e a esfera **pública** ou esfera da política (reservada para as atividades dos cidadãos). Para os gregos, a política se exerce na esfera pública (coletiva), e não é uma expressão do poder privado” (SELL, 2006, p.81).

²⁷ Nos dias atuais, para Bobbio (2002), o referendo é o único instituto de democracia direta viável na maior parte dos Estados de democracia avançada, trata-se de um expediente extraordinário para circunstâncias extraordinárias. No contexto brasileiro, por três vezes essa modalidade foi utilizada: em 1963 (manutenção do sistema parlamentar), em 2005 (proibição do comércio de armas de fogo e munição) e em 2010 (referendo regional sobre mudança do horário oficial do estado do Acre em relação à Brasília).

grupos à cidadania multiplicou o nível potencial de conflito (MIGUEL, 2005).

“Que todos decidam sobre tudo [...] é algo materialmente impossível. E também não é desejável humanamente, isto é, do ponto de vista do desenvolvimento ético e intelectual da humanidade” (BOBBIO, 2002, p.54).

Em resposta a esses fatores surgiu a democracia moderna, que alcançou os países ocidentais por ser compreendida como a melhor forma de governo: a **democracia representativa**.

Nela, as deliberações que dizem respeito à coletividade inteira, são tomadas por representantes eleitos para esta finalidade e não mais diretamente por aqueles que dela fazem parte (BOBBIO, 2002).

Os representantes devem representar os interesses coletivos, não interesses privados, agindo com autonomia diante dos representados, uma vez que a única orientação para a sua ação deve ser o interesse dos representados, tal como eles são percebidos pelo próprio representante (SELL, 2006).

As democracias representativas que conhecemos são democracias nas quais por representante entende-se uma pessoa que tem duas características bem estabelecidas: a) na medida em que goza da confiança do corpo eleitoral, uma vez eleito não é mais responsável perante os próprios eleitores e seu mandato, portanto, não é revogável; b) não é responsável diretamente perante os seus eleitores exatamente porque convocado a tutelar os interesses gerais da sociedade civil e não os interesses particulares desta ou daquela categoria (BOBBIO, 1997, p.47).

Atualmente a democracia representativa tem apresentado um saldo negativo, decorrente principalmente do descompasso entre a ação dos representantes e a vontade dos representados²⁸. Norris (2001) afirma que esse descompasso é fruto da incapacidade do Estado em atender às crescentes demandas do cidadão moderno em relação à efetivação dos ideais democráticos.

²⁸ Rocha (2012) enfatiza que a estruturação dos partidos políticos surge como resposta à necessidade de organização política e como instrumento de reunião e organização dos múltiplos grupos de interesses. Ainda que sejam alvo de constantes críticas, os partidos políticos acabaram se convertendo nos principais protagonistas da democracia representativa.

Entre outras coisas, somam-se a isso os diversos casos de corrupção e a escassez de mecanismos que viabilizem a participação efetiva e o controle dos atos dos eleitos, que acabam por causar a apatia dos eleitores, elevando o nível de desconfiança e descrédito, e diminuindo o engajamento cívico.

Conforme Campilongo (1998), a crise da representação ocorre fundamentalmente em três dimensões: a crise dos partidos (incapazes de captar os anseios sociais e transformá-los em decisões políticas, bem como de cumprir os programas de governo propostos); a invasão súbita dos movimentos sociais (que tratam de reivindicar as necessidades sociais não previstas ou não concretizadas politicamente nos programas partidários); e o neocorporativismo (que abrange corporações que buscam defender interesses específicos, seja por meio da influência ou da contestação das políticas públicas).

Para Romagnoli e Melo (2011), o problema vai além da incapacidade representativa em si. Se assim o fosse, bastaria, para melhorar a qualidade da democracia, mudar o quadro de representantes, partidos e organizações sociais que tudo estaria solucionado. As complicações advêm da incompreensão das transformações da sociedade contemporânea.

Segundo os autores, a crise, entendida a partir dessa perspectiva, afere que a visão de mundo que o representado possui é distinta e por vezes conflitante com a estrutura regimental da instituição dos representantes, o que acaba por ocasionar a desconexão dessa relação.

O representante, apesar de ser eleito para representar o povo diretamente, após sufragado por seus eleitores, passa a representar também a oficialidade da instituição com sua tradição, regras e formalidades, e não apenas o representado. Sendo assim, entendemos que a questão central é que a sociedade, em sua metafísica, se move e se transforma com uma velocidade, na maioria das vezes, imperceptível ao próprio momento histórico, enquanto que a instituição onde se situam os representados estão presas em suas formas de funcionamento, as quais bloqueiam a representação que deveria se dar na mesma agilidade com que a sociedade se comporta e se ressignifica. O que acontece, então, é uma relação assimétrica e desconexa, já que o eleitor não se percebe mais representado. Eis a crise da

democracia representativa, que nasce a partir do representado, que surge da transformação de seu pensamento social e civilizacional (ROMAGNOLI; MELO, 2011, p. 118-119).

Para Gaventa (2007), a maneira de lidar com essa “crise” da democracia é estender a própria democracia²⁹, indo além da compreensão tradicional da democracia representativa por meio da criação e do suporte a mecanismos participativos de engajamento cidadão, construídos com base em visões mais robustas dos direitos e responsabilidades da cidadania e em apoio a estas.

Nesse contexto, surgem modelos alternativos ao modelo de democracia representativa, cujas reivindicações se baseiam no estabelecimento de espaços que permitam maior controle e participação do cidadão na condução da vida pública.

O primeiro deles, chamado de **democracia participativa**^{30,31,32}, surgiu na década de 1960 como lema das manifestações dos movimentos políticos estudantis da nova esquerda, difundindo-se por toda a classe trabalhadora a partir da exigência de maior participação dos cidadãos nas decisões governamentais (MACPHERSON, 1978).

Rousseau, considerado um dos grandes inspiradores desse modelo e também o pai da democracia moderna, defende que:

a soberania não pode ser representada, pela mesma razão que não pode ser alienada; ela consiste essencialmente na vontade geral, e a vontade de modo algum se representa: ou é a mesma ou é outra; não há nisso meio termo (ROUSSEAU, 1965, p.96).

²⁹ Maia (2002) salienta que o fortalecimento da democracia depende tanto de estruturas comunicacionais eficientes e instituições propícias à participação, quanto da motivação, interesse e disponibilidade do cidadão para se engajar em debates.

³⁰ A Constituição Federal de 1988, autodenominada Constituição cidadã, constitui um marco no regime democrático brasileiro na medida em que confere aos cidadãos o direito a participação nas decisões políticas de forma que suas opiniões devem prevalecer na condução dos negócios de interesse comum.

³¹ Na opinião de Lenihan (2002), a democracia participativa não é plausível na sociedade atual, pois as pessoas não têm tempo, *expertise* ou inclinação para participar em cada debate ou votar.

³² Adeptos deste modelo são: Carole Pateman, Crawford Brough MacPherson e Nicos Poulantzas.

A vontade geral, segundo Rousseau (1996), é distinta da vontade de todos. Enquanto esta diz respeito à soma das vontades particulares de cada um, aquela está ligada, de fato, ao interesse comum. Para que a vontade geral, de fato, se estabeleça, deve ser concedido ao cidadão o direito de ser ouvido e de expressar a sua opinião.

Explica o autor ainda que

Só a vontade geral pode dirigir as forças do Estado em conformidade com o objetivo de sua instituição, que é o bem comum: pois, se a oposição dos interesses particulares tornou necessário o estabelecimento das sociedades, foi o acordo desses mesmos interesses que o tornou possível. O vínculo social é formado pelo que há de comum nesses diferentes interesses, e, se não houvesse um ponto em que todos os interesses concordam, nenhuma sociedade poderia existir. Ora, é unicamente com base nesse interesse comum que a sociedade deve ser governada (ROUSSEAU, 1996, p.33).

Segundo Pateman (1992), a função educativa da participação é o ponto central da teoria rousseauiana, que se desvela por meio de três pontos-chave: a capacitação do indivíduo como um cidadão público e privado que, quanto mais participa, mais apto se torna a fazê-lo; a possibilidade de um maior aceite das decisões tomadas coletivamente; e o estabelecimento da integração, na medida em que dá ao indivíduo isolado a sensação de ‘fazer parte’ de sua comunidade.

Nesse contexto, de acordo com Sell (2006), a democracia participativa trata de um conjunto de iniciativas e mecanismos que tem como objetivo incentivar a participação direta dos cidadãos na vida política por meio de canais de discussão e decisão. Este modelo de democracia combina elementos da democracia direta com a representativa.

Esses canais de participação viabilizam espaços para discussão e diálogo (esfera pública informal³³), e também compartilhamento de poder entre o Estado e a sociedade (esfera pública institucional³⁴). Enquanto naquela os cidadãos debatem seus problemas e formam os

³³ Exemplos de esferas públicas informais são os fóruns, reuniões e assembleias.

³⁴ Exemplos de esferas públicas institucionais são os conselhos gestores de políticas públicas e o orçamento participativo.

conceitos e os consensos que vão nortear as decisões políticas, nesta última a sociedade civil pode tomar decisões políticas em parceria com o Estado (SELL, 2006).

Já o segundo modelo alternativo à democracia representativa que vem ganhando destaque nos últimos anos é a **democracia deliberativa**³⁵.

Assim como a democracia participativa, a democracia deliberativa tem a constituição da esfera pública como base do seu modelo. Enquanto aquela foca no processo decisório, esta dá ênfase ao processo de discussão.

A concepção da democracia deliberativa fundamenta-se principalmente nas contribuições de Habermas à teoria política, com ênfase na teoria da ação comunicativa³⁶ e no conceito de esfera pública³⁷. A democracia deliberativa é um modelo que incorpora a participação da sociedade civil na regulação dos negócios públicos por meio da deliberação política, sendo o debate público entre cidadãos livres e postos em condições iguais de participação o ideal no exercício do poder político (PAULA, 2005).

A democracia deliberativa propõe a resposta de que valorizamos a vontade popular e a liberdade pessoal na medida em que o exercício de uma e outra reflitam ou expressem a autonomia das pessoas, entendendo-se autonomia como autodeterminação, isto é, a disposição e a capacidade de determinar os rumos da própria vida privada ou pública por meio da deliberação, da reflexão informada, do julgamento e da persuasão que alia a retórica à razão. A democracia deliberativa se vale do governo da maioria para exprimir e dar apoio à autonomia de

³⁵ Adeptos deste modelo são: Jürgen Habermas, Joshua Cohen, Amy Guttmann e John Dryzek.

³⁶ “Na ação comunicativa, os participantes não estão orientados primeiramente para o seu próprio sucesso individual, eles buscam seus objetivos individuais respeitando a condição de que podem harmonizar seus planos de ação sobre as bases de uma definição comum de situação. Assim, a negociação da definição de situação é um elemento essencial do complemento interpretativo requerido pela ação comunicativa” (HABERMAS, 1984, p. 285, 286).

³⁷ “O conceito de esfera pública caracteriza-se pela participação dos indivíduos em um espaço distinto do Estado, onde se discutem problemas públicos a partir de um processo dialógico” (PAULA, 2005, p. 160).

todos. O governo da maioria é valorizado como um meio de exprimir e garantir a autonomia das pessoas: sua capacidade de deliberar em conjunto sobre questões de interesse público e de se submeter aos resultados dessas deliberações (GUTMANN, 1995, p. 20).

Ugarte (2004, p.99) afirma que a fragilidade da democracia deliberativa está em apostar todas as fichas em uma opinião pública “livre, culta, responsável, informada e disposta a participar, capaz de exercer uma função propositiva inteligente e de controle do poder político que, além de inexistente, parece utópica”.

Silva (2009), ao comparar a democracia participativa com a deliberativa, constata que há dois pontos comuns e fundamentais: (1) ambas criticam o modelo de democracia representativa e o papel que nele é dado ao cidadão e (2) propõem reformas que visem a maiores oportunidades de participação do cidadão na vida pública.

Após essa breve explanação sobre os modelos de democracia apresentados na literatura, que objetivou dar uma visão geral das características pertinentes a cada um deles, sem se aprofundar em um ou outro especificamente, chega o momento de estabelecer o vínculo com o conceito de democracia eletrônica adotado neste trabalho.

Entende-se que o princípio fundamental da democracia é um cidadão bem informado e engajado (CALDOW, 2004), sendo isso o que lhe condiciona a participar e a dialogar sobre a condução daquilo que é de interesse público, pois, no fim das contas, a democracia é uma conversa e a qualidade dessa conversa faz toda a diferença.

Assim, baseado no que foi exposto, o modelo de democracia que sustenta a visão de democracia eletrônica defendida aqui é o representativo, aliado a mecanismos de participação cidadã. Seria quase como um caminho cumulativo entre a democracia representativa e a participativa.

Não se trata de substituir o modelo representativo ou tirar dos poderes a competência de representar. Esse modelo possui características fundamentais para a dinâmica e complexidade da sociedade atual. Trata-se de assegurar que a participação do cidadão na condução dos interesses comuns não se limite ao momento da eleição, sendo estendido por meio de iniciativas que possibilitem o monitoramento das atividades dos representantes, o debate e a deliberação daquilo que é de interesse comum.

Dessa forma, vislumbra-se um espaço para um cidadão vigilante, preocupado com as questões de transparência e *accountability*, e ao mesmo tempo um cidadão ‘cidadão’, coprodutor do bem público³⁸. Com essa dinâmica, acredita-se ser possível criar um mecanismo de suporte e aprimoramento da qualidade do processo de tomada de decisão.

Gomes (2010) enfatiza que a democracia representativa não é algo a ser combatido, mas a base a partir da qual as demandas e exigências de aprofundamento da democracia moderna se apresentam e negociam, sendo, portanto, fundamental uma perspectiva cumulativa, e não alternativa.

3.3.2 Definições conceituais de democracia eletrônica

Não há uma definição de democracia eletrônica^{39,40} que seja universalmente aceita na literatura. Para Rover e Mezzaroba (2010), a democracia eletrônica deve ser entendida a partir da emergência da internet e da participação cidadã na política mediante o uso das novas tecnologias, sendo esta um instrumento de aperfeiçoamento da dinâmica política em sociedade.

Garson (2006) argumenta que a democracia eletrônica é um termo guarda-chuva que cobre muitas iniciativas democráticas oferecidas por meios eletrônicos, sendo definida como o uso das TICs pelo governo para melhorar a eficiência, equidade e qualidade da participação democrática. A maioria das aplicações de democracia eletrônica inclui mecanismos para informar, consultar e engajar cidadãos por meios das TICs nos processos políticos.

Para Watson *et al.* (1999), a democracia eletrônica deve envolver o compartilhamento de informações políticas e de opiniões entre o governo e os cidadãos. Entretanto, ela não deve ser reduzida a votações

³⁸ “Entende-se coprodução do bem público como estratégia de produção de bens e serviços em redes e parcerias, contando com o engajamento mútuo de governos e cidadãos, individualmente ou em torno de organizações associativas ou econômicas [...]. A coprodução pressupõe práticas compartilhadas e a existência de canais de expressão de diferentes interesses e perspectivas, intermediados pelo diálogo e pela construção de consensos e objetivos comuns, em processos permeados por conflitos, relações de poder e articulações negociadas entre os diferentes atores em cena” (SCHOMMER *et al.*, 2011, p.40).

³⁹ Outras terminologias que se encontram na literatura são: *e-democracy* democracia digital, democracia virtual ou, ainda, ciberdemocracia.

⁴⁰ “A ciberdemocracia é uma arte do diálogo” (LÉVY, 2003, p.231).

online ou a interação entre esses atores. Seus potenciais são muito mais amplos e fundamentais para os direitos civis e da vida social (ANTTIROIKO, 2006).

A democracia eletrônica geralmente está associada ao uso das TICs para reforçar a participação pública nos processos democráticos. Entretanto, para Grönlund (2002), tal acepção possui foco demasiado na tecnologia, de forma que aquela deve ser pensada a partir dos processos que a constituem e da possibilidade de inovação institucional. Assim, a democracia eletrônica deve facilitar, melhorar e estender o exercício da democracia mediante o uso das TICs (CALDOW, 2004)

Nessa perspectiva, Shane (2004) entende que o fenômeno da democracia eletrônica passou a ter dois significados distintos: o primeiro ligado à concepção e ao desenvolvimento das TICs para melhoria dos processos democráticos; e o segundo, relativo a um novo estágio de democracia, no qual as TICs passam a ter mais vitalidade e legitimidade democrática, seja em nível local, nacional ou global.

Um dos pontos fortes da democracia eletrônica é seu potencial de combinar uma esfera pública discursiva com a esfera de tomada de decisão. Na prática, isto é traduzido em informação de melhor qualidade, comunicação mais direta, administração mais transparente e uma melhor compreensão dos assuntos públicos. Mesmo que a participação cívica neste processo seja muito importante, uma grande parte deste potencial só pode ser realizado se os governos estiverem ativamente envolvidos (ANTTIROIKO, 2007).

A constituição de um espaço de aprofundamento da comunicação e cooperação promove o incremento da transparência do processo político, melhora a qualidade da informação da opinião pública e eleva o compromisso direto e participativo dos cidadãos (SANTOS, BERNARDES e MEZZAROBA, 2009).

Castells (2000) e Gomes (2005) concordam que a utilização das oportunidades oferecidas pelas TICs para aumentar a consciência e promover a participação política e o envolvimento dos cidadãos é um dos caminhos potenciais para superar as deficiências do estágio atual da democracia. Ele traz consigo mais liberdade (individual e coletiva), comunicação e interdependência (LÉVY, 2003), uma vez que fornece aos cidadãos meios de reunir suas forças mentais na constituição de coletivos inteligentes e da democracia em tempo real (LÉVY, 1999).

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

Tendo em vista ressaltar as diferenças entre os termos governança eletrônica, governo eletrônico e democracia eletrônica, expostos ao longo deste capítulo, apresenta-se o quadro comparativo (Quadro 8) sugerido por Anttiroiko (2007).

Quadro 8 - e-Governo, e-Democracia e e-Governança.

	<i>E-Governo</i>	<i>E-democracia</i>	<i>E-governança</i>
Núcleo conceitual	Governo: autoridade pública institucionalizada e suas funções executivas: regulamentação, lei e ordem	Democracia: princípios e regras que permitem os direitos democráticos do povo e a responsividade do governo	Governança: Processos ou atividades de gestão de relacionamentos com os <i>stakeholders</i> em processos políticos
Papel do governo	Tomada de decisão coletiva, regulamentação, lei e ordem	Assegurar os direitos democráticos do cidadão e a responsividade do governo	Utilização dos recursos de uma comunidade usando o poder para iniciar e criar parcerias
Papel do cidadão	Sujeito	Membro da decisão política	Parceiro
Arsenal teórico básico	Teorias do Estado e da agência do governo	Teorias democráticas aplicadas à democracia eletrônica	Teorias de governança aplicada à governança eletrônica
Atores paradigmáticos	Executivo, legislativo ou agências governamentais	Cidadão e seus representantes	<i>Stakeholders</i> em diferentes setores (governo, empresas, sociedade civil)
Principal modo de organização	Hierarquia dentro do sistema político-administrativo	Hierarquias dentro do sistema representativo de governo	Redes, parcerias, quase-mercados e mercados
Abordagem às TICs	Facilitar as funções do governo: administração, serviços, democracia, governança	Facilitar processos democráticos e a participação cidadã	Facilitar os processos de governança

Na prática	pública Prestação de informações do governo e serviços públicos eletrônicos	Usar fóruns de discussão e mecanismos de consulta para mapear as preferências das pessoas em questões de política	Redes e comércio eletrônico como ferramentas de governança pública
------------	--	---	--

Fonte: Traduzido e adaptado de Anttiroiko (2007).

A partir do Quadro 8, pode-se constatar que as atividades de governo eletrônico (e-administração e e-serviços) e democracia eletrônica são abrangidas pela governança eletrônica.

No âmbito deste trabalho, entende-se que a democracia eletrônica reflete a utilização das TICs para aumentar a participação dos cidadãos nos debates e nas decisões governamentais, permitindo um governo aberto e transparente, além de buscar a *accountability* na gestão pública⁴¹.

3.3.3 Barreiras para a democracia eletrônica

É inegável o papel das TICs no suporte à promoção do engajamento cidadão na tomada de decisão e na formulação de políticas. Entretanto, deve ser reconhecido que a tecnologia é apenas um meio viabilizador e não a solução em si.

Dessa forma, as maiores barreiras para o seu desenvolvimento são culturais, organizacionais e constitucionais, e não tecnológicas. Brack e Noble (2001), Lévy (2003), OECD (2003a), Anttiroiko (2006), CAHDE (2009) e Šimić (2010) citam algumas delas:

- Relutância dos governos e representantes políticos em conceder à sociedade civil um papel mais decisivo na participação dos processos democráticos;
- Falta de interesse das pessoas em participar dos processos de desenvolvimento da comunidade, mesmo que tal possibilidade lhes seja oferecida;
- Falta de informação que habilite o cidadão a participar;

⁴¹ Conceito desenvolvido pela autora com base em Grönlund (2002), Caldow (2004) e Shane (2004).

- Desigualdades nos níveis de educação, desenvolvimento humano e a pobreza;
- Falta de habilidade em usar as tecnologias, que têm um impacto sobre como cidadãos e comunidades podem ser envolvidos na governança democrática;
- Falta de simplicidade e confiança no ambiente online;
- Integração das atividades no regime institucional, de modo a garantir o funcionamento da democracia e, assim, proporcionar uma base motivacional para uma participação mais alargada dos cidadãos;
- Diferentes entendimentos da democracia;
- Falta de recursos, constrangimentos organizacionais e limitações estruturais.

A principal força motriz da democracia eletrônica é tornar o governo mais aberto para que todos possam participar. Se concebida com base na participação e apresentada de forma criativa, adequadamente estruturada e acessível, a democracia eletrônica pode desempenhar um papel positivo na melhoria da prestação de contas e da transparência do governo, bem como na prestação de serviços e na mobilização e gestão de recursos humanos e materiais para a promoção do desenvolvimento humano (MOHIDDIN, 2004).

É certo que, embora a tecnologia esteja à disposição e sirva como meio, ela não poderá sanar as falhas da democracia moderna e nem mesmo reinventar o comprometimento cívico. O futuro da democracia eletrônica depende de fatores sociais e culturais, incluindo a reativação dos conceitos tradicionais do valor público e da crença de que a participação pode resultar em ações governamentais que efetivamente expressem a vontade das pessoas (KING, 2006).

Os movimentos sociais que recentemente tomaram as ruas do Brasil demonstram que os cidadãos estão cada vez mais interessados e preocupados com aquilo que ocorre no domínio público, e estão dispostos a se articular e a lutar pela implementação de melhorias no país.

Todavia, a falta de canais que deem voz à sociedade é um fato. Michener e Gaffney (2013) corroboram essa afirmação e asseguram que esse episódio demonstrou que os brasileiros levaram suas queixas para as ruas por ter sido esta a única maneira encontrada de serem ouvidos.

A vontade de participar, conforme retrata Rocha (2012), é um dos elementos indispensáveis à participação e cabe exclusivamente ao

cidadão. Já o segundo elemento, relativo à disposição do ambiente propício, cabe às entidades governamentais estabelecer e fomentar.

Pinho (2008, p. 475) ressalta que embora as TICs tenham um potencial democrático enorme, é necessário que haja uma predisposição política do governo em dispor as informações e os mecanismos necessários, já que ele “pode deixar de oferecer o que não quer mostrar, para nem mencionar o que quer esconder”.

Segundo Medimorec, Parycek e Schossböck (2011), a participação e a transparência podem levar à redemocratização da sociedade. Mas para que isso aconteça, o governo precisa munir-se de estratégias que façam uso do capital social advindo dos cidadãos, para o desenvolvimento da política pública e de processos administrativos.

“Esperava-se que a internet fosse um instrumento ideal para promover a democracia — e ainda se espera”. Na medida em que facilita o acesso à informação política, permite que os cidadãos estejam quase tão bem informados quanto seus líderes (CASTELLS, 2003, p. 128).

Mohiddin (2004), nesse contexto, faz uma observação e afirma que uma iniciativa de democracia eletrônica que funcione bem em um determinado lugar, pode não funcionar em outro, dados os diferentes níveis de desenvolvimento econômico, infraestrutura de suporte, culturas e tradições, alfabetização digital, desigualdades econômicas, liderança política e cívica.

Segundo Caldow (2004), o custo para a incorporação das iniciativas de democracia eletrônica na infraestrutura tecnológica do governo eletrônico é insignificante. O que falta é diplomacia e a iniciativa de começar a nutrir as primeiras sementes de democracia eletrônica cujos frutos maduros poderão sustentar a próxima geração.

Norris (2010) acredita que, à medida que iniciativas de democracia eletrônica sejam disponibilizadas para os cidadãos, eles irão pouco a pouco se integrar com elas. Os cidadãos não só visitarão os portais para buscar informações e realizar transações, como também irão participar de programas e atividades, e até auxiliar na tomada de decisão.

Quanto mais informações forem produzidas, distribuídas e compartilhadas livremente, mais inteligente e politicamente consciente a sociedade pode ficar (LEMOS, 2010).

Maia (2002) argumenta que é improvável alcançarmos uma cultura política perfeitamente discursiva, mas considera plausível que os cidadãos se envolvam em debates específicos sobre questões que afetem diretamente as suas vidas.

Dessa forma, as iniciativas a serem disponibilizadas aos cidadãos não podem ignorar o capital social que é suportado pela democracia eletrônica. “Essa questão poderia ser a chave para resolver muitos dos problemas sociais no processo de avanço da sociedade baseada no conhecimento” (KIM, 2008, p.19).

Salienta o autor que, baseado na harmonização com a democracia eletrônica é que o governo deve ser desenvolvido, de forma que aquela seja um trampolim para um novo conceito, próximo do que conhecemos por governança eletrônica, convergindo democracia eletrônica e o próprio governo eletrônico.

“É tempo de avançar do espaço comum de prover serviços e informações online para uma visão mais estratégica, que promova a filosofia e a prática da democracia no mundo” (CALDOW, 2004, p.11).

Esse capítulo discutiu o movimento de reforma do Estado, passando bases teóricas da governança eletrônica, do governo eletrônico e da democracia eletrônica, destacando seus limites e possibilidades.

A articulação desses conceitos permitiu, sobretudo, a construção do que se defende nessa tese por democracia eletrônica. Esta definição serviu como guia para a decomposição das dimensões de análise, dos indicadores e variáveis capazes de traduzir a manifestação objetiva e mensurável do conceito em portais de governo.

4 INDICADORES DE DESEMPENHO

O interesse pelo uso de indicadores de desempenho na administração pública tem sido uma constante nos últimos anos⁴². Supõe-se que tal fato esteja ligado às pressões por um governo mais eficaz, eficiente, efetivo e, sobretudo, transparente aos cidadãos.

Para McNabb (2007), há três principais razões para os gestores medirem seu desempenho e valorarem seus ativos: a medição do desempenho fornece padrões para medir as mudanças positivas ou negativas no futuro; serve como um motivador para a gestão, estimulando o foco da administração no que é importante; e é uma razão para justificar futuros investimentos.

Já dizia Davenport (1994) que as medidas são necessárias, uma vez que, se não podemos medir, não podemos controlar e, por conseguinte, gerenciar. E se não podemos gerenciar, não podemos melhorar.

4.1 CARACTERÍSTICAS DOS INDICADORES

Os indicadores podem ser entendidos como instrumentos que permitem mensurar as modificações nas características de um processo, sistema ou organização (DEPONTI; ECKERT; AZAMBUJA, 2002).

Trata-se de uma medida quantitativa ou qualitativa derivada de uma série de fatos observados que podem revelar posições relativas de um determinado sistema. Quando avaliado em intervalos regulares, um indicador pode apontar a direção da mudança ao longo do tempo. No contexto da análise de políticas públicas, os indicadores são úteis na identificação de tendências, definição de prioridades, planificação, avaliação e monitoramento do seu desempenho (OECD, 2008).

Para Bellen (2005), o objetivo principal dos indicadores consiste em agregar e quantificar informações de uma maneira que sua significância fique mais aparente. Os indicadores simplificam as informações sobre fenômenos complexos e tornam a comunicação sobre eles mais compreensível e quantificável.

Os indicadores devem ser expressos, sempre que possível, como uma relação que caracterize de fato um desempenho (rendimento ou

⁴² Embora os governos sejam reconhecidos por sua ênfase em dados estatísticos, advindos do manuseio de números e formulários que não têm fim, a maior parte dessas contas, conforme salienta Helou Filho (2010), muito raramente está relacionada com resultados.

performance). Assim, devem estar associados a um sistema de planejamento de ações, caracterizando a situação ou estado de uma atividade ou processo em relação ao que foi previamente estabelecido (SENAI, 1996).

De acordo com Trzesniak (2001, p.64), são propriedades indispensáveis de um indicador:

- **Relevância:** o indicador deve retratar um aspecto importante do processo/sistema;
- **Gradação de intensidade:** o indicador deve variar suficientemente no espaço do processo/sistema de interesse;
- **Univocidade:** o indicador deve retratar com total clareza um aspecto único e bem definido do processo/sistema;
- **Padronização:** a geração do indicador deve basear-se em uma norma, um procedimento único, bem definido e estável no tempo;
- **Rastreabilidade:** os dados em que a obtenção do indicador é baseada, os cálculos efetuados e os nomes dos responsáveis pela apuração devem ser registrados e preservados.

Salienta o autor que, além dessas propriedades dos indicadores, outras desejáveis podem aparecer no momento do aperfeiçoamento de sua conceituação e obtenção. Essas propriedades permitem que o indicador seja aplicado a processos/sistemas diferentes daqueles para os quais foi projetado, sem que se perca a sua validade, o seu significado, a sua fidedignidade relativamente à informação que retrata. São elas (TRZESNIAK, 2001, p.65):

- **Abrangência:** aumenta quando a nova aplicação corresponde a processos/sistemas de natureza diferente, porém dentro da mesma subárea do conhecimento na qual o indicador é usualmente empregado;
- **Portabilidade:** significa que o uso do indicador pode ser estendido para o estudo de sistemas/processos de outras subáreas do conhecimento próximas a alguma em que ele funciona adequadamente;
- **Invariância de escala:** significa dizer que o indicador mantém sua validade e interpretação em dimensões

acentuadamente diferentes das do processo/sistema examinado.

Kligerman *et al.* (2007) corroboram, afirmando que os indicadores devem ser o mais específico possível à questão tratada; ser sensíveis a mudanças específicas nas condições de interesse; ser cientificamente confiáveis, imparciais e representativos das condições de interesse, além de propiciarem o máximo de benefício e utilidade.

Segundo os autores,

os indicadores foram desenvolvidos devido à necessidade de tratar a informação, na forma original ou ‘bruta’, de modo a torná-la acessível, permitindo entender fenômenos complexos, tornando-os quantificáveis e compreensíveis de maneira que possam ser analisados, utilizados e transmitidos aos diversos níveis da sociedade, contribuindo com uma adequada planificação das políticas; e avançando na modernização institucional através da otimização do manejo das informações (KLIGERMAN *et al.*, 2007, p. 200).

De acordo com Jannuzzi (2005), os indicadores podem ser classificados de diversas formas. O Quadro 9 sintetiza os domínios referentes às naturezas processual, objetiva/subjetiva e analítica/sintética.

Quadro 9 - Classificações para os indicadores de desempenho.

<i>Natureza</i>	<i>Tipos</i>	<i>Definição</i>
Processual	Insumo	São indicadores que medem a disponibilidade dos recursos utilizados para prover serviços.
	Processo	São indicadores intermediários que traduzem o esforço operacional de alocação de recursos.
	Resultado	São indicadores que medem a eficácia do cumprimento das metas especificadas.
	Impacto	São indicadores que se referem aos efeitos e desdobramentos decorrentes da implantação dos Programas.
Objetiva/ subjetiva	Objetivo	São indicadores que se referem a ocorrências concretas, sendo construídos a partir de dados quantitativos.
	Subjetivo	São indicadores que correspondem a medidas qualitativas, advindas da avaliação dos indivíduos ou especialistas com relação a diferentes aspectos da realidade.

Analítica/ sintética	Simple Composto	São indicadores representados pela própria variável. São indicadores que procuram sintetizar várias dimensões empíricas da realidade.
-------------------------	--------------------	--

Fonte: Baseado em Jannuzzi (2005).

Analisando as classificações propostas, especialmente no que concerne à natureza analítica/sintética, entende-se que, devido à influência de diversas variáveis no contexto do proposto estudo, far-se-á uso de indicadores compostos.

Segundo Saisana, Saltelli e Tarantola (2005) e OECD (2008), um indicador composto é formado quando os indicadores individuais são compilados em um único índice que idealmente mede os conceitos multidimensionais que não podem ser capturados por um único indicador. Na maioria das vezes isso é alcançado por meio da combinação ponderada dos valores normalizados dos indicadores individuais.

Nardo *et al.* (2005) salientam que é mais fácil interpretar os indicadores compostos do que tentar encontrar uma tendência comum em muitos indicadores separados. No entanto, se mal construídos ou mal interpretados, os indicadores compostos podem estabelecer panoramas enganosos ou não robustos.

De acordo com os autores, existem vantagens e desvantagens de se utilizarem indicadores compostos (NARDO *et al.*, 2005, p.6):

Vantagens:

- Resumem questões complexas ou multidimensionais, no intuito de apoiar os tomadores de decisão;
- É mais fácil interpretá-los do que tentar encontrar uma tendência em muitos indicadores separados;
- Facilitam a tarefa de ranquear os países em questões complexas em um exercício de *benchmarking*;
- Avaliam o progresso ao longo do tempo sobre questões complexas;
- Reduzem o tamanho de um conjunto de indicadores ou incluem mais informação dentro do limite de tamanho existente;
- Colocam questões de desempenho e progresso dos países no centro da arena política;
- Facilitam a comunicação com os cidadãos e promove a *accountability*.

Desvantagens:

- Podem estabelecer panoramas enganosos, se mal construídos ou mal interpretados;
- Podem induzir conclusões políticas simplistas, se não forem usados em combinação com os indicadores individuais;
- Podem se prestar ao uso instrumental, se as várias fases não forem transparentes e baseadas em princípios estatísticos ou conceituais;
- A seleção de indicadores e pesos pode ser alvo de desafio político;
- Podem disfarçar falhas graves em algumas dimensões do fenômeno, e, assim, aumentar a dificuldade em identificar as medidas corretivas adequadas;
- Podem levar a políticas erradas, se as dimensões de desempenho que são difíceis de medir forem ignoradas.

Os indicadores compostos não devem ser vistos como um objetivo por si só. Ao invés disso, devem ser um ponto de partida para iniciar a discussão e atrair o interesse dos gestores e do público (NARDO *et al.*, 2005).

4.2 METODOLOGIAS DE APOIO À CONSTRUÇÃO DE INDICADORES

Ainda que os indicadores representem um modelo da realidade, não sendo, portanto, ela própria, eles devem ser analiticamente legítimos e construídos de acordo com uma metodologia coerente de mensuração (BELLEN, 2005).

O processo de construção de um indicador, ou de um sistema de indicadores, começa com a identificação do que se pretende avaliar, medir ou analisar. A partir daí, busca-se delinear as dimensões, os componentes ou as ações operacionais vinculadas ao objetivo estabelecido. Para o acompanhamento dessas ações, buscam-se dados e estatísticas que, reorganizados sob a forma de taxas, proporções, índices ou mesmo em valores absolutos, transformam-se em indicadores (JANNUZZI, 2005).

Na literatura são apresentadas algumas propostas de metodologias para apoio à construção de indicadores, cujas características estão dispostas nos itens que seguem.

Vale lembrar que os indicadores têm como objetivo simplificar as informações sobre fenômenos complexos e tornar a comunicação sobre eles mais compreensível e quantificável. No âmbito deste trabalho, os indicadores apontarão para o conjunto de variáveis capazes de promover a democracia eletrônica nos portais de governo.

4.2.1 Proposta da OECD

A OECD (2008), por meio de um guia prático, fornece uma metodologia para projetar, desenvolver e disseminar indicadores compostos voltados à comparação e classificação do desempenho dos países em áreas como a competitividade industrial, desenvolvimento sustentável, globalização e inovação.

A metodologia proposta visa contribuir para a melhoria do entendimento da complexidade dos indicadores compostos, bem como das técnicas atualmente utilizadas para sua construção. Assim, apresenta um conjunto de orientações, traduzidas em passos a serem seguidos, que objetivam auxiliar na concepção e no desenvolvimento dos indicadores compostos (OECD, 2008).

Uma síntese dos passos, aliados à sua definição e à justificativa do porque são necessários, estão apresentados no Quadro 10.

Quadro 10 - Metodologia da OECD para a construção de indicadores compostos.

<i>Passo</i>	<i>Definição</i>	<i>Por que é necessário?</i>
1. Quadro teórico	Provê a base para a seleção e combinação das variáveis em um indicador composto significativo adequado ao propósito.	Para ter um claro entendimento e definição do fenômeno multidimensional a ser medido; Para estruturar os vários subgrupos do fenômeno; Para compilar a lista dos critérios de seleção das variáveis subjacentes.
2. Seleção das variáveis	Deve ser baseada na solidez analítica, mensurabilidade, abrangência e relevância dos indicadores para o fenômeno que está sendo medido e a relação de um com o outro.	Para checar a qualidade dos indicadores disponíveis; Para discutir as forças e fraquezas de cada um dos indicadores; Para criar uma tabela resumo das características dos dados.
3. Inserção de dados faltantes	Proporciona um conjunto de dados completos.	Para estimar os valores faltantes; Para proporcionar uma medida de

4. Análise multivariada	Deve ser usada para estudar a estrutura geral do conjunto de dados, avaliar a sua adequação e orientar as escolhas metodológicas.	<p>confiabilidade de cada valor adicionado, de forma a avaliar o impacto da adição sobre os indicadores compostos;</p> <p>Para discutir a presença de valores atípicos no conjunto de dados.</p> <p>Para verificar a estrutura subjacente dos dados ao longo das dimensões;</p> <p>Para identificar grupos que são estatisticamente similares e fornecem uma interpretação dos resultados;</p> <p>Para comparar a estrutura estatisticamente determinada do conjunto de dados com o referencial teórico e discutir possíveis diferenças.</p>
5. Normalização	Deve ser realizada para tornar as variáveis comparáveis.	<p>Para selecionar o procedimento de normalização adequado com respeito ao arcabouço teórico e à propriedade dos dados;</p> <p>Para discutir a presença de valores atípicos no conjunto de dados, como eles podem se tornar <i>benchmarks</i> não intencionais;</p> <p>Para fazer ajustes de escala;</p> <p>Para transformar indicadores altamente distorcidos.</p>
6. Ponderação e agregação	Deve ser feita ao longo das linhas do quadro teórico subjacente.	<p>Para selecionar um procedimento de ponderação e agregação adequado, que respeite o quadro teórico e as propriedades dos dados;</p> <p>Para discutir se as questões de correlação entre os indicadores devem ser contabilizadas;</p> <p>Para discutir se a compensação entre os indicadores deve ser permitida.</p>
7. Análise de incerteza e sensibilidade	Deve ser realizada para avaliar a robustez do indicador composto, o esquema de normalização, a adição de dados faltantes, a escolha de	<p>Para considerar uma abordagem multimodelagem para construir o indicador composto, e se disponíveis, cenários alternativos conceituais para a seleção dos indicadores subjacentes;</p>

	pesos e o método de agregação.	Para identificar todas as possíveis fontes de incerteza no desenvolvimento do indicador composto e acompanhar as pontuações compostas e ranques com limites de incerteza; Para realizar a análise de sensibilidade da inferência e determinar quais fontes de incerteza são mais influentes na pontuação e/ou ranques.
8. De volta aos dados	É necessária para revelar os principais <i>drivers</i> para um desempenho geral bom ou ruim.	Para perfilar o desempenho do país no nível de indicador, de modo a revelar o que está impulsionando os resultados dos indicadores compostos; Para verificar correlação e causalidade; Para identificar se os resultados dos indicadores compostos são dominados por poucos indicadores e explicar a importância relativa dos subcomponentes do indicador composto.
9. Links com outros indicadores	Deve ser feita para correlacionar o indicador composto com os indicadores existentes, bem como para identificar links por meio de regressão.	Para correlacionar o indicador composto com outras medidas relevantes, considerando os resultados da análise de sensibilidade; Para desenvolver narrativas baseadas em dados com base nos resultados.
10. A visualização dos resultados	Deve receber a devida atenção, uma vez que a visualização pode influenciar a interpretação.	Para identificar um conjunto coerente de ferramentas de apresentação para o público-alvo; Para selecionar a técnica de visualização que agrega mais informações; Para apresentar os resultados do indicador composto de forma clara e precisa.

Fonte: Traduzido e adaptado de OECD (2008).

A OECD (2008) salienta que a qualidade de um indicador composto, bem como a solidez das mensagens que ele transmite

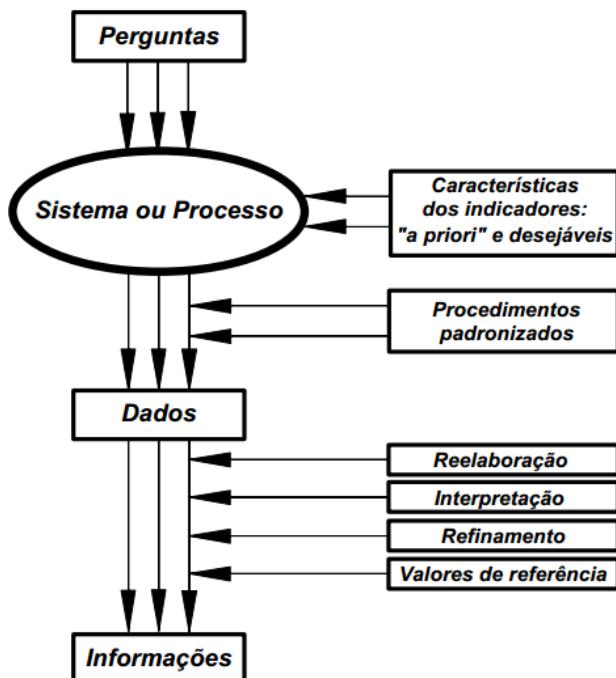
depende não só da metodologia utilizada na sua construção como também da qualidade do quadro teórico e dos dados utilizados. Quando fracos, podem estabelecer mensagens controversas e levar a panoramas enganosos.

4.2.2 Proposta de Trzesniak

Trzesniak (2001) apresenta uma proposta para a construção sistematizada de indicadores quantitativos referentes a processos de qualquer natureza.

No cerne da sua metodologia (Figura 17) está o sistema ou processo de interesse e para extrair informações sobre ele o autor sugere que se façam perguntas a respeito do seu funcionamento, organização e comportamento. As respostas surgirão das informações possíveis de se conseguir (TRZESNIAK, 2001).

Figura 17 – Metodologia de Trzesniak para a construção de indicadores.



Fonte: Trzesniak (2001).

Salienta o autor que os principais objetivos da construção de indicadores quantitativos, segundo sua metodologia, envolvem encurtar a distância entre o topo (perguntas) e a base (informações) do diagrama por meio do estabelecimento de critérios para análise dos indicadores em fases diferentes do seu desenvolvimento, além de observar, logo no momento da concepção/proposição de um indicador, os aspectos necessários para torná-lo promissor.

O caminho para sair das perguntas e chegar até as informações passa por três fases distintas: a que precede a obtenção da informação, a obtenção da informação em si e o aperfeiçoamento da relação indicador-informação. O autor ressalta o que cabe a cada uma delas (TRZESNIAK, 2001, p. 64):

- a) Fase que precede a obtenção da informação:
 - Proposição dos indicadores: busca das dimensões ou aspectos que possam conter as respostas desejadas;
 - Padronização da metodologia de obtenção: a metodologia deve ser estável, bem definida e de fácil reprodução, de maneira que, em circunstâncias idênticas, os dados colhidos sejam coerentes entre si.

- b) Fase de obtenção da informação:
 - Reelaboração dos dados brutos: normalmente a informação desejada fica camuflada nos dados colhidos de forma que se faz necessário reelaborá-los para que ela apareça;
 - Interpretação: busca o entendimento do que a informação resultante realmente significa.

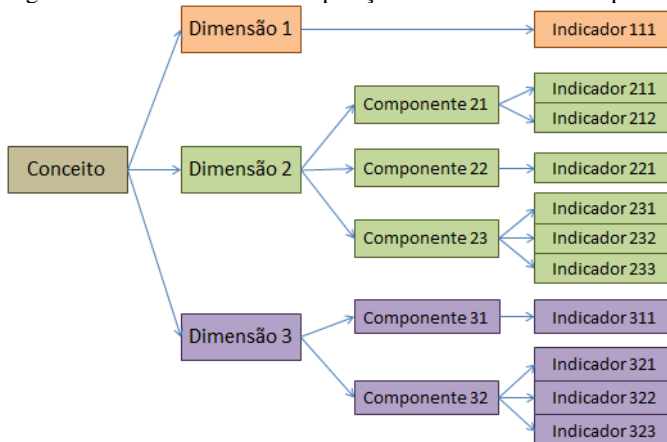
- c) Fase de aperfeiçoamento da relação indicador-informação:
 - Refinamento: na maioria das vezes a interpretação leva a algum tipo de refinamento em uma ou mais etapas anteriores;
 - Valores de referência: depois de consolidado, o indicador pode receber valores específicos, dotados de significado relevante. Tais valores podem tornar-se metas a serem superadas.

4.2.3 Proposta de Quivy e Campenhoudt

Quivy e Campenhoudt (2003) apresentam uma proposta baseada na criação de um modelo de análise que tem como objetivo traduzir as perspectivas de um fenômeno numa linguagem que habilite o investigador a conduzir um trabalho sistemático de recolhimento e análise dos dados de interesse.

Segundo os autores, para construir um modelo de análise deve-se partir fundamentalmente da elaboração de um conceito. Sem isso, o trabalho se torna vago, impreciso e arbitrário. Graças ao conceito ostentado é possível saber que categorias de fenômenos serão levadas em consideração. Uma vez definido o conceito, empreende-se um esforço para decompô-lo em dimensões, indicadores e variáveis para a criação do modelo de análise que, em última instância, é a tradução do conceito articulado de tal forma que permita a coleta, análise de dados e experimentos de maneira sistemática (Figura 18).

Figura 18 – Processo de decomposição de um conceito complexo.



Fonte: Quivy e Campenhoudt (2003).

Ressaltam Quivy e Campenhoudt (2003) que os indicadores possuem um papel de extrema relevância nesse processo, uma vez que os conceitos e suas dimensões nem sempre são expressos em termos diretamente observáveis. Assim, aqueles auxiliam na manifestação objetiva e mensurável do conceito em questão. O número de dimensões, componentes e indicadores vai depender da complexidade do conceito a ser medido.

4.2.4 Proposta de Corbetta

Corbetta (2007) propõe um modelo para a verificação empírica de um conceito complexo que, de certa forma, corrobora a proposta apresentada por Quivy e Campenhoudt (2003).

Segundo Corbetta (2007), quando o conceito que se quer mensurar apresenta um alto nível de generalidade, pode ser difícil operacionalizá-lo na prática. Nesse caso utilizam-se indicadores, que são conceitos mais simples, específicos e que podem ajudar a traduzir mais facilmente o conceito em termos empíricos. Trata-se de passar de uma escala de conceitos gerais para outra de conceitos específicos, ligados entre si por uma afinidade de significado.

É claro que a relação entre conceito e indicador é apenas parcial. Se por um lado, um conceito (geral) admite mais de um indicador (específico), por outro, um mesmo indicador pode servir para especificar mais de um conceito (CORBETTA, 2007).

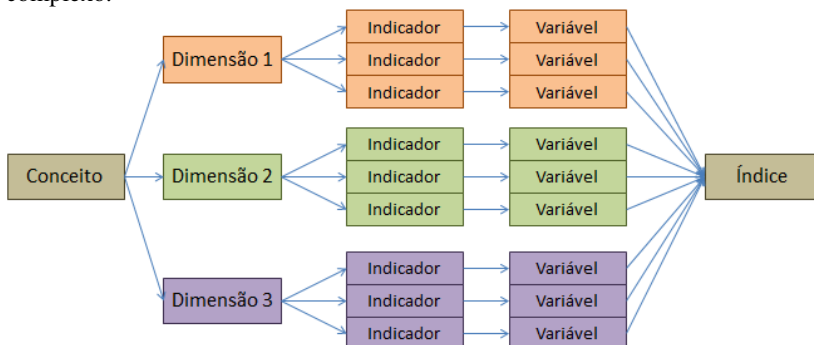
No processo de tradução empírica, um conceito se conecta com um objeto (unidade de análise), se converte em propriedade e se operacionaliza, ou seja, se registra em forma de variável passível de verificação. Entretanto, quando o conceito que se quer operacionalizar é complexo, surgem as dificuldades de dar-lhe uma definição operativa. Nesse caso, há que se recorrer a mais de um indicador para registrá-lo operacionalmente. Por meio das dimensões de análise, que abarcam os diferentes aspectos que podem especificar um conceito, os indicadores são efetivamente identificados (CORBETTA, 2007).

Dessa forma, pode-se dizer que a observação de um conceito complexo, que não é diretamente observável, passa por quatro fases distintas, conforme representado na Figura 19 (CORBETTA, 2007, p. 92-93):

- 1) Divisão do conceito em dimensões: consiste na reflexão teórica sobre as componentes principais do significado do conceito, que irão representar as dimensões de análise;
- 2) Eleição dos indicadores: consiste na identificação dos indicadores correspondentes a cada uma das dimensões. Ainda que se esteja em uma fase conceitual, onde os próprios indicadores são conceitos (passíveis de observação), já se começa a planejar o problema da observação;
- 3) Operacionalização: consiste na transformação dos indicadores em variáveis;

- 4) Formação dos índices: consiste em sintetizar as múltiplas variáveis em um único índice.

Figura 19 - Representação do processo de tradução empírica de um conceito complexo.



Fonte: Traduzido de Corbetta (2007).

Ressalta Corbetta (2007) que o processo de tradução de um conceito em operações empíricas nem sempre se realiza conforme a sequência de fases indicada. Quando o investigador não cria diretamente a evidência e utiliza dados preexistentes, não pode planejar a definição dos indicadores segundo sua análise conceitual, visto que só poderá servir-se da evidência já existente, advinda da recompilação de outros autores.

Esse capítulo apresentou as principais características dos indicadores de desempenho, argumentando sobre suas classificações, vantagens e desvantagens, e as propostas de apoio à construção.

A partir dessa revisão, foi possível eleger a metodologia de Quivy e Campenhoudt (2003) como suporte ao desenvolvimento dos indicadores, dada a facilidade de operacionalização da proposta e a importância que os autores atribuem ao conceito-base que se pretende analisar.

5 **FRAMEWORK DE APOIO À DEMOCRACIA ELETRÔNICA EM PORTAIS DE GOVERNO**

Esta tese está se propondo a desenvolver um *framework* de apoio à democracia eletrônica em portais de governo. Um *framework*, assim como um modelo conceitual, está relacionado com as teorias. Burns e Groves (2001) explicam que, enquanto o modelo conceitual é mais abstrato do que as teorias, o *framework* é derivado delas.

Dessa forma, enquanto que um modelo conceitual fornece uma orientação geral, com alto nível de abstração, sobre como alcançar um determinado objetivo ou resultado, um *framework* define premissas e práticas voltadas à implementação (TOMHAVE, 2005).

Segundo Miles e Huberman (1994), um *framework* objetiva representar graficamente ou na forma narrativa os principais elementos (fatores-chave, constructos ou variáveis) de um domínio a ser analisado e as relações presumidas entre eles.

Baseado na teoria ou no senso comum, descritivo ou causal, um *framework* pode ser visto como o mapa do território explorado pelo pesquisador. Quanto mais conhecimento a respeito do terreno se vai ganhando, mais este mapa fica integrado e diferenciado, e mais o pesquisador pode coordenar e ajustar seus dados (MILES; HUBERMAN, 1994).

5.1 **FRAMEWORKS DE DEMOCRACIA ELETRÔNICA**

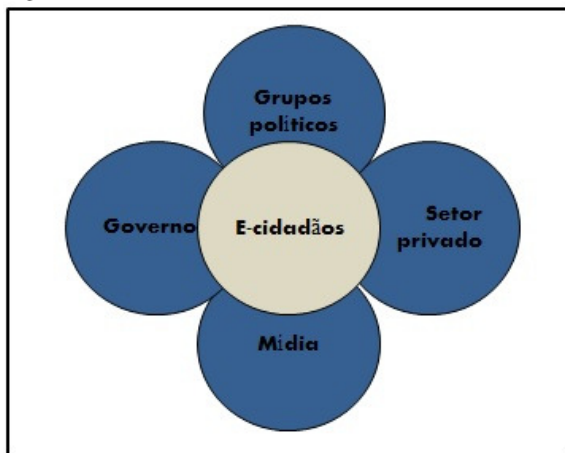
Uma revisão de literatura direcionada a explorar os modelos e *frameworks* existentes no domínio da democracia eletrônica revelou algumas propostas interessantes, as quais são descritas a seguir.

5.1.1 **Modelo conceitual de Clift**

Clift (2003) apresenta um modelo conceitual que procura representar as atividades da democracia eletrônica como um todo (Figura 20).

Na sua concepção, o governo fornece amplo acesso à informação e interage eletronicamente com os cidadãos. Os grupos políticos fazem suas campanhas online e a mídia e os portais e sites de pesquisa apresentam um papel crucial na provisão de notícias e navegação online. Neste modelo, o setor privado representa o *drive* comercial de conectividade, *software* e tecnologia.

Figura 20 - Modelo conceitual de Clift.



Fonte: Traduzido de Clift (2003).

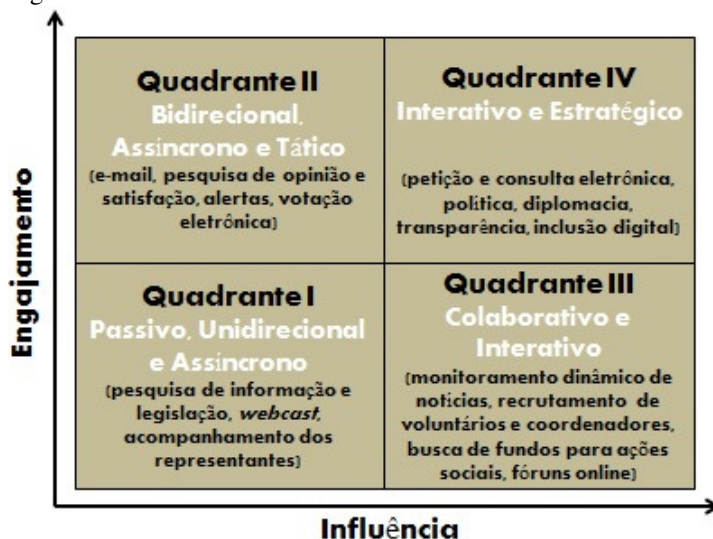
Segundo Clift (2003), os cidadãos são os únicos atores que vivenciam a democracia eletrônica como um todo. Na opinião desse autor, enquanto nos países mais ‘conectados’ a maioria dos cidadãos está tendo esta experiência em algum nível da governança e da vida pública, nos países em desenvolvimento a democracia eletrônica existe mais como uma relação entre instituições. Independentemente do lugar onde se estabeleça, a democracia eletrônica ganha força e atinge a maior parte do público por meio de sua influência sobre os meios de comunicação tradicionais e através do boca a boca, via membros influentes da comunidade.

5.1.2 Modelo de Caldow

O modelo apresentado por Caldow (2004) introduz uma visão estratégica ao contexto da democracia eletrônica. Sua proposta consiste em dois eixos principais: um que mede o grau de engajamento cidadão e outro que mede a influência (Figura 21).

A ideia, segundo Caldow (2004), é que se possa mapear a progressão de um cidadão informado a um cidadão engajado, demonstrando o quão bem uma entidade governamental interpreta e responde ao mundo digital e explora a tecnologia de acordo com o avanço da influência.

Figura 21 - Modelo de Caldow.



Fonte: Traduzido de Caldow (2004).

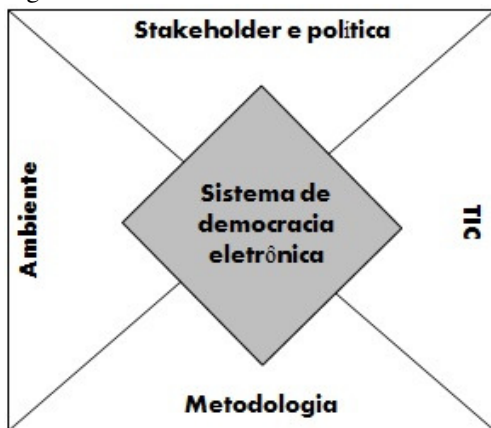
No modelo, o quadrante I representa basicamente a disposição de informações online. Este, segundo a autora, é um passo tático fundamental para a democracia eletrônica. Apesar disso, tal quadrante possui limitada capacidade de influência e engajamento no processo de formulação da política pública.

O quadrante II representa o esforço para dispor iniciativas que facilitem a comunicação bidirecional, ainda que na maioria dos casos assíncronas. Já o quadrante III estende as capacidades interativas, evoluindo para o cenário da colaboração. Finalmente, o quadrante IV representa o mais alto nível de sofisticação da democracia eletrônica: estratégico, interativo, síncrono e de natureza global (CALDOW, 2004).

5.1.3 *Framework* de Funilkul e Chutimaskul

A proposta apresentada por Funilkul e Chutimaskul (2009) trata de um *framework* genérico para suporte ao desenvolvimento sustentável de sistemas de democracia eletrônica (Figura 22).

Figura 22 - *Framework* de Funilkul e Chutimaskul.



Fonte: Traduzido de Funilkul e Chutimaskul (2009).

Tal *framework* é composto por cinco componentes, quais sejam (FUNILKUL; CHUTIMASKUL, 2009):

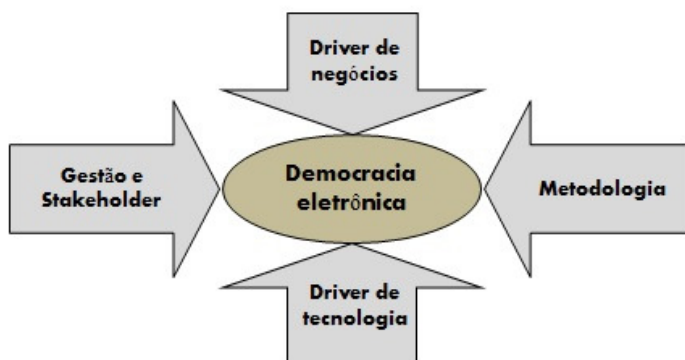
- **Sistema de democracia eletrônica:** corresponde à ferramenta usada para dar suporte à participação dos diversos *stakeholders* no processo democrático;
- **Stakeholder e política:** corresponde aos atores interessados (cidadãos, governo, setor privado, ONGs e partidos políticos) e às regras definidas pelo governo tendo em vista alcançar os objetivos desejados para o desenvolvimento da democracia eletrônica;
- **TIC:** corresponde ao uso da internet, dispositivos móveis e sem fio, tecnologias de colaboração e gestão de informação para suporte ao sistema de democracia eletrônica;
- **Metodologia:** corresponde à gestão dos processos da democracia eletrônica (estudo de viabilidade, padrão de desenvolvimento, implementação sistemática, análise das forças e fraquezas, correções e ajustes) e à gestão do projeto de democracia eletrônica (estabelecimento da qualidade, escopo, prazo, orçamento e objetivos);
- **Ambiente:** corresponde aos aspectos que auxiliam no aprimoramento do desenvolvimento de um sistema de democracia eletrônica, quais sejam: padronização,

segurança e privacidade, colaboração, qualidade, globalização (aspectos culturais e de linguagem) e ética.

Esta proposta apresentada pelos autores em 2009 é a evolução de uma anterior, publicada por eles em 2004 (CHUTIMASKUL; FUNILKUL, 2004).

Em sua primeira versão (Figura 23), o *framework* continha quatro elementos, quais sejam: gestão e *stakeholder*, metodologia, condutor (*driver*) de tecnologia e de negócios.

Figura 23 - *Framework* Chutimaskul e Funilkul.



Fonte: Traduzido de Chutimaskul e Funilkul (2004).

A metodologia, nesse primeiro *framework*, apontava para as fases do ciclo de desenvolvimento da política pública, com a justificativa de que uma iniciativa eficiente de democracia eletrônica deve viabilizar a participação do cidadão na formulação de políticas.

Já o *driver* de negócios era entendido como parte da orientação ou expectativa, sendo estas: agregar valor para o cidadão, reduzir o *gap* entre governo e cidadão, melhorar a eficiência, reduzir a diferença entre os cidadãos e dar suporte ao desenvolvimento do país.

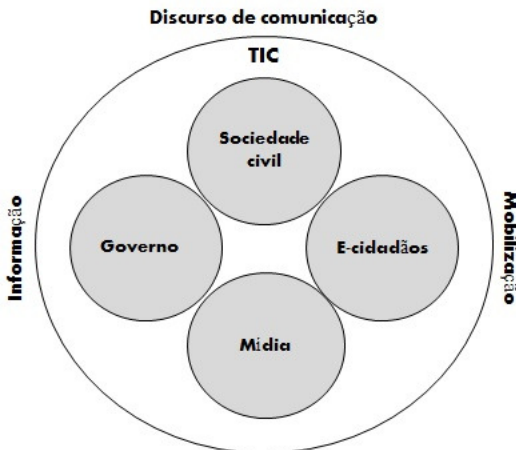
Por último, o *driver* de tecnologia era considerado o instrumento capaz de aprimorar a eficiência na provisão de informação e comunicação online de cada setor governamental.

5.1.4 Modelo de Shirazi, Ngwenyama e Morawczynski

O modelo conceitual apresentado por Shirazi, Ngwenyama e Morawczynski (2010) é uma adaptação do modelo de Clift (2003).

Nesta versão, o modelo de democracia eletrônica apresenta cinco componentes, quais sejam: os e-cidadãos, a sociedade civil, o governo, as TICs e a mídia (Figura 24).

Figura 24 - Modelo de Shirazi, Ngwenyama e Morawczynski.



Fonte: Traduzido de Shirazi, Ngwenyama e Morawczynski (2010).

Os e-cidadãos são os indivíduos que usam as TICs para participar no processo democrático. Tal participação pode assumir diferentes formas: interação com os demais atores; utilização, criação e disseminação de informação; demanda por uma sociedade mais aberta e democrática, e organização de ações sociais; participação em debates e diálogos políticos (SHIRAZI; NGWENYAMA; MORAWCZYNSKI, 2010).

Conforme os autores, o papel da sociedade civil é o de usar as TICs em busca da boa governança e do desenvolvimento democrático, enquanto que o governo representa o paradigma do governo eletrônico, em que oferece acesso à informação aos diversos atores.

Já as TICs objetivam viabilizar o estabelecimento das novas formas de governo eletrônico, baseadas no processo de formulação da política que consagram algumas das mais importantes normas e práticas de democracia eletrônica, servindo também como desestabilizadoras do controle da produção e circulação de informação, estas detidas pelos meios tradicionais de comunicação (SHIRAZI; NGWENYAMA; MORAWCZYNSKI, 2010).

5.1.5 *Framework* de Konstandina

Konstandina (2011) apresenta um *framework* para avaliar a qualidade da democracia eletrônica. Este *framework* foi desenvolvido a partir de uma proposta anterior voltada a aferir a qualidade da prestação de serviços online.

Suas dimensões de análise são compostas por: **coordenação** (capacidade das agências em combinar esforços para entregar serviços aos cidadãos), **controle** (o quão controlada é a ativação e a entrega dos serviços), **compartilhamento** (intercâmbio de dados com outras agências) e **transparência** (habilidade das agências em aumentar a confiança dos cidadãos para consigo).

Para cada uma dessas quatro dimensões, Konstandina (2011) propõe um conjunto de critérios de análise, quais sejam:

- **Coordenação:**
 - A democracia eletrônica pressupõe o desenvolvimento de um sistema de informação integrado em cada órgão público;
 - A integração dos sistemas de informações de todos os órgãos é uma condição essencial;
 - Os agentes públicos respondem muito melhor quando os cidadãos demandam eletronicamente informação sobre o exercício das entidades;
 - A coordenação das ações dos agentes públicos é uma condição essencial.

- **Controle:**
 - A democracia eletrônica reforça o controle do governo pelos cidadãos;
 - Cidadãos podem expressar suas opiniões e controlar as atividades de políticos pela internet;
 - Os resultados das consultas de opinião constituem uma ferramenta de desenvolvimento e controle das políticas governamentais;
 - Consultas, legislações e petições online ajudam os cidadãos a controlar o funcionamento do governo.

- **Compartilhamento:**

- Os dados pessoais dos cidadãos são protegidos;
- A transferência dos dados dos cidadãos de uma agência para outra é feita mediante autorização;
- A realização de campanhas por internet contribui para a sensibilização e mobilização dos cidadãos em relação às questões políticas;
- A conscientização do cidadão sobre as leis facilita a implementação destas.

- **Transparência:**

- Os resultados das votações online são válidos e confiáveis;
- Com o apoio da internet, o cidadão pode ser plenamente informado sobre as questões governamentais;
- A democracia eletrônica aumenta a confiança do cidadão às regras democráticas;
- A participação eletrônica torna as decisões políticas mais transparentes.

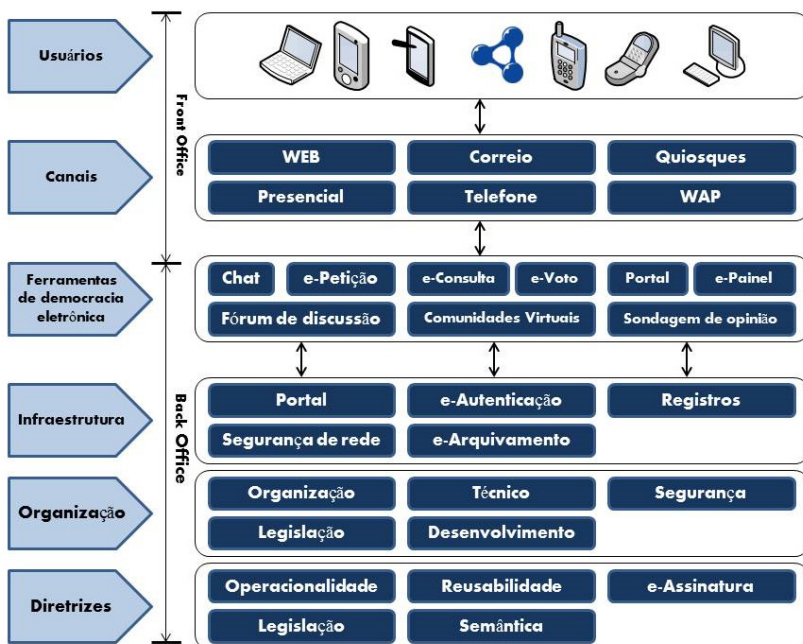
5.1.6 *Framework* de Ayo, Mbarika e Okunoye

O *framework* apresentado por Ayo, Mbarika e Okunoye (2013) foi composto a partir da junção e evolução de outros dois modelos voltados para o governo eletrônico, os quais direcionam como elementos constitutivos de uma plataforma, as diretrizes, a organização e a infraestrutura.

Como pode ser visto na Figura 25, a estrutura do *framework* é dividida em duas: *back office* e *front office*. O *back office* é formado pelas diversas áreas de aplicações e pelas diretrizes, organização e infraestrutura necessárias para a implementação do governo eletrônico. Já o *front office* é composto pelos usuários e os canais de conexão.

A estrutura proposta visa potencializar a participação e a confiança no sistema político, reduzir a apatia e o *gap* entre os cidadãos e o governo, aprimorar as estratégias de governo eletrônico, melhorar o acesso à informação e ao processo de formulação da política pública (AYO; MBARIKA; OKUNOYE, 2013).

Figura 25 - *Framework* de Ayo, Mbarika e Okunoye.



Fonte: Traduzido de Ayo, Mbarika e Okunoye (2013).

5.1.7 Considerações a respeito dos modelos e *frameworks*

A revisão de literatura conduzida a investigar os modelos e *frameworks* atribuídos ao domínio da democracia eletrônica recuperou, como visto, seis propostas distintas.

Apesar de possuírem dimensões de análise, elementos constituintes e dinâmicas de interação diferentes entre si, todas as propostas dão ênfase ao uso das TICs para apoio à inserção do cidadão nos processos de tomada de decisão, tendo em vista aproximá-lo do poder público e dos assuntos de interesse comum.

No Quadro 11 é apresentado um resumo com o objetivo e os elementos constituintes de cada um dos modelos e *frameworks* encontrados.

Enquanto alguns autores representam em seus modelos os atores e papéis existentes no contexto da democracia eletrônica, outros direcionam esforços a explicitar a dinâmica entre o grau de engajamento cidadão e a sua influência no processo decisório, o grau de inclusão e o

controle da agenda pública, a qualidade do processo em si, além de diretrizes estratégicas para o desenvolvimento de iniciativas de democracia eletrônica.

Quadro 11 - Resumo dos modelos e *frameworks* encontrados.

<i>Modelo/Framework</i>	<i>Objetivo</i>	<i>Elementos</i>
Modelo conceitual de Clift	Representar as atividades da democracia eletrônica	Governo Grupos políticos Mídia Setor privado
Modelo de Caldow	Introduzir uma visão estratégica ao contexto da democracia eletrônica	Engajamento cidadão Influência
<i>Framework</i> de Funilkul e Chutimaskul	Fornecer suporte ao desenvolvimento sustentável de sistemas de democracia eletrônica	Sistema de democracia eletrônica <i>Stakeholder</i> e política TIC Metodologia
Modelo de Shirazi, Ngwenyama e Morawczynski	Representar a dinâmica da democracia eletrônica	Ambiente e-Cidadãos Sociedade civil Governo, TICs Mídia
<i>Framework</i> de Konstandina	Avaliar a qualidade da democracia eletrônica	Coordenação Controle Compartilhamento Transparência
<i>Framework</i> de Ayo, Mbarika e Okunoye	Direcionar elementos constitutivos de uma plataforma de democracia eletrônica	Diretrizes Organização Infraestrutura Ferramentas Canais Usuários

Fonte: Elaborado a partir dos autores citados.

Como se vê, a participação cidadã é uma preocupação transversal em todas as propostas analisadas. Já o controle social, proveniente da perspectiva de análise da *accountability* na gestão pública, pouco está refletido neste cenário.

Cabe ressaltar que embora seja necessário um relativo esforço para encontrar as variáveis que empiricamente correspondam às dimensões propostas nestes modelos e *frameworks* analisados, as indicações neles contidas já são um ponto de partida interessante para a análise e estruturação dos elementos fundamentais ao domínio em si.

Nesse contexto, para que seja possível desenvolver um *framework* para apoio à democracia eletrônica em portais de governo, é imprescindível que se tenha clara a dinâmica desta área de conhecimento, bem como dos elementos que a compõe em que são passíveis de verificação empírica.

Dessa forma, irá se lançar mão de duas metodologias anteriormente discutidas no âmbito desta tese. A primeira delas será a metodologia de apoio à construção de indicadores de desempenho (QUIVY; CAMPENHOUDT, 2003), que dará início ao processo de tradução empírica do conceito em si, tendo em vista levantar as dimensões de análise e componentes da democracia eletrônica. Já a segunda será a metodologia para a criação de uma ontologia (RAUTENBERG; TODESCO; GAUTHIER, 2009) que dará suporte à representação do conhecimento no domínio da democracia eletrônica por meio da formalização dos seus termos, definições e relações.

Segundo Slaviero, Garcia e Maciel (2011), a representação do conhecimento de um dado domínio leva a um melhor entendimento deste e de suas peculiaridades, o que ajuda no desenvolvimento de modelos e teorias mais robustas.

5.2 DIMENSÕES DE ANÁLISE

Dentre as metodologias para apoio à construção de indicadores, elegeu-se para este trabalho a proposta apresentada por Quivy e Campenhoudt (2003). A escolha deu-se em função da clareza dos procedimentos técnicos para a operacionalização da proposta, bem como pela importância que os autores atribuem ao conceito-base que se pretende analisar.

Assim, seguindo as instruções por eles apresentadas, utilizou-se o conceito assumido para democracia eletrônica como norte para a decomposição das dimensões de análise. Tal conceito reflete a utilização das TICs para aumentar a **participação** dos cidadãos nos debates e nas decisões governamentais, permitindo um governo **aberto** e **transparente**, além de buscar a *accountability* na gestão pública. Ao revisitar a definição exposta, saltam aos olhos as palavras participação, abertura, transparência e *accountability*.

Esses elementos parecem ser bem razoáveis para delimitar as dimensões a serem analisadas, tendo em vista a dinâmica do objeto de estudo em questão. Ao menos Silva (2009), ao pesquisar os requisitos da democracia para a constituição de uma interface digital do Estado, parece concordar. Ele aponta a publicidade, a responsividade e a

porosidade, traduzida pela propensão à participação pública, como dimensões analíticas fundamentais nesse contexto.

Para entender como estas dimensões de análise interagem entre si, procedeu-se à busca individualizada nas bases de dados⁴³ utilizando as palavras-chave (*participation, openness, transparency, accountability*) relacionadas com os conjuntos (*indicator OR index OR measure*), (*website OR site*) AND (*government*). Vale ressaltar que também foram consideradas contribuições advindas de manuais e relatórios que obtiveram relativo destaque na literatura concernente ao tema, bem como de pesquisas científicas contidas no banco de Teses e Dissertações do portal de periódicos da CAPES.

Além de recuperar algumas variáveis importantes no contexto da democracia eletrônica, o resultado desta pesquisa permitiu constatar que a abertura e a transparência são, na verdade, medidas da *accountability*. Dessa forma, as dimensões constituintes da análise da democracia eletrônica passam a ser a participação e a *accountability*.

5.2.1 Dimensão Participação

A democracia e a participação eletrônica são conceitos inseparáveis entre si (PETRAUSKAS, 2006) de tal forma que, para alguns autores, a participação eletrônica representa o coração da democracia eletrônica (GARSON, 2006; REINSALU, 2007; LEE; CHANG; BERRY, 2011).

Nesse sentido, a avaliação da democracia eletrônica deve ser centralmente preocupada com seu impacto sobre as experiências e oportunidades para a participação cidadã (COLEMAN; MACINTOSH; LALLJEE, 2005).

Em um regime democrático, ser cidadão implica ter direitos e deveres. Ao mesmo tempo em que se pode participar da escolha dos representantes e influir nas suas decisões, deve-se atuar na vigilância e no controle de suas ações (ROCHA, 2012). Esse compartilhamento de poder entre os cidadãos e seus representantes, visando à tomada de decisão dirigida à construção do bem comum, caracteriza a participação (ROBERTS, 2004).

Para que o compartilhamento de poder se efetive na prática, o papel do governo precisa mudar de um controlador de informações e

⁴³ Foram escolhidas as bases Scopus e WOS devido ao fato de que, na busca anterior, pertinente à comprovação do ineditismo da tese, tais bases foram as que recuperaram artigos mais proveitosos.

serviços para o de um facilitador proativo. Nesse contexto, é imperativo que os conteúdos e serviços atendam as necessidades e expectativas dos cidadãos, especialmente dos mais vulneráveis. Também exige ver os cidadãos não apenas como receptores passivos de informação, mas como parceiros que estão envolvidos e dispostos a interagir com o governo através das TICs (UNESCO, 2012).

Segundo Rocha (2012), a participação supõe uma combinação de dois elementos: o ambiente político propício, que pode ser entendido como o ambiente que proporciona as condições institucionais e legais necessárias e permite (e na medida do possível, incita) a participação, e a vontade individual de participar, que geralmente requer três decisões individuais: decidir participar ou não; decidir em que participar; e decidir sobre a intensidade, o alcance e a duração dessa participação.

Essas decisões, segundo o autor, são influenciadas, entre outras coisas, pelo nível de engajamento político do cidadão, pelo ambiente familiar, pelos grupos mais próximos ao indivíduo e, naturalmente, pelas motivações produzidas pela própria sociedade e pelo sistema político como um todo.

A aproximação entre o governo e os cidadãos, defendida desde os tempos da antiga Grécia, melhora a política pública, fortalece a democracia e, sobretudo, recupera a confiança, uma vez que os governos passam a atender as exigências de maior transparência e responsabilidade, as expectativas dos cidadãos de que seus pontos de vista sejam levados em consideração, além de conter o declínio do apoio público (OCDE, 2002).

5.2.2 Dimensão *Accountability*

Já diziam Denhardt e Denhardt (2003) que é necessário reconhecer que a *accountability* não é simples. Ela é tecida em uma teia complexa que envolve estatutos e constituições legais, valores comunitários, normas políticas, padrões profissionais e interesses dos cidadãos.

De acordo com Heidemann (2009, p. 303), a expressão *accountability* vem do latim e é composta por *ad+computare*, que significa “contar para, prestar contas a, dar satisfação a, corresponder à expectativa de”.

Apesar de não haver um termo único para expressar sua tradução para o português, a *accountability*, segundo Pinho e Sacramento (2009, p. 1364), “remete à ideia de responsabilidade, controle, transparência, obrigação de prestação de contas, justificativas para as ações que foram

ou deixaram de ser empreendidas, premiação e/ou castigo”. Assim, a *accountability* requer instrumentos que permitam que o Estado seja cobrado por suas decisões políticas e seus atos administrativos, seja pela sociedade civil ou pelas agências reguladoras (VALENTE, 2004).

Dessa forma, a *accountability* tenta verificar a conformidade do alinhamento entre o comportamento do Estado, traduzido pelas ações e políticas dos representantes, e as suas aspirações e valores (FUNG, 2004).

Atribui-se o adjetivo *accountable* a um governo que presta contas do poder confiado a si por aqueles que o elegeram, ao mesmo tempo em que é vigiado e cobrado por estes quando na execução de seus atos (ROCHA, 2012).

Tal denominação faz com que alguns autores (SCHEDLER, 1999; STAPENHURST; O'BRIEN, 2008; PINHO; SACRAMENTO, 2009) atribuam dois estágios à *accountability*: a *answerability*, relativa à capacidade de resposta dos governos, isto é, à obrigação de fornecer informações e justificativas de seus atos; e o *enforcement*, relativo à capacidade das agências de impor sanções e perda de poder para aqueles que violarem os deveres públicos.

Segundo O'Donnell (1998) e Akutsu (2005), a *accountability* pode ser pensada em duas vertentes principais: a vertical (dos representantes perante os representados) e a horizontal (entre poderes constituídos). Enquanto a primeira pressupõe o controle dos cidadãos sobre as ações executadas pelos seus representantes, na segunda, os poderes utilizam mecanismos que lhes permitem questionar, e eventualmente punir, condutas inadequadas do ocupante do cargo em questão.

Apesar de a *accountability* ser um conceito amorfo, difícil de definir em termos precisos (STAPENHURST; O'BRIEN, 2008), vários são os teóricos que buscam analisar o seu desempenho, especialmente via portais de governo (AKUTSU; PINHO, 2002; WONG; WELCH, 2004; AKUTSU, 2005; PINHO, 2006; PINA; TORRES; ROYO, 2007; PRADO; PÓ, 2010; RAUPP, 2011).

Para La Porte, Demchak e Jong (2002), a abertura pode ser considerada uma medida da *accountability*. Pacheco (1999) e Amorim (2012) corroboram essa opinião e entendem que, além da abertura, a transparência também é uma medida da *accountability*.

Segundo Valente (2004), a transparência administrativa e a abertura, traduzidas pelo direito à informação, por si só, não garantem o funcionamento dos mecanismos de *accountability*, mas sem eles não é possível adotar tais mecanismos.

5.2.2.1 Componente Abertura

De acordo com Coronel (2012), inúmeras são as pesquisas que visam medir o desempenho da abertura do governo e a disponibilidade do acesso da informação ao público. Isso é reflexo em grande parte do crescente interesse mundial pela utilidade da transparência como uma ferramenta catalisadora da reforma, com o aparecimento, desde os anos 1990, de um movimento para a informação global.

Com a emergência dos portais de governo, não há mais como justificar a indisponibilidade de meios para fornecer a informação, uma vez que, conforme Silva (2009), os portais acabam servindo como um repositório, estando acessíveis a cidadãos espacialmente distantes, a qualquer tempo. Deste modo, salienta o autor, a abertura tem o propósito de expor o Estado ao máximo possível através de documentos em estado bruto, principalmente dados técnicos, números ou documentos em linguagem para especialistas.

Larsson (1998) e Birkinshaw (2006) corroboram essa afirmação. Para eles, a abertura nos permite enxergar as operações e atividades do governo como elas são, sem nenhum tratamento. Já a transparência se estende para além da abertura, por agregar simplicidade e compreensão aos dados.

Como explica Silva (2009), a transparência aponta para um tipo de visibilidade que procura manter o argumento técnico, contábil, estatístico e econômico, mas com a preocupação de usar uma linguagem mais acessível ao cidadão comum.

5.2.2.2 Componente Transparência

Segundo Marques (2004), a busca pela transparência na gestão pública é regra, condição necessária, ainda que não suficiente, para o estabelecimento de um regime democrático. Além de reforçar a atuação democrática dos governos, a transparência emerge da necessidade do atendimento aos princípios constitucionais que regem a organização e o funcionamento do Estado, bem como da urgência de modernização imposta ao modelo de gestão pública (AMORIM, 2012).

Ainda que a transparência pareça uma questão simples, de fluxo aberto de informação, ela não o é. A transparência requer condições sociais, culturais e econômicas para que se estabeleça e depende fundamentalmente do acesso a informações que estão sob posse das autoridades, que acreditamos dizerem a verdade – embora se saiba que

esse pressuposto nem sempre é verdadeiro (HOLZNER; HOLZNER, 2006).

A máquina pública, conforme observa Torres (2004), sofre constantemente com a corrupção e, de uma forma ou de outra, a transparência e a abertura de informações são componentes que podem ajudar a atacar esse problema, bem como aprimorar as ações estatais.

De acordo com a OECD (2009), o desenvolvimento transparente e participativo das políticas é apresentado na maioria das vezes como um meio para melhorar o desempenho da democracia, uma vez que pode fortalecer a transparência e a responsabilização dos governos, incentivando a participação pública e o desenvolvimento do senso cívico.

Ressalta-se, entretanto, que, para a realização plena da transparência, não basta o governo disponibilizar as informações concernentes ao que a lei obriga, senão, também dispor de mecanismos que possibilitem ao cidadão exercer um efetivo controle social.

Peixoto (2013) corrobora nesse sentido e afirma que a transparência, com a devida publicidade e ação política, pode levar a *accountability*.

A Figura 26 sintetiza as dimensões de análise e componentes aqui relacionados.

Figura 26 - Dimensões de análise.



5.3 INDICADORES DE DEMOCRACIA ELETRÔNICA

Para dar sequência ao desenvolvimento do *framework* é imperativo apresentar os indicadores por meio dos quais os elementos

que conduzem à democracia eletrônica nos portais de governo podem ser verificados empiricamente.

Tendo em vista buscar apoio para o dimensionamento desses indicadores, optou-se por representar o conhecimento no domínio da democracia eletrônica fazendo uso de uma ontologia, buscando, assim, formalizar seus termos, definições e relações.

Para Navigli e Velardi (2004), a ontologia pode ajudar a minimizar ou até mesmo eliminar a confusão conceitual e terminológica entre membros de uma comunidade de usuários, facilitando a modelagem da área de interesse.

De acordo com García Marco *et al.* (2005), uma vez que aponta para os principais elementos concernentes ao domínio, o desenvolvimento de uma ontologia pode auxiliar no dimensionamento de indicadores para avaliação da área de conhecimento em questão, definindo quais aspectos são mensuráveis e passíveis de verificação empírica.

Assim, além de apontar para os elementos-chave no domínio da democracia eletrônica, a ontologia poderá auxiliar no desenvolvimento de iniciativas, bem como no aprimoramento de portais na *web*.

5.3.1 Ontologia no domínio da democracia eletrônica

O processo de construção de uma ontologia é composto pelas atividades de especificação, conceitualização, formalização, implementação e avaliação, sendo que cada uma delas contempla um conjunto específico de tarefas a serem realizadas, conforme demonstrado a seguir.

5.3.1.1 Especificação da ontologia

A primeira atividade para a construção de uma ontologia integra as tarefas de identificar o escopo e o propósito; gerar as questões de competência, identificar as fontes de conhecimento; e considerar o reuso de ontologias (RAUTENBERG; TODESCO; GAUTHIER, 2009).

O **escopo** da ontologia é descrever os conceitos inerentes à democracia eletrônica, permitindo a compreensão do domínio e o reuso do conhecimento. Já o **propósito** é que ela aponte para os elementos-chave no domínio da democracia eletrônica, auxiliando no dimensionamento de indicadores passíveis de verificação empírica.

É esperado que a ontologia seja capaz de responder às seguintes **questões de competência**:

1. Quais são os elementos-chave no domínio da democracia eletrônica?
2. Quais elementos podem ser observados em um portal de governo?

Foram utilizadas como **fontes de conhecimento**, além da revisão teórica apresentada com mais detalhes no Capítulo 3, as bases de ontologias e as bases de dados científicas.

Uma busca feita entre os dias 03 e 14 de outubro de 2013 nas bases de ontologias Watson⁴⁴ e DAML⁴⁵, e também nas bases de dados científicas Scielo, EBSCO, Scopus, Science Direct e WOS, revelou que há pouca coisa no domínio da democracia eletrônica.

Nas bases de ontologias, as buscas foram realizadas mediante a inserção das palavras chaves ‘*democracy*’, ‘*participation*’ e ‘*accountability*’.

Na base Watson, quando atribuída a busca a tipos de entidades (classes, propriedade ou indivíduos), nenhuma ontologia foi encontrada. Quando ampliada a busca para elementos dentro das entidades, algumas ontologias foram recuperadas; entretanto, nenhuma apresentava vínculo com quaisquer dos propósitos da ontologia a ser construída.

Da mesma forma, na base DAML, nenhuma ontologia foi encontrada.

O que se percebeu com essa busca nas bases de ontologias é que a grande maioria das que estão disponíveis carece de uma documentação a respeito, de tal forma que não se sabe exatamente o que foi feito, como foi feito e por que foi feito. A falta de uma documentação compromete não apenas a clareza da ontologia, mas também a sua manutenção e principalmente o seu reuso.

Já nas bases de dados científicas, as buscas foram realizadas considerando a expressão (ele?tr?nic* democrac* OR digital democrac* OR c?berdemocrac* OR edemocrac*) OR (ele?tr?nic* participa* OR eparticipa*) OR (accountability) AND (ontolog*).

Apesar dos quatro artigos selecionados não dimensionarem ontologias para o domínio da democracia eletrônica (ROSE; STANFORD, 2007; SLAVIERO; GARCIA; MACIEL, 2011; AL-SUDAIRY; VASISTA, 2012; DRIGAS; KOUKIANAKI; 2013), as representações neles contidas auxiliaram no desenvolvimento da ontologia que aqui se está propondo.

⁴⁴ <http://watson.kmi.open.ac.uk/WatsonWUI/>

⁴⁵ <http://www.daml.org/ontologies/>

Um aspecto relevante a se comentar é que um dos trabalhos selecionados apontou para dois outros considerados relevantes para o contexto de estudo, de tal forma que também serviram de base para a representação demonstrada (WIMMER, 2007; KALAMPOKIS; TAMBOURIS; TARABANIS, 2008).

5.3.1.2 Conceitualização da ontologia

Com vistas a cumprir a segunda atividade para a construção de uma ontologia, buscou-se listar os termos; agregar os elementos reutilizáveis; classificar e definir os termos (RAUTENBERG; TODESCO; GAUTHIER, 2009). A saber:

Iniciativa de democracia eletrônica: Iniciativa que faz uso de ferramentas para facilitar o engajamento um ator em uma área específica, tendo em vista a sua participação em uma fase do processo decisório ou o exercício do controle social.

Princípios de democracia eletrônica: Os princípios reúnem os valores que devem ser perseguidos ao se disponibilizar uma iniciativa de democracia eletrônica. Segundo Petrauskas (2006), estes envolvem:

- Todos ou pelo menos a maioria dos envolvidos devem participar da tomada de decisões;
- Deve haver interação e assistência mútua entre os atores;
- Toda a informação necessária deve estar acessível;
- Todo o benefício obtido deve ser dividido igualmente entre os atores;
- A decisão deve ser formada por meio de consenso e persuasão;
- Depois da tomada de decisão, espera-se a colaboração dos envolvidos na implementação da decisão.

Ator: Um ator, no contexto da democracia eletrônica, é uma entidade externa que se envolve com diferentes níveis de engajamento em uma iniciativa. Estes podem ser (NCHISE, 2012): cidadãos, governo, setor privado, ONGs e partidos políticos.

Papel: O papel diz respeito à função desempenhada por um ator quando envolvido em uma iniciativa de democracia eletrônica. Tal papel pode ser de mero observador ou de participante, sendo este último subdividido por Kalampokis, Tambouris e Tarabanis (2008) em fornecedor de

informação, tomador de decisão, moderador e iniciador, conforme denominação apresentada abaixo:

- **Observador:** é o ator que não possui registro no portal e que observa o ambiente e faz a seleção baseado na sua necessidade de informação. Assim, ele interage apenas com as ferramentas de informação, envolvendo-se apenas com o nível de engajamento 'informação';
- **Fornecedor de informações:** é o ator que participa provendo informações. Ele pode ou não possuir registro no portal, uma vez que o nível de 'consulta' nem sempre requer registro. Caso se engaje no nível 'participação ativa', o registro (ou identificação) é imprescindível;
- **Tomador de decisão:** é o ator responsável por tomar a decisão frente a uma iniciativa de democracia eletrônica. Está registrado no portal e se engaja no nível 'participação ativa';
- **Moderador/facilitador:** é o ator responsável por manter o fluxo do processo de participação, permitindo que todos tenham a oportunidade de intervir no momento certo. Está registrado e se engaja no nível 'participação ativa';
- **Dono/iniciador:** é o ator que inicia ou é responsável por uma iniciativa de democracia eletrônica. Está registrado no portal e pode engajar-se nos níveis 'consulta' ou 'participação ativa'.

Nível de engajamento: Vários são os autores que dimensionam níveis por meio dos quais um ator se engaja em uma iniciativa (COLEMAN, GØTZE, 2001; OCDE, 2002; MACINTOSH, 2004; IAP2, 2007; WIMMER, 2007; TAMBOURIS *et al.*, 2007).

Em que pese o fato de algumas propostas considerarem diferentes níveis de engajamento, em função do conceito assumido para democracia eletrônica, considera-se mais adequada a denominação apresentada pela OCDE (2002), qual seja:

- **Informação:** trata do nível onde as informações (produzidas e disponibilizadas pelo governo) fluem essencialmente em uma direção, do governo para os atores com os quais ele se relaciona, sendo que estes as acessam de acordo com suas necessidades e interesses.
- **Consulta:** viabiliza uma relação bidirecional limitada entre o governo e os demais atores, na medida em que estes podem

enviar *feedback* sobre questões específicas colocadas em pauta pelo governo.

- **Participação ativa:** viabiliza uma relação bidirecional avançada entre o governo e os demais atores, uma vez que estes se envolvem ativamente na tomada de decisão e na formulação de políticas públicas.

Área de engajamento: Envolve a área específica à qual uma iniciativa de democracia eletrônica está vinculada. Tais áreas, segundo Tambouris *et al.* (2007) e Serra, Carvalho e Carneiro (2012), compreendem: fornecimento de informação, ambiente colaborativo, consulta pública, ação coletiva, campanha eleitoral, deliberação, discurso, mediação, ordenamento territorial, pesquisa de opinião e satisfação, votação, tomada de contas e dados abertos.

Fase do processo decisório: As fases do processo decisório advêm da interpretação do ciclo da política pública, entendida como uma diretriz criada para enfrentar um problema público (SECCHI, 2013). Entende-se que o resultado de toda iniciativa de democracia eletrônica deve buscar apoiar alguma fase do processo decisório.

Enquanto alguns autores entendem que este ciclo é formado por cinco fases (HOWLETT; RAMESH, 1995; OECD, 2003a; SEBRAE, 2008), outros defendem um ciclo de vida formado por sete fases (SECCHI, 2013), quais sejam: identificação do problema, formação da agenda, formulação de alternativas, tomada de decisão, implementação, avaliação e extinção.

Ferramenta: De acordo com Drigas e Koukianakis (2013), um portal de governo pode oferecer diferentes ferramentas aos atores com os quais se relaciona. Tais ferramentas viabilizam diferentes níveis de engajamento e podem ser classificadas em ferramentas de informação e ferramentas de comunicação.

As **ferramentas de informação** incluem dados sobre as funções governamentais, sua apresentação e atuação, enquanto que as **ferramentas de comunicação** envolvem serviços que permitem a comunicação e a colaboração entre os diferentes atores.

No contexto da democracia eletrônica, as ferramentas de informação e comunicação podem ser usadas para que os atores exerçam basicamente duas atividades, entendidas como os *Resultados* esperados: a **participação** e a **accountability**.

Tais ferramentas devem obedecer a requisitos tanto relativos à democracia, quanto à usabilidade, acessibilidade, segurança e privacidade.

Requisito relativo à democracia: Os requisitos democráticos referem-se aos requisitos que as ferramentas contidas no portal devem cumprir para contribuir no fortalecimento da democracia. São eles (SILVA, 2009): publicidade (tornar o Estado mais visível ao cidadão), responsividade (tornar o Estado mais responsivo) e porosidade (tornar o Estado mais aberto à opinião pública).

Segundo Silva (2009), a publicidade preocupa-se fundamentalmente com disponibilização de informação e conteúdos públicos que visem melhorar a comunicação política entre o Estado e seus cidadãos. A responsividade trata da capacidade de resposta do Estado a uma demanda gerada por um cidadão, e finalmente a porosidade explora a propensão do Estado a receber a participação pública, seja ela influenciando ou tomando parte no processo decisório.

Requisito de usabilidade e acessibilidade: Os requisitos de usabilidade e acessibilidade referem-se à facilidade de uso e o acesso às ferramentas pelo maior número e variedade possível de pessoas, independentemente de suas capacidades físico-motoras e perceptivas, culturais e sociais.

Requisito de segurança e privacidade: Os requisitos de segurança e privacidade apontam para elementos que visam minimizar a vulnerabilidade dos dados pessoais fornecidos pelos cidadãos quando em transação com a administração pública por meio de suas ferramentas.

5.3.1.3 Formalização da ontologia

Na formalização da ontologia, terceira atividade do processo de construção, buscou-se definir as classes e subclasses; mapear as relações, as restrições e as propriedades de dados.

De posse da lista de termos do domínio, buscou-se organizar as classes e subclasses (Quadro 12) da ontologia, e, em seguida, agregar os termos tidos como relação (Quadro 13), que associam o relacionamento da classe em questão para com as demais classes do domínio (RAUTENBERG; TODESCO; GAUTHIER, 2009).

A descrição das propriedades dos objetos, ou seja, dos relacionamentos entre as classes, torna passível de interpretação por

máquinas a representação deste conhecimento do domínio, o que facilita o seu reuso em futuras aplicações.

Quadro 12 – Classes e subclasses da ontologia.

<i>Classes</i>	<i>Subclasses</i>
Área de Engajamento	Fornecimento de informação, Ambiente colaborativo, Consulta pública, Ação coletiva, Campanha eleitoral, Deliberação, Discurso, Mediação, Ordenamento territorial, Pesquisa de opinião e satisfação, Votação, Tomada de contas e Dados abertos
Ator	Cidadão, Governo, Setor privado, ONG e Partido político
Fase do processo decisório	Identificação do problema, Formação da agenda, Formulação de alternativas, Tomada de decisão, Implementação, Avaliação e Extinção
Ferramenta	Ferramenta de informação e Ferramenta de Comunicação
Iniciativa de democracia eletrônica	-
Nível de Engajamento	Informação, Consulta e Participação Ativa
Papel	Observador e Participante (dono/iniciador, fornecedor de informação, moderador/facilitador, tomador de decisão)
Princípio	Assistência mútua, Divisão do Benefício, Colaboração, Decisão Consensual, Participação Máxima e Disponibilidade de Informação
Requisito	Requisito democrático, Requisito de usabilidade e acessibilidade, e Requisito de segurança e privacidade
Resultado	Participação e <i>Accountability</i>

Quadro 13 – Propriedades dos objetos da ontologia.

<i>Classes</i>	<i>Propriedades</i>	
	Nome	Classe relacionada
Ator	possui nível	Nível de Engajamento
	tem papel	Papel
	utiliza	Ferramenta
Ferramenta	satisfaz	Requisito
	suporta	Iniciativa de democracia eletrônica
	viabiliza nível	Nível de Engajamento
Iniciativa de democracia eletrônica	engaja	Ator
	tem área	Área de Engajamento
	persegue	Princípio
Resultado	objetiva	Resultado
	apoia	Fase do processo decisório

Foram valoradas ainda possíveis restrições presentes no domínio quanto às relações estabelecidas entre as classes da ontologia (Quadro 14), bem como valores para as propriedades dos dados.

Quadro 14 – Restrições às classes da ontologia.

<i>Classes</i>	<i>Propriedades</i>	
	Nome	Restrição
Observador	utiliza	Ferramenta de informação
	possui nível	Informação
Tomador de decisão	possui nível	Participação ativa
Moderador/facilitador	possui nível	Participação ativa
Dono/iniciador	possui nível	Consulta
	possui nível	Participação ativa

As propriedades dos dados ligam uma classe a um tipo específico de dado e para o caso da ontologia proposta podem ser:

- Um observador (papal) não necessita de registro no portal.
- Um participante (papal) fornecedor de informação pode ou não possuir registro no portal, uma vez que o nível de ‘consulta’ nem sempre requer registro. Caso se engaje no nível ‘participação ativa’, o registro é imprescindível.
- Um participante (papal) tomador de decisão, moderador/facilitador, dono/iniciador necessita de registro no portal.
- O nível de engajamento ‘informação’ não necessita de registro.
- O nível de engajamento ‘participação ativa’ necessita de registro.

5.3.1.4 Implementação da ontologia

A quarta etapa do processo de construção da ontologia de domínio envolveu a implementação das classes e das propriedades dos objetos descritos anteriormente.

Tendo em vista respeitar o padrão de nomenclatura sugerido por Gómez-Pérez, Fernández-López e Corcho (2004), as classes foram escritas no singular, sendo maiúscula a primeira letra de cada palavra que as compõem. Já as propriedades dos objetos foram escritas na forma de verbos, sendo a primeira letra em minúscula e as demais palavras começando em maiúscula.

A ontologia de domínio foi implementada no Protege-OWL 4 e Protege-Core Framework Copyright (c) da University of Manchester 2006, versão 4.3.0 (Build 304). As Figuras 27, 28 e 29 foram geradas a partir desse processo.

Figura 27 - Classes da ontologia de domínio.

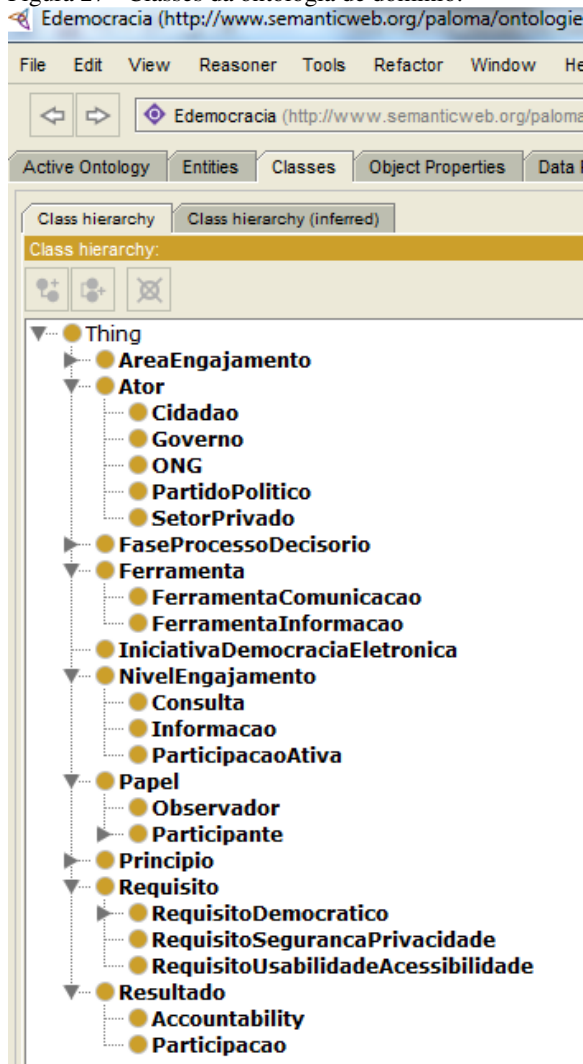


Figura 28 - Propriedades de objeto da ontologia de domínio.

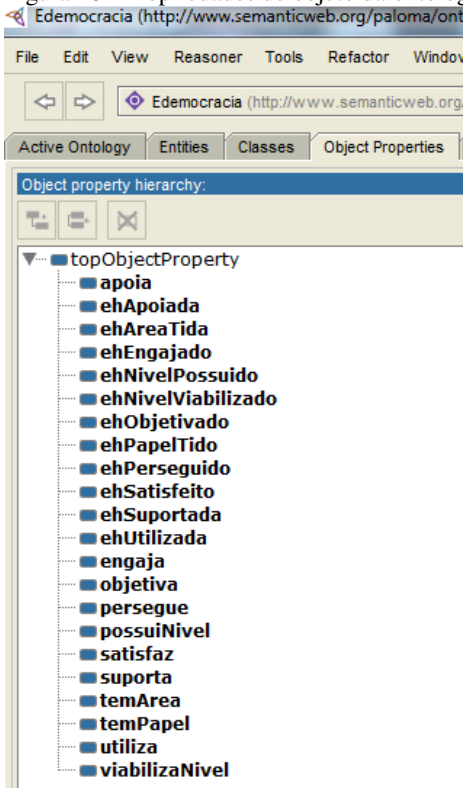
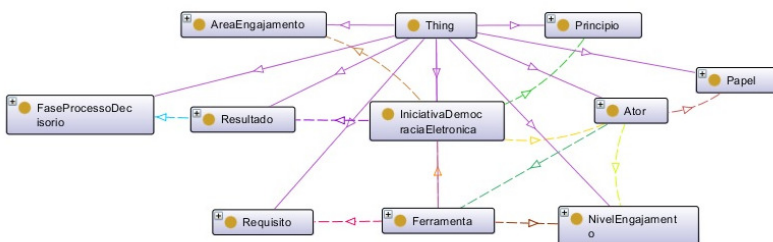


Figura 29 – Representação gráfica da ontologia de domínio.



5.3.1.5 Avaliação da ontologia

Com vistas a atender a quinta e última etapa do processo de construção da ontologia, partiu-se para a sua avaliação perante um especialista de domínio, bem como perante potenciais usuários.

Ao especialista coube avaliar se o domínio estava suficientemente bem representado pelos conceitos e relações estabelecidas, de modo que, a partir da ontologia, fosse possível identificar seus elementos-chave, assim como obter uma descrição formal da área de conhecimento.

Após implementadas as alterações sugeridas pelo especialista, a verificação da ontologia foi reforçada quando da sua apresentação para potenciais usuários em um Simpósio de Informática Jurídica, ocorrido na cidade de Barcelona, nos dias 4 e 5 de dezembro de 2013, cujo tema transversal envolveu o Direito, a Governança e a Tecnologia.

Sob o título de *Modelo para evaluación de portales de gobierno soportado por ontologías*, a representação do domínio aqui demonstrada foi levada a público com o objetivo de compartilhar sua especificação, bem como obter o *feedback* de possíveis usuários.

Finda a etapa de avaliação e depois de incluídas na ontologia as contribuições advindas desse processo, a análise recaiu sobre seu aporte para o direcionamento de elementos passíveis de verificação empírica.

A partir do desenvolvimento da ontologia foi possível constatar que tanto a participação quanto a *accountability* requerem suporte de ferramentas de informação e comunicação para que se efetivem na prática.

No caso da participação, as ferramentas de **informação** envolvem a disponibilização de conteúdos sobre a estrutura e o funcionamento da entidade, o que dá base para que o cidadão inicie um processo de aproximação com o governo.

Munidos dessas informações, os atores podem interagir com o governo por meio de **ferramentas de comunicação**, quando houver o propósito de estabelecer um contato, e de **colaboração**, quando objetivar a criatividade, a informação compartilhada e a colaboração.

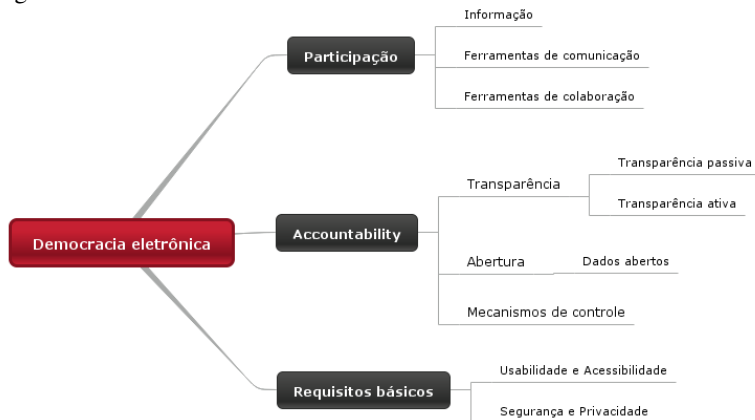
Já no caso da *accountability*, as informações requeridas para o exercício do controle são basicamente relativas às informações fiscais e administrativas concernentes à atividade da entidade (**transparência passiva** e **ativa**), bem como aos **dados** governamentais. De posse destes, o cidadão pode, por meio de **mecanismos de controle** (ferramentas de comunicação), buscar uma aproximação tendo em vista a vigilância e o controle sobre a execução dos atos do governo, bem como encaminhar ações participativas.

Viu-se ainda que tais ferramentas de informação e comunicação devem obedecer a alguns **requisitos básicos**, quais sejam usabilidade e acessibilidade, segurança e privacidade, além de requisitos democráticos.

Enquanto os requisitos de usabilidade e acessibilidade e de segurança e privacidade são requisitos básicos aplicáveis aos portais de governo de maneira geral, independentemente do escopo, os requisitos democráticos cabem a interfaces que objetivem tornar o Estado mais aberto à participação, mais responsivo às demandas do cidadão e mais transparente.

Com base nos delineamentos apresentados e levando em consideração a necessidade da identificação e seleção de elementos passíveis de verificação empírica, a seguir são apresentados os indicadores propostos para a constituição do *framework* de apoio à democracia eletrônica nos portais de governo (Figura 30).

Figura 30 - Indicadores e dimensões da democracia eletrônica.



5.3.2 Indicador Informação

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

Dessa feita, entende-se que a informação disponibilizada nos portais é um elemento crítico, uma vez que dá base para que o cidadão

construa uma opinião sustentada e, na medida do possível, faça inferências a respeito de determinados assuntos.

No que concerne a esse indicador, as variáveis inseridas foram consideradas quanto ao seu potencial de informação sobre a estrutura e o funcionamento da entidade. Tais variáveis atendem primordialmente o requisito democrático da publicidade, uma vez que pretendem dar visibilidade a informações gerais sobre o governo e ajudam a situá-lo dentro do universo da gestão pública.

Vale lembrar que a informação confere o estágio inicial de muitos modelos de maturidade de governo eletrônico (BAUM; DI MAIO, 2000; BELANGER; HILLER, 2006), que traçam aspectos evolutivos baseados nos níveis de relacionamento e complexidade aferidos em cada um dos estágios propostos.

O Quadro 15 traz uma compilação das 17 variáveis citadas pelos diversos autores consultados como sendo fundamentais nesse contexto, as quais, portanto, foram agregadas ao indicador denominado informação.

Quadro 15 - Variáveis do indicador Informação.

<i>Variáveis</i>	<i>Sigla</i>	<i>Autores</i>
Informações gerais de contato: endereço, telefone, e-mail e horário de funcionamento da entidade	PI1	Cullen e Houghton (2000); La Porte, Demchak e Jong (2002); Vilella (2003); Oliveira, Santos e Amaral (2003); Poelmans (2006); Shiang, Hsiao e Lo (2007); Brasil (2007); Pérez, Bolívar e Hernández (2008); Braga, França e Nicolás (2009); Galindo, Marco e Calleja (2009); Mello e Slomski (2010); Brasil (2011a); Brasil (2011c)
Informações de contato dos representantes: nome, e-mail, telefone	PI2	La Porte, Demchak e Jong (2002); OCDE (2002); Caldow (2004); Coleman, Macintosh e Lalljee (2005); Shiang, Hsiao e Lo (2007); Braga, França e Nicolás (2009); Brasil (2011c); Cruz <i>et al.</i> (2012); Clift (2012)
Competências dos representantes	PI3	Coleman, Macintosh e Lalljee (2005); Shiang, Hsiao e Lo (2007); Brasil (2011c); Cruz <i>et al.</i> (2012); Clift (2012); Unesco (2012)
Estrutura organizacional	PI4	Brasil (2011c)
Calendário de eventos/reuniões	PI5	OCDE (2002); Oliveira, Santos e Amaral (2003); Holzer e Kim (2006); Clift (2012)
Legislações pertinentes à atividade da entidade	PI6	Oliveira, Santos e Amaral (2003); Unesco (2012)
Projetos de lei em discussão	PI7	OCDE (2002)

Acervo dos chats, consultas e fóruns realizados	PI8	OECD (2003a); Braga (2007); Šimić (2010)
Resultados das pesquisas de satisfação	PI9	OCDE (2002); Brasil (2007)
Acervo das gravações das reuniões	PI10	Clift (2012)
Links para outras agências governamentais	PI11	Unesco (2012)
FAQ (<i>Frequently Asked Questions</i>)	PI12	OCDE (2002); OECD (2003a); Oliveira, Santos e Amaral (2003); Shiang, Hsiao e Lo (2007); Brasil (2007); Brasil (2010b)
<i>Podcast/webcast</i>	PI13	OCDE (2002); Caldow (2004); Coleman, Macintosh e Lalljee (2005); Peart (2007); OECD (2009); Peixoto e Wegenast (2010)
Mapas interativos	PI14	Peixoto e Wegenast (2010)
Ferramenta de busca	PI15	Pernice e Nielsen (2001); Brack e Noble (2001); Van Selm, Jankowski e Tsaliki (2002); OCDE (2002); OECD (2003a); Vilella (2003); Shiang, Hsiao e Lo (2007); Brasil (2007); Silva (2009); Galindo, Marco e Calleja (2009); Peixoto e Wegenast (2010); Brasil (2010c); Brasil (2011a); Brasil (2011c), Brasil (2011d)
Mapa do site	PI16	Vilella (2003); Brasil (2007); Pérez, Bolívar e Hernández (2008); Silva (2009); Galindo, Marco e Calleja (2009); Brasil (2010c); Brasil (2011d)
Glossário com termos técnicos	PI17	OECD (2003a); Brasil (2010c)

5.3.3 Indicador Ferramentas de comunicação

Este indicador reúne ferramentas que viabilizam a interação entre o governo e o cidadão com o propósito principal de estabelecer um contato. A relação que se estabelece entre os atores é bidirecional limitada, na medida em que abre espaço para que uma das partes contate a outra sobre assuntos específicos que requeiram atenção.

As variáveis inseridas neste indicador atendem primordialmente aos requisitos democráticos da responsividade e da porosidade, na medida em que pretendem tornar o governo mais responsivo às demandas geradas pelos cidadãos e abrir espaço para que estes participem (ainda que restritamente) da construção do bem público.

O Quadro 16 lista as seis variáveis destacadas pelos autores como sendo ferramentas de comunicação imprescindíveis para a realização da democracia eletrônica.

Quadro 16 – Variáveis do indicador Ferramentas de comunicação.

<i>Variáveis</i>	<i>Sigla</i>	<i>Autores</i>
Fale Conosco	PFC1	Cullen e Houghton (2000); OCDE (2002); OECD (2003a); OECD (2009); Caldow (2004); Coleman, Macintosh e Lalljee (2005), Holzer e Kim (2006); Braga (2007); Shiang, Hsiao e Lo (2007); Brasil (2011a); Clift (2012); CAHDE (2009); Šimić (2010); Tornero <i>et al</i> (2010)
<i>Newsletter</i>	PFC2	Brack e Noble (2001); OECD (2003a); Oliveira, Santos e Amaral (2003); Holzer e Kim (2006); Braga (2007); Clift (2012)
Notificações de alterações na agenda	PFC3	Clift (2012)
Notificações sobre atualizações em um tópico de interesse	PFC4	Brack e Noble (2001); OCDE (2002); OECD (2003a); Vilella (2003); Poelmans (2006); Peart (2007); OECD (2009); Peixoto e Wegenast (2010)
Pesquisas de satisfação	PFC5	Brack e Noble (2001); OCDE (2002); OECD (2003a); Caldow (2004); Coleman, Macintosh e Lalljee (2005); Holzer e Kim (2006); Braga (2007); Shiang, Hsiao e Lo (2007); OECD (2009); CAHDE (2009); Galindo, Marco e Calleja (2009); Mello e Slomski (2010); Brasil (2011a)
Pesquisas de opinião	PFC6	Brack e Noble (2001); Braga (2007); Braga, França e Nicolás (2009); Brasil (2011a); OCDE (2002); OECD (2003a); OECD (2009); Caldow (2004); Coleman, Macintosh e Lalljee (2005); CAHDE (2009); Galindo, Marco e Calleja (2009); Hao <i>et al</i> (2007); Holzer e Kim (2006); Maciel e Garcia (2007); Mello e Slomski (2010); Shiang, Hsiao e Lo (2007); Šimić (2010); Tornero <i>et al</i> (2010); Van Selm, Jankowski e Tsaliki (2002)

5.3.4 Indicador Ferramentas de colaboração

As ferramentas de colaboração podem ser traduzidas neste contexto como as ferramentas *web 2.0*. Criado em 2004, o termo *web 2.0*, mais do que um simples modismo, representa um conjunto de tendências econômicas, sociais e tecnológicas que constituem a base para a uma geração de Internet mais madura, distinta e caracterizada pela participação, abertura e conexão entre os membros (MUSSER; O'REILLY, 2006).

A *web 2.0*, também chamada de *web social*, transforma a maneira com que as pessoas se relacionam na rede. Suas ferramentas, focadas na criatividade, na informação compartilhada e, acima de tudo, na

colaboração, têm revolucionado as formas de comunicação e os métodos de trabalho, desafiando as pessoas e as organizações a aumentarem a eficiência, principalmente na produção e disseminação de informação e de conhecimento (ANDRADE *et al.*, 2011).

Dessa forma, essas ferramentas, quando bem inseridas no contexto da administração pública, viabilizam uma relação bidirecional avançada, uma vez que permitem que o cidadão seja tratado como parceiro e se envolva ativamente na construção do bem comum. A síntese das oito variáveis atribuídas a este indicador está apresentada no Quadro 17. Tais variáveis também atendem aos requisitos democráticos de responsividade e porosidade, sendo esta última com maior amplitude do que no indicador anterior, referente a ferramentas de comunicação.

Quadro 17 – Variáveis do indicador Ferramentas de colaboração.

<i>Variáveis</i>	<i>Sigla</i>	<i>Autores</i>
Blog	PFW1	OCDE (2002); Poelmans (2006); Peart (2007); OECD (2009); Peixoto e Wegenast (2010); Tornero <i>et al</i> (2010); Brasil (2010b); Clift (2012); Brasil (2013a)
Redes sociais	PFW2	OCDE (2002); Reinsalu (2007); Peixoto e Wegenast (2010); Tornero <i>et al</i> (2010); Clift (2012)
Wiki	PFW3	OECD (2009); Peixoto e Wegenast (2010); Brasil (2013a)
Fórum de discussão	PFW4	Brack e Noble (2001); La Porte, Demchak e Jong (2002); OCDE (2002); OECD (2003a); Vilella (2003); Oliveira, Santos e Amaral (2003); Caldow (2004); Coleman, Macintosh e Lalljee (2005); Poelmans (2006); Holzer e Kim (2006); Braga (2007); Shiang, Hsiao e Lo (2007); Peart (2007); Hao <i>et al</i> (2007); OECD (2009), CAHDE (2009); Braga, França e Nicolás (2009); Šimić (2010); Mello e Slomski (2010); Peixoto e Wegenast (2010); Brasil (2011a); Clift (2012), Brasil (2013a)
Chat	PFW5	Brack e Noble (2001); La Porte, Demchak e Jong (2002); OCDE (2002); Vilella (2003); Oliveira, Santos e Amaral (2003); Holzer e Kim (2006); Braga (2007); Shiang, Hsiao e Lo (2007); Peixoto e Wegenast (2010); Mello e Slomski (2010); Brasil (2011a); Brasil (2013a)
Tags	PFW6	OECD (2009); Peixoto e Wegenast (2010)
Comunidades virtuais	PFW7	Maciel, Roque e Garcia (2009)
Edição de documentos na nuvem	PFW8	Brasil (2013a)

5.3.5 Indicador Usabilidade e Acessibilidade

O objetivo principal dos portais de governo é servir ao cidadão da melhor maneira possível, de forma a eliminar as barreiras que impeçam o acesso facilitado e a localização de conteúdos de interesse (BRASIL, 2011a).

Entende-se que a mesma informação, dependendo de como está disponibilizada no portal, pode ou não condicionar o cidadão a tomar parte de iniciativas de participação e controle. Assim, a estrutura do portal e suas condições de acessibilidade e usabilidade parecem ser elementos relevantes no contexto da democracia eletrônica (SILVA, 2009; ROVER *et al.*, 2010; CRUZ *et al.*, 2012).

A usabilidade e a acessibilidade são disciplinas complementares e muitas vezes se sobrepõem como áreas do saber. Enquanto aquela pode ser definida como o estudo ou a aplicação de técnicas que proporcionem a facilidade de uso de um dado objeto (NIELSEN, 2012), esta trata do acesso a produtos, serviços e informações pelo maior número e variedade possível de pessoas, independentemente de suas capacidades físico-motoras e perceptivas, culturais e sociais (BRASIL, 2010c).

Conforme Silva (2009), a má operacionalização da usabilidade e da acessibilidade pode dificultar ou até mesmo inviabilizar o desempenho do processo de comunicação, antes mesmo de ele iniciar. O Quadro 18 lista as principais variáveis de usabilidade e acessibilidade destacadas como importantes pelos autores consultados.

No que concerne aos requisitos democráticos, essas 10 variáveis atendem tanto ao quesito de publicidade, na medida em que reúnem elementos que objetivam dar visibilidade aos portais de governo, quanto ao de porosidade, posto que ao assumir certos critérios de usabilidade e acessibilidade, podem ajudar a elevar o grau de participação em uma iniciativa de democracia eletrônica.

Quadro 18 – Variáveis do indicador Usabilidade e Acessibilidade.

<i>Variáveis</i>	<i>Sigla</i>	<i>Autores</i>
Logotipo localizado no canto superior esquerdo do portal. Ele deve funcionar como link de volta à página inicial	UA1	Brasil (2010c)
Data da última atualização feita no portal	UA2	Vilella (2003); Galindo, Marco e Calleja (2009)
Serviços estruturados de acordo com perfis, eventos ou grupos-alvo	UA3	Poelmans (2006); Galindo, Marco e Calleja (2009)

Dicas de navegação	UA4	Nielsen (1995); Brasil (2011d)
Visualização da página em outro idioma	UA5	OECD (2003a); Oliveira, Santos e Amaral (2003); Pérez, Bolívar e Hernández (2008); CAHDE (2009); Galindo, Marco e Calleja (2009)
Correspondência entre o nome dos arquivos disponíveis para <i>download</i> e seus conteúdos	UA6	Brasil (2010a); Brasil (2012d)
Opções de redimensionamento de texto e alto contraste	UA7	W3C (2008); Brasil (2011d)
Opção de legenda para os conteúdos de vídeo	UA8	W3C (2008); Brasil (2010b); Brasil (2011d)
Opção em texto para as imagens	UA9	W3C (2008); Brasil (2011d)
Transcrição dos conteúdos de áudio	UA10	W3C (2008); Brasil (2011d)

5.3.6 Indicador Segurança e Privacidade

Tendo em vista diminuir as barreiras para o desenvolvimento da democracia eletrônica, os portais de governo devem munir-se de elementos que busquem minimizar a vulnerabilidade dos dados pessoais fornecidos pelos cidadãos quando em interação com a administração pública. Estes, devem se sentir confortáveis e ter confiança ao fornecer informações ao governo (BRASIL, 2011a).

Segundo Mello (2009), a utilização de recursos adequados para proteger a segurança e privacidade das informações fornecidas é fundamental nesse processo. O Quadro 19 lista as seis variáveis do indicador segurança e privacidade.

Entende-se que, assim como as variáveis de usabilidade e acessibilidade, as variáveis de segurança e privacidade acolhem aos quesitos de publicidade e de porosidade.

Quadro 19 – Variáveis do indicador Segurança e Privacidade.

<i>Variáveis</i>	<i>Sigla</i>	<i>Autores</i>
Condições de uso ⁴⁶ e política de privacidade ⁴⁷	SP1	OCDE (2002); OECD (2003a); Vilella (2003); Oliveira, Santos e Amaral (2003);

⁴⁶ “A política de uso indica quem é o proprietário da informação, e que direitos e deveres têm o cidadão que utiliza a informação ou serviço” (BRASIL, 2011a, p.42).

⁴⁷ “A política de privacidade é um documento onde constam os direitos do cidadão e a proteção que este tem quando insere dados nos sistemas do sítio, contendo: o uso que a instituição dá aos dados; se (e quais) dados são guardados

		Coleman, Macintosh e Lalljee (2005); Holzer e Kim (2006); Poelmans (2006); Galindo, Marco e Calleja (2009); Šimić (2010); Brasil (2011a)
Identificação dos responsáveis pela atualização do conteúdo	SP2	Vilella (2003); Oliveira, Santos e Amaral (2003)
Contato ou endereço de e-mail específico para tratativas sobre a política de segurança e privacidade	SP3	Holzer e Kim (2006)
Navegação segura (<i>https</i>) no local de identificação do usuário	SP4	Vilella (2003); Brasil (2010a)
Acesso a informações públicas através de autenticação do usuário	SP5	Holzer e Kim (2006)
Revisão do registro de dados pessoais	SP6	Holzer e Kim (2006)

5.3.7 Indicador Transparência passiva

A transparência passiva ocorre quando uma informação é obtida do governo após um pedido formal de acesso. Neste caso, as informações solicitadas serão julgadas quanto ao grau de sigilo⁴⁸ a que se relacionam.

para consulta posterior; se os dados são recompilados e para que uso; se é possível eliminar os dados inseridos” (BRASIL, 2011a, p.42).

⁴⁸ “Art. 23. São consideradas imprescindíveis à segurança da sociedade ou do Estado e, portanto, passíveis de classificação as informações cuja divulgação ou acesso irrestrito possam: I - pôr em risco a defesa e a soberania nacionais ou a integridade do território nacional; II - prejudicar ou pôr em risco a condução de negociações ou as relações internacionais do País, ou as que tenham sido fornecidas em caráter sigiloso por outros Estados e organismos internacionais; III - pôr em risco a vida, a segurança ou a saúde da população; IV - oferecer elevado risco à estabilidade financeira, econômica ou monetária do País; V - prejudicar ou causar risco a planos ou operações estratégicos das Forças Armadas; VI - prejudicar ou causar risco a projetos de pesquisa e desenvolvimento científico ou tecnológico, assim como a sistemas, bens, instalações ou áreas de interesse estratégico nacional; VII - pôr em risco a segurança de instituições ou de altas autoridades nacionais ou estrangeiras e seus familiares; ou VIII - comprometer atividades de inteligência, bem como de

No Brasil, a normativa que regulamenta o acesso à informação é a Lei Federal nº 12.527/2011. Tal lei veio regulamentar o direito do acesso à informação que estava garantido pelos artigos 5º, inciso XXXIII, 37, § 3º, inciso II e 216, § 2º da Constituição Federal de 1988, bem como por tratados internacionais dos quais o País é signatário, além de previsto no art.19 da Declaração Universal dos Direitos Humanos⁴⁹.

Nesses termos, a LAI dispõe sobre procedimentos⁵⁰, normas e prazos⁵¹ a serem observados pelos órgãos e entidades públicas a fim de assegurar o direito fundamental de acesso à informação. A partir da Lei, vislumbra-se a possibilidade de passar da cultura do segredo para a cultura do acesso, onde a informação é a regra e o sigilo, a exceção.

Já dizia Stiglitz (2002) que o sigilo aumenta o “poder” do governo na medida em que dá a ele o controle sobre certas áreas de conhecimento. Ao reduzir a informação disponível, o governo acaba minando a participação cidadã nos processos democráticos. A informação é o elemento essencial que condiciona o cidadão a formar a sua opinião e a defender o seu ponto de vista. Sem ela, qualquer julgamento torna-se incoerente e infundado.

Segundo Stiglitz (2002), todo cidadão tem um limite de tempo e energia os quais está disposto a investir na busca do bem comum. O sigilo, embora dificulte o acesso à informação, limitando, por conseguinte, a participação, tende a deixar o campo da discussão mais

investigação ou fiscalização em andamento, relacionadas com a prevenção ou repressão de infrações” (BRASIL, 2011c).

⁴⁹ “Todo ser humano tem direito à liberdade de opinião e expressão; este direito inclui a liberdade de, sem interferência, ter opiniões e de procurar, receber e transmitir informações e ideias por quaisquer meios e independentemente de fronteiras” (UNIC, 2000, p.9).

⁵⁰ O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) ficará responsável por receber os pedidos de informação feitos pelo cidadão. Entre outras atribuições, compete ao SIC: “Art. 9 Parágrafo único [...] I - o recebimento do pedido de acesso e, sempre que possível, o fornecimento imediato da informação; II - o registro do pedido de acesso em sistema eletrônico específico e a entrega de número do protocolo, que conterá a data de apresentação do pedido; e III - o encaminhamento do pedido recebido e registrado à unidade responsável pelo fornecimento da informação, quando couber” (BRASIL, 2012c).

⁵¹ A Lei estabelece um prazo não superior a 20 dias para o atendimento dos pedidos de informação (BRASIL, 2011c, art.11, § 1º), contados a partir da data de sua apresentação ao SIC (BRASIL, 2012c, art. 11, § 2º do Decreto). Esse prazo pode ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente (BRASIL, 2011c, art. 11,§ 2º).

aberto às pessoas que querem defender seus interesses próprios. Assim, não só os interesses próprios se sobrepõem aos interesses comuns, como o próprio sigilo desencoraja outras pessoas a estabelecer um controle mais efetivo sobre o que se passa na arena da política pública.

As cinco variáveis pertinentes ao indicador Transparência passiva, advindas das contribuições dos autores consultados, e em especial da legislação que regulamenta a matéria, estão dispostas no Quadro 20. Tais variáveis atendem aos requisitos democráticos de publicidade e responsividade.

Quadro 20 – Variáveis do indicador Transparência passiva.

<i>Variáveis</i>	<i>Sigla</i>	<i>Autores</i>
Instruções para solicitar acesso à informação	ATP1	OCDE (2002); Gavelin, Bural e Wilson (2009)
Informação sobre as exceções de acesso à informação	ATP2	OCDE (2002)
Informação sobre mecanismos recursais	ATP3	OCDE (2002); Brasil (2011c)
Informação sobre o prazo máximo de resposta	ATP4	OCDE (2002); Brasil (2007); Peixoto e Wegenast (2010); Clift (2012)
Divulgação da autoridade responsável pelo monitoramento da implementação da LAI	ATP5	Brasil (2011c)

5.3.8 Indicador Transparência ativa

A transparência ativa ocorre quando o governo disponibiliza as informações de interesse geral ou coletivo voluntariamente, sem que seja necessário um pedido formal de informação.

No cenário brasileiro, o debate sobre a transparência ganhou notoriedade a partir da promulgação da LRF (Lei complementar nº 101/2000), alterada pela Lei Complementar nº 131/2009, a qual inseriu no art. 48 a obrigatoriedade da ampla divulgação, inclusive em meios eletrônicos, de informações pormenorizadas sobre a execução orçamentária e financeira da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios⁵².

⁵² Na íntegra: “Art. 48. São instrumentos de transparência da gestão fiscal, aos quais será dada ampla divulgação, inclusive em meios eletrônicos de acesso público: os planos, orçamentos e leis de diretrizes orçamentárias; as prestações de contas e o respectivo parecer prévio; o Relatório Resumido da Execução

Para Cruz *et al.* (2012), vislumbra-se com a referida Lei a possibilidade do acompanhamento claro e transparente da execução orçamentária e financeira das finanças públicas. Ressaltam, entretanto, que as informações disponibilizadas devem ser capazes de comunicar o real sentido que expressam, de modo a não parecerem enganosas e, na medida do possível, devem se estender à publicação de projetos e atingimento de metas em áreas relevantes para a sociedade, tais como saúde, educação, cultura, transporte, saneamento e outras⁵³.

O Quadro 21 lista as 13 variáveis atribuídas ao indicador Transparência ativa. Tais variáveis atendem basicamente aos requisitos democráticos de publicidade.

Quadro 21 – Variáveis do indicador Transparência ativa.

<i>Variáveis</i>	<i>Sigla</i>	<i>Autores</i>
Relatório da execução orçamentária	ATA1	Brasil (2000) Shiang, Hsiao e Lo (2007); Clift (2012); The Open Knowledge Foundation (2013)
Relatório de gestão fiscal	ATA2	Brasil (2000); OECD (2003a); Poelmans (2006); Pérez, Bolívar e Hernández (2008); Clift (2012); The Open Knowledge Foundation (2013)
Planos, orçamentos e leis de diretrizes orçamentárias	ATA3	Brasil (2000); Brasil (2010c); La Porte, Demchak e Jong (2002); Oliveira, Santos e Amaral (2003); Shiang, Hsiao e Lo (2007); Peart (2007); Pérez, Bolívar e Hernández (2008); Clift (2012); Cruz <i>et al.</i> (2012)
Prestações de contas e parecer prévio do Tribunal de Contas	ATA4	Brasil (2000); Oliveira, Santos e Amaral (2003)
Editais, licitações e	ATA5	Brasil (2011c); Clift (2012); Cruz <i>et al.</i>

Orçamentária e o Relatório de Gestão Fiscal; e as versões simplificadas desses documentos” (BRASIL, 2000).

⁵³ Conforme art. 8, § 1º da referida Lei, as informações que requerem ampla divulgação em meios eletrônicos correspondem a: “I - registro das competências e estrutura organizacional, endereços e telefones das respectivas unidades e horários de atendimento ao público; II - registros de quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros; III - registros das despesas; IV - informações concernentes a procedimentos licitatórios, inclusive os respectivos editais e resultados, bem como a todos os contratos celebrados; V - dados gerais para o acompanhamento de programas, ações, projetos e obras de órgãos e entidades; e VI - respostas a perguntas mais frequentes da sociedade” (BRASIL, 2011c).

contratos		(2012)
Relatórios de desempenho	ATA6	Poelmans (2006); Holzer e Kim (2006); Braga (2007); Shiang, Hsiao e Lo (2007); Pérez, Bolívar e Hernández (2008)
Relatórios de anos anteriores	ATA7	Silva (2009)
Divulgação de ações e programas na área da saúde, educação, cultura, transporte e saneamento	ATA8	Brasil (2011c); Cruz <i>et al.</i> (2012); OCDE (2002); Vilella (2003); Galindo, Marco e Calleja (2009); Unesco (2012)
Divulgação dos direitos e deveres do cidadão quando na elaboração, apreciação e votação dos instrumentos de planejamento das políticas públicas e lei orçamentária	ATA9	Brasil (2010e)
Instruções sobre como participar na elaboração, apreciação e votação dos instrumentos de planejamento das políticas públicas e lei orçamentária	ATA10	Brasil (2010e)
Instruções sobre como apresentar projetos de lei de iniciativa popular	ATA11	Brasil (2012e)
Informações sobre os conselhos estaduais, suas funções e contatos	ATA12	Coleman, Macintosh e Lalljee (2005); Brasil (2010e); Bravo e Correia (2012)
Informações sobre associações, sindicatos e ONGS, suas funções e contatos	ATA13	Coleman, Macintosh e Lalljee (2005); Brasil (2012e)

5.3.9 Indicador Abertura

O indicador Abertura é traduzido no âmbito desta tese pelo uso de dados abertos. Estes são uma metodologia para publicação e disseminação de dados do governo, conforme alguns critérios que possibilitam seu reuso e o desenvolvimento de aplicativos pela sociedade (BRASIL, 2012d).

Ao disponibilizar dados abertos em formatos reutilizáveis, o governo abre espaço para que desenvolvedores externos possam construir seus próprios aplicativos, ajudando na coprodução de ferramentas de utilidade pública. Dessa forma, a adesão aos princípios

dos dados abertos apresenta-se como uma opção estratégica para a promoção da abertura governamental (PEIXOTO; WEGENAST, 2010).

Os dados originalmente publicados, após serem manipulados e combinados livremente pelos cidadãos, segundo a sua habilidade e interesse, adquirem valor agregado e maior visibilidade. Entre outros benefícios, o uso de dados abertos, além de fortalecer a sociedade, fomentar a transparência, a participação e a colaboração, impulsiona a inovação e o uso da inteligência coletiva (GEIGER; VON LUCKE, 2012).

Para Berners-Lee (2010), as publicações de dados abertos podem ser classificadas segundo um modelo de maturidade baseado num esquema de cinco estrelas⁵⁴. Quanto mais estrelas um dado tiver, mais poderoso ele se torna, na medida em que agrega facilidade de uso para as pessoas.

O objetivo da disponibilização de dados abertos, segundo Diniz (2010), reside na superação das limitações impostas aos usuários de informações do serviço público de tal modo que estes possam facilmente acessar, encontrar, entender e utilizar os dados segundo sua conveniência. Dessa forma, a disponibilização só tem valor se houver interesse por parte da sociedade civil em reutilizar os dados, dando a eles novos significados⁵⁵.

As 12 variáveis pertinentes ao indicador Abertura, advindas das contribuições dos autores consultados, e em especial dos manuais

⁵⁴ Segundo o esquema de Berners-Lee (2010): ★: O dado está disponível na web, independentemente de formato, sob uma licença aberta; ★★: O dado está estruturado de modo a ser legível por máquina (por exemplo, um arquivo excel, ao invés de uma imagem escaneada de uma tabela); ★★★: O dado preenche as estrelas anteriores e, além do mais, utiliza um formato não proprietário (por exemplo, um arquivo CSV, ao invés de um arquivo excel); ★★★★: O dado preenche as estrelas anteriores e, além do mais, utiliza padrões abertos (RDF e SPARQL) para identificar as coisas, de modo que as pessoas possam referenciá-lo; ★★★★★: O dado preenche as estrelas anteriores e, além do mais, liga seus dados com dados de outras pessoas para prover contexto.

⁵⁵ A *Open Knowledge Foundation* produziu o *Open Data Index*, que avalia a abertura dos dados abertos em áreas-chave, refletindo a realidade da disponibilização de informação pública na prática. Os critérios utilizados envolvem as seguintes questões (THE OPEN KNOWLEDGE FOUNDATION, 2013): Os dados existem? Estão no formato digital? Estão publicamente disponíveis? São disponíveis gratuitamente? Estão disponíveis online? São legíveis por máquina? O conjunto de dados está disponível? Os dados são licenciados abertamente? Os dados estão atualizados?

técnicos que trazem diretrizes a respeito do assunto, estão dispostas no Quadro 22. Essas variáveis atendem aos requisitos democráticos de publicidade e porosidade.

Quadro 22 – Variáveis do indicador Abertura.

<i>Variáveis</i>	<i>Sigla</i>	<i>Autores</i>
Plano de divulgação das ações do movimento de dados abertos, esclarecendo motivação, benefícios e meios de acesso	AA1	Brasil (2011e)
Catálogo de dados integrado ao Portal Brasileiro de Dados Abertos	AA2	Brasil (2012d)
Dados disponíveis em formatos abertos (JSON, XML, CSV, ODS ou RDF)	AA3	Pérez, Bolívar e Hernández (2008); Peixoto e Wegenast (2010); Brasil (2010a); Brasil (2011c); Brasil (2012d)
Dados passíveis de <i>download</i>	AA4	Brasil (2012d)
Dados disponíveis gratuitamente	AA5	The Open Knowledge Foundation (2013)
Dados com informações sobre seus dados e metadados (título, descrição, catálogo de origem (URL), órgão responsável, categorias do vocabulário controlado de governo eletrônico, recursos)	AA6	Cullen e Houghton (2000); Brasil (2011c); Brasil (2012d)
Mecanismo para filtrar os dados	AA7	Brasil (2012d)
Disponibilização do conjunto de dados	AA8	The Open Knowledge Foundation (2013)
Dados com licença aberta	AA9	The Open Knowledge Foundation (2013)
Dados atualizados	AA10	The Open Knowledge Foundation (2013)
Incentivo ao desenvolvimento de aplicações pela sociedade	AA11	NCDD (2010); Brasil (2011e)
Lista de aplicativos desenvolvidos pela sociedade	AA12	Brasil (2011e)

5.3.10 Indicador Mecanismos de Controle

Os mecanismos de controle são as ferramentas de comunicação necessárias à realização do controle social por parte do cidadão.

Segundo Brasil (2012e), o controle social trata da participação cidadã no planejamento, na fiscalização, no monitoramento e no controle da gestão pública. Trata-se, assim, de um importante

mecanismo de prevenção da corrupção e de fortalecimento da cidadania (BRASIL, 2012e), visto que seu objetivo é verificar se o dinheiro está sendo desviado para outras finalidades (BRASIL, 2010e).

Mecanismos de controle que podem ser grandes aliados nesse processo, servindo para a fiscalização e avaliação da gestão pública, são as ouvidorias, as conferências, as mesas de diálogo, fóruns, audiências públicas e consultas públicas, os conselhos de políticas públicas, as associações, sindicatos e ONGs, as leis de iniciativa popular, a própria mídia e o jornalismo (BRASIL, 2012e).

O Quadro 23 lista as cinco variáveis atribuídas ao indicador Mecanismos de controle. Tais variáveis atendem aos três requisitos democráticos anteriormente abordados, quais sejam: publicidade, responsividade e porosidade.

Quadro 23 – Variáveis do indicador Mecanismos de Controle.

<i>Variáveis</i>	<i>Sigla</i>	<i>Autores</i>
Promoção de mesas de diálogo, fóruns e audiências públicas	AMC1	Brasil (2012e); Bravo e Correia (2012)
Ouvidoria	AMC2	Poelmans (2006); Braga (2007); Brasil (2012e)
Formulário para solicitação de informação	AMC3	Brasil (2011c)
SIC (Serviço de Informação ao Cidadão)	AMC4	Brasil (2011c)
Promoção de atividades educativas: cursos técnicos para formação de conselheiros, cursos de controle social à distância, eventos de sensibilização e capacitação presencial da população	AMC5	Brasil (2012e)

Após propor as dimensões de análise, os indicadores e especialmente as variáveis que se acredita serem capazes de promover a democracia eletrônica em portais de governo, partiu-se para a análise destas sob a perspectiva da gestão do conhecimento, conforme item que segue.

5.4 ANÁLISE DAS VARIÁVEIS SOB A PERSPECTIVA DA GESTÃO DO CONHECIMENTO

Na literatura é possível encontrar autores que afirmam que a Gestão do Conhecimento é uma peça importante no contexto da democracia eletrônica (BARBER, 1999; WIIG, 2002; OECD, 2003a;

Apostolou *et al.*, 2007; RIBEIRO *et al.*, 2011), dada sua contribuição na disposição dos ativos requeridos pelo cidadão e pela sociedade civil à participação efetiva na condução do bem público.

À medida que os cidadãos passam a se engajar em iniciativas de democracia eletrônica, mais e mais discussões tomam espaço no ambiente virtual. Para participar, os cidadãos precisam ter acesso a informações e conhecimentos, tendo em vista suportar suas opiniões e argumentações.

Nesse contexto, Ribeiro *et al.* (2011) afirmam que as práticas de Gestão do Conhecimento configuram-se como elementos essenciais na busca pela melhor Administração Pública e no alcance pleno da democracia eletrônica.

Conforme observam Apostolou *et al.* (2007), quando em um processo de consulta, por exemplo, a apresentação estruturada das opiniões permite que os cidadãos possam compartilhar e perceber o conhecimento ali contido. Além de apresentar e visualizar o conteúdo inserido, a Gestão do Conhecimento pode ajudar o cidadão a entender a intenção do questionamento e a inserir argumentos de maneira correta. Já quando em uma atividade de colaboração, onde a produção de decisões conjuntas ganha espaço, a gestão apropriada de documentos eletrônicos, bem como a produção colaborativa de conteúdo, são tidas como funcionalidades imprescindíveis para apoiar o processo de criação do conhecimento.

Como se percebe, a contribuição da Gestão do Conhecimento no contexto da democracia eletrônica pode se dar de diversas maneiras, seja no suporte à estruturação, recuperação e processamento, disseminação e visualização, análise e avaliação da informação e do conhecimento, entre outras.

Pela sua natureza incremental e dinâmica, a democracia eletrônica é uma atividade intensiva em conhecimento, que requer mensagens significativas extraídas de diversos insumos de dados e informação produzida pelos diferentes *stakeholders*. Especialmente durante o processo de formulação de políticas públicas e de apoio à tomada de decisão, as atividades e o resultado das ações são vinculados à produção de informação e conhecimento (OECD, 2003a; APOSTOLOU *et al.*, 2007).

Tendo em vista reforçar esse vínculo, este item busca verificar quais das variáveis anteriormente apresentadas, capazes de promover a democracia eletrônica em portais de governo, apresentam evidências de relação com as práticas de Gestão do Conhecimento usualmente encontradas na literatura.

É importante notar que as práticas de Gestão do Conhecimento não são específicas para o domínio da democracia eletrônica, mas são meios cruciais que oferecem suporte aos cidadãos nas diferentes áreas e processos de participação (APOSTOLOU *et al.*, 2007).

Ao se analisarem as variáveis explicitadas ao longo deste capítulo, percebe-se que algumas delas também aparecem como práticas de Gestão do Conhecimento citadas por Young (2010), demonstrando, assim, o vínculo claro e direto entre ambas. São elas: bases de conhecimento (*wiki*), blogs, compartilhamento de vídeo, comunidades de prática, ferramentas de busca avançadas, serviços de redes sociais e portais de conhecimento.

Dixon (2010) corrobora essa afirmação e afirma que ferramentas como blogs, *wikis* e redes sociais, têm o potencial de melhorar a Gestão do Conhecimento e o engajamento cidadão, na medida em que viabilizam a organização, armazenamento e compartilhamento de informação e conhecimento contidos nos portais. Tais ferramentas promovem o armazenamento, o compartilhamento e o uso do conhecimento, melhorando a comunicação interna e facilitando a gestão dos ativos intangíveis.

Apostolou *et al.* (2007) afirmam que ferramentas como e-mails, *chat*, fórum de discussão, ambientes de arquivos compartilhados, calendários eletrônicos, *wikis*, blogs, entre outras, oferecem suporte à comunicação, coordenação e cooperação de duas ou mais pessoas no desenvolvimento de uma atividade conjunta ou na resolução de um problema.

Brasil (2013a) corrobora essas afirmações e salienta que a ferramenta *wiki*, assim como as que permitem a edição de documentos na nuvem, fomentam a cooperação e a colaboração entre membros. Enquanto a *wiki* tem a característica de uma página web que permite a edição conjunta por quem nela navega, a ferramenta de edição de documentos na nuvem, tipo GoogleDocs, dá suporte à criação e edição de textos e à planificação de dados de modo colaborativo.

No que concerne às comunidades de prática, Apostolou *et al.* (2007) afirmam que elas proveem um bom meio para o compartilhamento de conhecimento na organização. Enquanto as organizações se fortalecem por meio de uma rede de contatos e melhores resultados, as pessoas se beneficiam por meio do reconhecimento no grupo e da aprendizagem contínua. As comunidades de prática promovem e fortalecem o uso do conhecimento na organização e se constituem em uma das pedras angulares da Gestão do Conhecimento.

Vacik *et al.* (2013) corroboram essa afirmação e afirmam que os *wikis*, assim como as comunidades de prática, são importantes ferramentas de suporte ao compartilhamento de conhecimento.

No que concerne à ferramenta de busca, sua presença e funcionalidade são de extrema relevância na medida em que esta servirá de suporte à manipulação de conhecimento explícito disposto no portal, ajudando o cidadão a encontrar aquilo que for de seu interesse.

Os portais, no âmbito desta tese, são especialmente importantes, pois se constituem na plataforma-base para a consecução da democracia eletrônica. Eles congregam todas as variáveis capazes de promover a democracia eletrônica, oferecendo serviços integrados, ferramentas e funcionalidades de suporte à implementação dos processos de Gestão do Conhecimento a partir de um único ponto de acesso.

Segundo Wimmer e Traunmuller (2000) e Ribeiro *et al.* (2011), grande parte do conhecimento do governo está mapeado e formalizado em seus portais eletrônicos. Ferramentas de mediação, tais como sistemas de banco de dados distribuídos, *workflows* e tecnologias de *groupware*, são usadas para tornar o conhecimento disponível. Dessa forma, os portais são capazes de armazenar e transferir conhecimento sob demanda para os cidadãos e parceiros de negócio. Por meio do portal, as pessoas não apenas procuram e acessam informações, mas também se comunicam, colaboram e realizam transações administrativas.

Para Dias (2001), a Gestão do Conhecimento tem como propósito básico disponibilizar o conhecimento crítico sempre que ele for necessário, facilitando o acesso de quem precisa e onde precisa. Os portais, por incorporarem elementos como o uso de repositório central de informação, localização de especialistas e gestão eletrônica de documentos, podem auxiliar nesse sentido, diminuindo o tempo gasto na busca de informações e obtendo maior eficiência e redução de custos.

Embora para algumas variáveis a relação com as práticas de Gestão do Conhecimento seja direta, para outras, entretanto, esta associação deve se dar por dedução, em função do papel que elas cumprem nos portais de governo tendo em vista a promoção da democracia eletrônica.

Conforme Lindvall, Rus e Sinha (2003) e Koh, Ryan e Prybutok (2005), muitas das ferramentas de apoio à Gestão do Conhecimento estão orientadas ao conhecimento explícito, ou seja, o conhecimento que foi capturado e codificado, e que agora reside em documentos, manuais, procedimentos e regras que podem facilmente ser disseminados. Estes,

se bem organizados e combinados, podem conduzir à geração de novos conhecimentos.

Isso ocorre com a prática chamada **biblioteca de documentos**. No contexto da democracia eletrônica, ela pode ser associada às legislações, relatórios e informes pertinentes à atividade da entidade, pois estes dão base para que o cidadão tenha acesso à informação certa sempre que for preciso. A esta prática, vinculam-se as seguintes variáveis: legislações pertinentes à atividade da entidade, projetos de lei em discussão, relatório da execução orçamentária, relatório de gestão fiscal, planos, orçamentos e leis de diretrizes orçamentárias, prestações de contas e parecer prévio do Tribunal de Contas, editais, licitações e contratos, relatórios de desempenho e relatórios de anos anteriores.

Koh, Ryan e Prybutok (2005) acreditam que, ao proverem informações de contato, os portais viabilizam acesso a áreas de *expertises*, indicando departamentos ou especialistas recomendados para tratar de determinados assuntos. Para os autores, esta pode ser considerada também uma forma rudimentar de um diretório de conhecimento.

Com base nisso, à prática **localizador de especialista** foram vinculadas as variáveis: informações gerais de contato, informações de contato dos representantes, competências dos representantes, estrutura organizacional, identificação dos responsáveis pela atualização do conteúdo, contato ou endereço de e-mail específico para tratativas sobre a política de segurança e privacidade, e divulgação da autoridade responsável pelo monitoramento da implementação da LAI.

À prática de Gestão do Conhecimento chamada **espaços virtuais colaborativos**, bem como à *brainstorming*, foram associadas todas as variáveis contidas no indicador Ferramentas de colaboração, quais sejam: blog, redes sociais, *wiki*, fórum de discussão, *chat*, *tags* e comunidades virtuais.

Para Marwick (2001), as experiências compartilhadas são uma base importante para a formação e o compartilhamento de conhecimento tácito. Tais experiências podem ser enriquecidas com o uso de ferramentas de suporte à interação online, como os *chats*, por exemplo. Os *chats*, assim como os fóruns de discussão, são importantes ferramentas para armazenamento, compartilhamento e uso de conhecimento.

De acordo com Lindvall, Rus e Sinha (2003), os *chats* favorecem, sobretudo, o processo de socialização do conhecimento, que ocorre quando o conhecimento tácito é compartilhado entre indivíduos por

meio da troca de experiências durante a interação social, criando novos conhecimentos tácitos.

Koh, Ryan e Prybutok (2005) igualmente concordam que os *chats* permitem o compartilhamento de conhecimento. Para Batista (2006), Apostolou *et al.* (2007), Shirazi, Ngwenyama e Morawczynski (2010) e Dos Santos (2011), os fóruns de discussão também suportam tal processo, uma vez que viabilizam a geração e o intercâmbio de ideias e a construção de relações que promovem o fluxo e o compartilhamento de conhecimento.

Dado o potencial colaborativo, de inovação e criação de novos conhecimentos, a variável fórum de discussão também foi vinculada à prática **cluster de conhecimento**.

Na opinião de Al-Sudairy e Vasista (2012), os fóruns de discussão, assim como as pesquisas de satisfação e as de opinião, podem ajudar na formulação da agenda pública. Em função do caráter sistemático, e principalmente da possibilidade de captura de ideias advindas do cidadão, estas variáveis foram vinculadas à prática chamada **captura de ideias e aprendizado**.

No que concerne à prática **mapeamento de conhecimento**, Apostolou *et al.* (2007) afirmam que sua principal função nos portais é permitir localizar o conhecimento importante e mostrar para os cidadãos onde ele está disponível. A esta prática, foram associadas as seguintes variáveis: acervo dos *chats*, consultas e fóruns realizados, resultados das pesquisas de satisfação, acervo das gravações das reuniões, FAQ, mapas interativos, mapa do site, glossário com termos técnicos, *tags* e serviços estruturados de acordo com perfis, eventos ou grupos-alvo.

Para Lindvall, Rus e Sinha (2003), os elementos mapeados no FAQ são de grande importância, pois são a base para a geração de ativos de conhecimentos mais complexos. De acordo com os autores, os acervos de conversação viabilizam a criação de novos conhecimentos, o que fortalece o argumento de que permitem também a conversão do conhecimento tácito para o explícito.

No caso das *tags*, apesar de elas já terem sido associadas aos **espaços virtuais colaborativos**, entende-se que elas também podem ser vinculadas à prática chamada **taxonomia** (ou **folksonomia**).

Segundo Catarino e Baptista (2007), a taxonomia e a folksonomia são termos análogos. Ambas tratam de um sistema de classificação das coisas, mas enquanto a taxonomia busca classificar segundo uma lógica já estabelecida, fazendo uso de categorias preexistentes, a folksonomia usa palavras-chave de livre eleição. Assim, na folksonomia a indexação é livre e feita pelo próprio usuário num ambiente aberto e colaborativo,

possibilitando o compartilhamento e a coprodução na construção dos conteúdos.

Conforme Lindvall, Rus e Sinha (2003), a taxonomia também ajuda a construir mapas de conhecimento de maneira intuitiva, consistente e lógica. Estas ferramentas pegam o conhecimento explícito dos itens de conhecimento e os transformam em novo conhecimento, por meio da organização baseada em taxonomias. Os mapas de conhecimento também suportam a conversão do conhecimento explícito em tácito, uma vez que ajudam as pessoas a internalizarem melhor o conhecimento.

Para Marwick (2001), as principais vantagens da taxonomia são possibilitar que o usuário navegue por documentos de interesse sem ter que necessariamente realizar uma busca e, em função do mapeamento que apresentam, permitir que os documentos sejam vinculados a um contexto, o que ajuda os usuários a aferirem sua aplicabilidade em uma tarefa específica.

Apesar de não constar na lista das práticas de Gestão do Conhecimento sinalizadas por Young (2010), o **RSS** (*Really Simple Syndication*) é citado por Dixon (2010) como uma prática voltada ao rápido compartilhamento de informação e conhecimento sobre políticas e demais assuntos de interesse público. Para o autor, a simplificação do fluxo de informação pode reduzir os canais redundantes, enquanto dá suporte a uma comunicação mais eficiente da mesma forma que pode beneficiar a transparência nas comunicações governamentais. A esta prática, podem-se vincular as seguintes variáveis: *newsletter*, notificações de alterações na agenda e notificações sobre atualizações em um tópico de interesse.

Da mesma forma, a prática chamada **estímulo à inovação**, indicada por Bhirud, Rodrigues e Desai (2005), também não aparece na lista de Young (2010). Conforme mencionam CEN (2004) e Batista (2006), a prática da inovação, especialmente no setor público, pode levar ao aumento da eficiência e à melhoria da qualidade dos serviços prestados aos cidadãos.

Segundo Bhirud, Rodrigues e Desai (2005), a Gestão do Conhecimento e a inovação estão ligadas pelo compartilhamento do conhecimento. Quando compartilhado de forma eficaz, o conhecimento pode ser amplificado e modificado, sendo acrescido de valor pelas partes em interação, criando uma exponencial positiva.

CEN (2004) afirma que a prática da inovação visa à criação de novos conhecimentos, enquanto para Bhirud, Rodrigues e Desai (2005), esta prática facilita sobretudo o compartilhamento de informações e

conhecimento. No contexto da democracia eletrônica, ela está vinculada ao compartilhamento e à coprodução de conteúdos pelos cidadãos e pela sociedade civil.

Assim, a esta prática foram associadas todas as variáveis contidas no Indicador Abertura, quais sejam: plano de divulgação das ações do movimento de dados abertos, catálogo de dados integrado ao Portal Brasileiro de Dados Abertos⁵⁶, dados disponíveis em formatos abertos, dados passíveis de download, dados disponíveis gratuitamente, dados com informações sobre seus dados e metadados, mecanismo para filtrar os dados, disponibilização do conjunto de dados, dados com licença aberta, dados atualizados, incentivo ao desenvolvimento de aplicações pela sociedade e lista de aplicativos desenvolvidos pela sociedade.

CEN (2004) e Batista (2006) citam a prática relativa a **treinamentos, cursos, seminários, palestras e workshops**. Dado o seu caráter formativo (de criação e compartilhamento de conhecimento) e de fomento à aprendizagem, no contexto da democracia eletrônica, tal prática pode ser associada à promoção de mesas de diálogo, fóruns e audiências públicas, bem como à promoção de atividades educativas aos cidadãos.

Finalmente, Batista (2006) sinaliza a prática de Gestão do Conhecimento chamada **espaço eletrônico** e salienta que ela tem por objetivo fazer uso de recursos que venham a fortalecer a comunicação entre os diferentes agentes, dando ênfase ao armazenamento e à difusão de conhecimento. A ela, foram vinculadas as variáveis contidas no indicador ferramentas de comunicação (fale conosco, *newsletter*, notificações de alterações na agenda, notificações sobre atualizações em um tópico de interesse, pesquisas de satisfação e opinião), bem como o calendário de eventos, a ouvidoria, formulário para solicitação de informação e o SIC.

No Quadro 24 é apresentado um resumo das associações aqui estabelecidas entre as práticas de Gestão do Conhecimento e as variáveis de promoção à democracia eletrônica em portais de governo.

Quadro 24 - Práticas de Gestão do Conhecimento x Variáveis da democracia eletrônica

<i>Práticas de gestão do conhecimento</i>	<i>Variáveis de promoção à democracia eletrônica</i>
Bases de conhecimento (<i>wiki</i>)	PFW3, PFW8
Biblioteca de documentos	PI6, PI7, ATA1, ATA2, ATA3, ATA4,

⁵⁶ <http://dados.gov.br/>

Blogs	ATA5, ATA6, ATA7
<i>Brainstorming</i>	PFW1
Captura de ideias e aprendizado	PFW1, PFW2, PFW3, PFW4, PFW5, PFW6, PFW7, PFW8
Cluster de conhecimento	PFC5, PFC6, PFW4
Compartilhamento de vídeo	PFW4
Comunidades de prática	PI13
Espaços virtuais colaborativos	PFW7
Ferramentas de busca avançada	PFW1, PFW2, PFW3, PFW4, PFW5, PFW6, PFW7, PFW8
Localizador de especialista	PI15
Mapeamento de conhecimento	PI1, PI2, PI3, PI4, SP2, SP3, ATP5 PI8, PI9, PI10, PI12, PI14, PI16, PI17, PFW6, UA3
Portal de conhecimento	TODAS
Serviços de redes sociais	PFW2
Taxonomia	PFW6
RSS	PFC2, PFC3, PFC4
Estímulo à inovação	AA1, AA2, AA3, AA4, AA5, AA6, AA7, AA8, AA9, AA10, AA11, AA12
Treinamentos, cursos, seminários, palestras e <i>workshops</i>	AMC1, AMC5
Espaço eletrônico	PFC1, PFC2, PFC3, PFC4, PFC5, PFC6, PI5, AMC2, AMC3, AMC4

Já o Quadro 25 apresenta as variáveis e os respectivos processos de Gestão do Conhecimento que cada uma é capaz de conduzir no âmbito dos portais de governo.

Quadro 25 - Variáveis da democracia eletrônica x Processos de Gestão do Conhecimento.

<i>Variáveis</i>	<i>Autores</i>	<i>I</i>	<i>CR</i>	<i>A</i>	<i>CO</i>	<i>U</i>
PI1	Young (2010)	X	X	X	X	X
PI2	Young (2010)	X	X	X	X	X
PI3	Young (2010)	X	X	X	X	X
PI4	Young (2010)	X	X	X	X	X
PI5	Marwick (2001); Lindvall, Rus e Sinha (2003); Batista (2006)	X	X	X	X	
PI6	Young (2010)			X	X	X
PI7	Young (2010)			X	X	X
PI8	Lindvall, Rus e Sinha (2003); Apostolou <i>et al.</i> (2007); Young (2010)	X	X		X	
PI9	Apostolou <i>et al.</i> (2007); Young (2010)	X				

PI10	Apostolou <i>et al.</i> (2007); Young (2010)	X				
PI11	SEM VÍNCULO					
PI12	Lindvall, Rus e Sinha (2003); Apostolou <i>et al.</i> (2007); Young (2010)	X	X	X		
PI13	Young (2010)		X	X	X	
PI14	Apostolou <i>et al.</i> (2007); Young (2010)	X				
PI15	Marwick (2001); Young (2010)	X	X			X
PI16	Apostolou <i>et al.</i> (2007); Young (2010)	X				
PI17	Apostolou <i>et al.</i> (2007); Young (2010)	X				
PFC1	Batista (2006)			X	X	
PFC2	Marwick (2001); Batista (2006); Dixon (2010)			X	X	
PFC3	Batista (2006); Dixon (2010)			X	X	
PFC4	Batista (2006); Dixon (2010)			X	X	
PFC5	Batista (2006); Young (2010)		X	X	X	
PFC6	Batista (2006); Young (2010)		X	X	X	
PFW1	Dixon (2010); Young (2010)	X	X	X	X	X
PFW2	Dixon (2010); Young (2010)	X	X	X	X	X
PFW3	Marwick (2001); Dixon (2010); Young (2010); Vacik <i>et al.</i> (2013)	X	X	X	X	X
PFW4	Marwick (2001); Lindvall, Rus e Sinha (2003); Batista (2006); Apostolou <i>et al.</i> (2007); Shirazi, Ngwenyama e Morawezynski (2010); Young (2010); Dos Santos (2011); Al-Sudairy e Vasista (2012)	X	X	X	X	X
PFW5	Marwick (2001); Lindvall, Rus e Sinha (2003); Kok, Ryan e Prybutok (2005); Young (2010)	X	X	X	X	X
PFW6	Marwick (2001); Lindvall, Rus e Sinha (2003); Apostolou <i>et al.</i> (2007); Catarino e Baptista (2007); Young (2010)	X	X	X	X	X
PFW7	Apostolou <i>et al.</i> (2007); Young (2010), Vacik <i>et al.</i> (2013)	X	X	X	X	X
PFW8	Apostolou <i>et al.</i> (2007); Brasil (2013a)	X	X	X	X	X
UA1	SEM VÍNCULO					
UA2	SEM VÍNCULO					
UA3	Apostolou <i>et al.</i> (2007); Young (2010)	X				
UA4	SEM VÍNCULO					
UA5	SEM VÍNCULO					
UA6	SEM VÍNCULO					
UA7	SEM VÍNCULO					
UA8	SEM VÍNCULO					
UA9	SEM VÍNCULO					
UA10	SEM VÍNCULO					

SP1	SEM VÍNCULO					
SP2	Young (2010)	X	X	X	X	X
SP3	Young (2010)	X	X	X	X	X
SP4	SEM VÍNCULO					
SP5	SEM VÍNCULO					
SP6	SEM VÍNCULO					
ATP1	SEM VÍNCULO					
ATP2	SEM VÍNCULO					
ATP3	SEM VÍNCULO					
ATP4	SEM VÍNCULO					
ATP5	Young (2010)	X	X	X	X	X
ATA1	Young (2010)			X	X	X
ATA2	Young (2010)			X	X	X
ATA3	Young (2010)			X	X	X
ATA4	Young (2010)			X	X	X
ATA5	Young (2010)			X	X	X
ATA6	Young (2010)			X	X	X
ATA7	Young (2010)			X	X	X
ATA8	SEM VÍNCULO					
ATA9	SEM VÍNCULO					
ATA10	SEM VÍNCULO					
ATA11	SEM VÍNCULO					
ATA12	SEM VÍNCULO					
ATA13	SEM VÍNCULO					
AA1	CEN (2004); Bhirud, Rodrigues e Desai (2005)		X		X	
AA2	CEN (2004); Bhirud, Rodrigues e Desai (2005)		X		X	
AA3	CEN (2004); Bhirud, Rodrigues e Desai (2005)		X		X	
AA4	CEN (2004); Bhirud, Rodrigues e Desai (2005)		X		X	
AA5	CEN (2004); Bhirud, Rodrigues e Desai (2005)		X		X	
AA6	CEN (2004); Bhirud, Rodrigues e Desai (2005)		X		X	
AA7	CEN (2004); Bhirud, Rodrigues e Desai (2005)		X		X	
AA8	CEN (2004); Bhirud, Rodrigues e Desai (2005)		X		X	
AA9	CEN (2004); Bhirud, Rodrigues e Desai (2005)		X		X	
AA10	CEN (2004); Bhirud, Rodrigues e Desai (2005)		X		X	
AA11	CEN (2004); Bhirud, Rodrigues e Desai (2005)		X		X	

AA12	CEN (2004); Bhirud, Rodrigues e Desai (2005)	X	X
AMC1	CEN (2004); Batista (2006)	X	X
AMC2	Batista (2006)		X X
AMC3	Batista (2006)		X X
AMC4	Batista (2006)		X X
AMC5	CEN (2004); Batista (2006)	X	X

Legenda: I (Identificação), CR (Criação), A (Armazenamento), CO (Compartilhamento), U (Utilização).

No total, das 26 práticas de Gestão do Conhecimento abordadas por Young (2010), mais da metade delas (15) foi passível de associação direta ou indireta às variáveis capazes de promover a democracia eletrônica em portais de governo, tendo sido encontrado o devido respaldo na literatura. Além destas 26 práticas, outras quatro, trazidas por distintos autores, também foram usadas nesse processo de associação.

Dentre as 11 práticas citadas por Young (2010) que não foram vinculadas a nenhuma variável⁵⁷, apenas uma era baseada em tecnologia, a Voz sobre IP. Ainda, entende-se que cinco delas não cabem no universo desta tese: duas por requererem a presença física dos atores envolvidos (encontros informais e espaços físicos colaborativos) e outras três por serem mais direcionadas ao contexto empresarial (ferramentas de avaliação da Gestão do Conhecimento, modelos de maturidade de Gestão do Conhecimento e *storytelling*).

Em geral, das 82 variáveis propostas, apenas 24 não apresentaram vínculo com as práticas de Gestão do Conhecimento encontradas na literatura. Entende-se que, embora não tenha sido possível associar ou deduzir tais variáveis de práticas recorrentes, muitas delas são de grande importância para a dinâmica da Gestão do Conhecimento nos portais de governo.

Ribeiro *et al.* (2011) afirmam que a disponibilização da informação é uma condição *sine qua non* da Gestão do Conhecimento. Assim, instruções sobre como solicitar acesso à informação, informações sobre exceções de acesso, mecanismos recursais e prazo máximo de resposta, bem como a divulgação das ações e programas na

⁵⁷ Análise pós-ação, assistência entre pares, encontros informais, espaços físicos colaborativos, ferramentas de avaliação da Gestão do Conhecimento, mestre/aprendiz, modelos de maturidade de Gestão do Conhecimento, plano de competências para o trabalhador do conhecimento, revisão da aprendizagem, *storytelling* e voz sobre IP.

área de saúde, direitos e deveres do cidadão e informações sobre associações e conselhos, podem dar início a um processo de aproximação entre o governo e o cidadão, e a partir daí, fomentar a criação e o compartilhamento de conhecimento.

Já as variáveis relacionadas à usabilidade e acessibilidade, bem como as de privacidade e segurança, caso não atendidas, podem inviabilizar o acesso à informação e à participação por parte do cidadão.

Vale lembrar que a falta de acesso à informação, assim como a falta de simplicidade e confiança no ambiente online, são tidas como duas das principais barreiras à realização da democracia eletrônica.

Costuma-se afirmar que a Gestão do Conhecimento se baseia fortemente em tecnologia. Todavia, é importante afirmar que a tecnologia, por si só, nunca será a solução para a Gestão do Conhecimento (LINDVALL; RUS; SINHA, 2003).

A tecnologia, na melhor das hipóteses, pode ser usada como facilitadora para transformar dados em informação. Mas é somente por meio de pessoas, que a informação é interpretada e transformada em conhecimento (BHATT, 2001).

Findo o estabelecimento do vínculo entre as variáveis ligadas à promoção da democracia eletrônica em portais de governo e as práticas e processos de Gestão do Conhecimento, partiu-se para a estruturação daquelas em um questionário de pesquisa.

Este questionário tem como objetivo servir de instrumento para a validação dos elementos que, conforme se crê, favorecem o estabelecimento da democracia eletrônica e que, sobretudo, são passíveis de verificação empírica. No item a seguir, descreve-se o processo utilizado para validar tal instrumento.

5.5 VALIDADE DO QUESTIONÁRIO

Entende-se que o processo de construção de um questionário (instrumento de pesquisa) que objetiva mensurar um conceito complexo empiricamente é relativamente subjetivo, na medida em que se faz necessária a seleção de diversas variáveis que são consideradas relevantes para sua composição.

Tendo em vista minimizar as limitações advindas desse processo e também fazer com que o instrumento de pesquisa a ser criado se traduza em um instrumento fiel, será feito uso do critério de validade.

Este diz respeito à capacidade do instrumento em medir de fato o que se deseja medir (MARTINS, 2006). Em outras palavras, corresponde ao grau em que determinado procedimento de

transformação de um conceito em variável registra efetivamente esse conceito (CORBETTA, 2007).

Segundo Martins (2006), a validade de um instrumento de medição pode ser verificada a partir de diferentes tipos de evidências: validade aparente, validade de conteúdo, validade de critério, validade de constructo e validade total.

Em função de suas características-base, quais sejam denotar o grau em que o conteúdo dos itens do instrumento representa adequadamente o universo de todos os itens relevantes para representar o conceito que se pretende medir (CORBETTA, 2007), a validade de conteúdo foi a evidência eleita para este trabalho.

Ela se situa em um plano teórico, estando assim pautada às inferências sobre a construção das medidas, e não sobre o resultado da aplicação delas. Tal verificação resulta do julgamento de diferentes especialistas, que deverão avaliar a representatividade dos itens apresentados em relação às áreas de conteúdo e à relevância dos objetivos que se quer medir (RAYMUNDO, 2009).

Seguindo as instruções dadas por Pasquali (1998), procurou-se selecionar especialistas (juízes) peritos na área do constructo em análise, uma vez que cabia a eles ajuizar se os itens contidos no instrumento de pesquisa estavam ou não se referindo ao traço em questão.

Dessa forma, a escolha dos especialistas deu-se a partir de três critérios basicamente (ALEXANDRE; COLUCI, 2011): possuir publicações e pesquisas sobre o tema da tese; ser perito na estrutura conceitual envolvida; e ter conhecimento metodológico sobre a construção de questionários e escalas.

Uma carta convite (Apêndice I) foi encaminhada aos especialistas em 16/12/2013, explicando o objetivo da pesquisa, o motivo pelo qual haviam sido selecionados e convidando-os a participarem do processo de validação de conteúdo. No corpo da carta também estava disposto o link onde o perito poderia encontrar o instrumento de pesquisa a ser validado (Apêndice II)⁵⁸.

Em 12/01/2014 um novo contato foi feito com aqueles que ainda não haviam respondido ao questionário, desta vez estipulando um prazo (26/01/2014) para que assim o fizessem.

⁵⁸ Tanto a carta convite quanto o instrumento de pesquisa encaminhado para os especialistas foram desenvolvidos em três idiomas: Português, Inglês e Espanhol. Optou-se por apresentar no Apêndice apenas as versões em Português.

Após expirar o prazo, o questionário então foi tirado do ar e deu-se início ao processo de análise das respostas dadas pelos especialistas.

No total, 27 especialistas (do Brasil e do exterior) foram convidados a colaborar no processo de validação do instrumento de pesquisa, sendo que o número de respostas válidas obtidas foi cinco⁵⁹.

Cada um deles deveria examinar se, em termos gerais, cada dimensão do conceito foi adequadamente coberta pelo conjunto de variáveis apresentadas e se todas as dimensões pertinentes para cobrir a democracia eletrônica foram devidamente incluídas.

Esse processo deu-se a partir da verificação da clareza de linguagem, da pertinência prática, da relevância e da dimensão teórica das variáveis contidas no questionário, considerando que (CASSEPP-BORGES; BALBINOTTI; TEODORO, 2010):

- **Clareza de linguagem:** investiga se a linguagem de cada item é suficientemente clara, compreensível e adequada.
- **Pertinência prática:** analisa se, de fato, cada item possui importância para o instrumento.
- **Relevância teórica:** analisa se o conteúdo de cada item é representativo do comportamento que se quer medir, ou de umas das dimensões dele, considerando a teoria em questão.
- **Dimensão teórica:** investiga a aderência de cada item à teoria estudada.

A escala utilizada para avaliação de cada um desses quatro critérios foi a *Likert*, variando de 1 a 5, onde 1 representa pouquíssima, 2 representa pouca, 3 representa média, 4 representa muita e 5 representa muitíssima intensidade do traço em questão.

Assim, tendo em vista avaliar o grau de concordância entre os especialistas sobre o instrumento de pesquisa em si, bem como as variáveis nele apresentadas, fez-se uso do Coeficiente de Validade de Conteúdo (CVC) proposto por Hernández Nieto (2002).

O CVC permite calcular a validade de conteúdo de cada variável contida em um instrumento de pesquisa, assim como a validade total de um instrumento que tenha sido submetido à avaliação de especialistas. Dessa forma, o CVC aponta para a magnitude da valoração obtida entre os juízes em comparação com a valoração máxima possível,

⁵⁹ Lynn (1986) recomenda que participem desse processo no mínimo cinco e no máximo dez especialistas.

considerando a escala de pontos por eles utilizada (HERNÁNDEZ NIETO, 2002).

Apesar de Hernández Nieto (2002) recomendar que apenas sejam considerados aceitáveis os itens que obtiverem $CVC \geq 0,80$, Cassepp-Borges, Balbinotti e Teodoro (2010) sugerem que, em função das diferentes formações e *backgrounds* dos especialistas envolvidos no processo de validação, o ponto de corte pode ser relativizado.

Dessa forma, conforme indicação de Cassepp-Borges, Balbinotti e Teodoro (2010), o ponto de corte adotado para determinar níveis satisfatórios de clareza de linguagem, pertinência prática, relevância teórica e dimensão teórica foi de $CVC \geq 0,70$, tanto para cada variável (CVC_i) quanto para o instrumento de pesquisa como um todo (CVC_{tc}).

Com base nas notas atribuídas pelos especialistas a cada uma das variáveis presentes no instrumento de pesquisa, calculou-se a média M_x , conforme proposto por Hernández Nieto (2002):

$$M_x = \frac{\sum_{i=1}^J x_i}{J}$$

Onde $\sum x_i$ representa a soma das notas atribuídas à variável pelos especialistas e J representa o número de especialistas que avaliaram a variável.

Com base na média, calculou-se o *CVC* para cada variável (CVC_i):

$$CVC_i = \frac{M_x}{V_{máx}}$$

Onde M_x representa a média, e $V_{máx}$ o valor máximo (ótimo) que a variável poderia receber.

Tendo em vista descontar os possíveis vieses dos avaliadores, realizou-se ainda o cálculo do erro (p_{ei}) para cada item. Segundo Hernández Nieto (2002), ainda que cada juiz avalie cada variável de forma independente, existe a possibilidade de que dois ou mais juízes atribuam pontos de forma aleatória, gerando uma concordância enviesada.

$$p_{ei} = \left(\frac{1}{J}\right)^J$$

Com isso, o *CVC* final de cada variável (CVC_{ic}) foi assim calculado:

$$CVC_{ic} = CVC_i - p_{ei}$$

Para o cálculo do *CVC* total do instrumento de pesquisa (CVC_t) para cada um dos critérios avaliados (clareza de linguagem, pertinência prática, relevância teórica e dimensão teórica), Hernández Nieto (2002) sugere a seguinte fórmula:

$$CVC_t = \frac{\sum CVC_{ic}}{N}$$

Onde N representa o número total de variáveis contidas no instrumento de pesquisa.

Salienta o autor que, quando cada um dos juízes atribui pontos a cada uma das variáveis do instrumento de pesquisa, p_{ei} se transforma em uma constante ($p_{ei} = p_e$) para cada um dos itens e o CVC_t passa a ser calculado a partir da seguinte fórmula alternativa:

$$CVC_{tc} = \frac{\sum CVC_i}{N} - p_e$$

No que concerne à clareza de linguagem (Tabela 3), observa-se que o instrumento apresentou um $CVC_{tc} = 0,9187$, estando acima do corte estabelecido. Todas as 82 variáveis propostas apresentaram um $CVC_c \geq 0,70$, indicando que não há necessidade de reformulação e novo encaminhamento aos peritos.

Tabela 3 - *CVC* para a clareza de linguagem.

Clareza de linguagem									
Variável	Média	CVCi	Pei	CVCc	Variável	Média	CVCi	Pei	CVCc
PI1	5,00	1,00	0,00032	1,00	ATA6	5,00	1,00	0,00032	1,00
PI2	5,00	1,00	0,00032	1,00	ATA7	4,80	0,96	0,00032	0,96
PI3	4,40	0,88	0,00032	0,88	ATA8	4,80	0,96	0,00032	0,96
PI4	5,00	1,00	0,00032	1,00	ATA9	4,60	0,92	0,00032	0,92
PI5	5,00	1,00	0,00032	1,00	ATA10	4,60	0,92	0,00032	0,92
PI6	4,80	0,96	0,00032	0,96	ATA11	5,00	1,00	0,00032	1,00
PI7	4,40	0,88	0,00032	0,88	ATA12	4,00	0,80	0,00032	0,80
PI8	4,80	0,96	0,00032	0,96	ATA13	3,60	0,72	0,00032	0,72

PI9	4,60	0,92	0,00032	0,92	UA1	4,20	0,84	0,00032	0,84
PI10	4,20	0,84	0,00032	0,84	UA2	4,60	0,92	0,00032	0,92
PI11	4,40	0,88	0,00032	0,88	UA3	4,40	0,88	0,00032	0,88
PI12	4,80	0,96	0,00032	0,96	UA4	4,80	0,96	0,00032	0,96
PI13	4,00	0,80	0,00032	0,80	UA5	4,40	0,88	0,00032	0,88
PI14	4,20	0,84	0,00032	0,84	UA6	4,00	0,80	0,00032	0,80
PI15	5,00	1,00	0,00032	1,00	UA7	4,40	0,88	0,00032	0,88
PI16	5,00	1,00	0,00032	1,00	UA8	4,40	0,88	0,00032	0,88
PI17	4,60	0,92	0,00032	0,92	UA9	4,40	0,88	0,00032	0,88
PFC1	5,00	1,00	0,00032	1,00	UA10	4,40	0,88	0,00032	0,88
PFC2	4,20	0,84	0,00032	0,84	SP1	4,80	0,96	0,00032	0,96
PFC3	5,00	1,00	0,00032	1,00	SP2	5,00	1,00	0,00032	1,00
PFC4	4,20	0,84	0,00032	0,84	SP3	4,80	0,96	0,00032	0,96
PFC5	4,80	0,96	0,00032	0,96	SP4	4,80	0,96	0,00032	0,96
PFC6	4,60	0,92	0,00032	0,92	SP5	4,60	0,92	0,00032	0,92
PFW1	4,40	0,88	0,00032	0,88	SP6	4,80	0,96	0,00032	0,96
PFW2	4,80	0,96	0,00032	0,96	AA1	4,60	0,92	0,00032	0,92
PFW3	4,00	0,80	0,00032	0,80	AA2	4,00	0,80	0,00032	0,80
PFW4	5,00	1,00	0,00032	1,00	AA3	4,00	0,80	0,00032	0,80
PFW5	4,80	0,96	0,00032	0,96	AA4	4,80	0,96	0,00032	0,96
PFW6	4,40	0,88	0,00032	0,88	AA5	4,20	0,84	0,00032	0,84
PFW7	4,40	0,88	0,00032	0,88	AA6	4,40	0,88	0,00032	0,88
PFW8	3,60	0,72	0,00032	0,72	AA7	4,60	0,92	0,00032	0,92
ATP1	5,00	1,00	0,00032	1,00	AA8	5,00	1,00	0,00032	1,00
ATP2	5,00	1,00	0,00032	1,00	AA9	4,00	0,80	0,00032	0,80
ATP3	4,80	0,96	0,00032	0,96	AA10	5,00	1,00	0,00032	1,00
ATP4	4,80	0,96	0,00032	0,96	AA11	4,20	0,84	0,00032	0,84
ATP5	5,00	1,00	0,00032	1,00	AA12	4,20	0,84	0,00032	0,84
ATA1	5,00	1,00	0,00032	1,00	AMC1	4,40	0,88	0,00032	0,88
ATA2	5,00	1,00	0,00032	1,00	AMC2	4,80	0,96	0,00032	0,96
ATA3	5,00	1,00	0,00032	1,00	AMC3	4,40	0,88	0,00032	0,88
ATA4	5,00	1,00	0,00032	1,00	AMC4	5,00	1,00	0,00032	1,00
ATA5	5,00	1,00	0,00032	1,00	AMC5	4,00	0,80	0,00032	0,80
CVCtc									0,9187

No que concerne à pertinência prática (Tabela 4), observa-se que o instrumento apresentou um $CVC_t = 0,9216$, estando acima do corte estabelecido. Das 82 variáveis propostas, a PFW8 apresentou um CVC_c

abaixo do ponto de corte e, dessa forma, foi descartada do instrumento de pesquisa.

Tabela 4 - CVC para a pertinência prática.

<i>Pertinência prática</i>									
Variável	Média	CVCi	Pei	CVCc	Variável	Média	CVCi	Pei	CVCc
PI1	5,00	1,00	0,00032	1,00	ATA6	5,00	1,00	0,00032	1,00
PI2	5,00	1,00	0,00032	1,00	ATA7	4,80	0,96	0,00032	0,96
PI3	4,40	0,88	0,00032	0,88	ATA8	4,80	0,96	0,00032	0,96
PI4	4,80	0,96	0,00032	0,96	ATA9	5,00	1,00	0,00032	1,00
PI5	5,00	1,00	0,00032	1,00	ATA10	5,00	1,00	0,00032	1,00
PI6	4,80	0,96	0,00032	0,96	ATA11	4,20	0,84	0,00032	0,84
PI7	4,40	0,88	0,00032	0,88	ATA12	5,00	1,00	0,00032	1,00
PI8	4,60	0,92	0,00032	0,92	ATA13	4,60	0,92	0,00032	0,92
PI9	4,40	0,88	0,00032	0,88	UA1	4,20	0,84	0,00032	0,84
PI10	3,80	0,76	0,00032	0,76	UA2	4,80	0,96	0,00032	0,96
PI11	4,20	0,84	0,00032	0,84	UA3	4,40	0,88	0,00032	0,88
PI12	5,00	1,00	0,00032	1,00	UA4	4,80	0,96	0,00032	0,96
PI13	4,00	0,80	0,00032	0,80	UA5	4,20	0,84	0,00032	0,84
PI14	4,00	0,80	0,00032	0,80	UA6	4,00	0,80	0,00032	0,80
PI15	5,00	1,00	0,00032	1,00	UA7	4,40	0,88	0,00032	0,88
PI16	5,00	1,00	0,00032	1,00	UA8	4,40	0,88	0,00032	0,88
PI17	4,60	0,92	0,00032	0,92	UA9	4,40	0,88	0,00032	0,88
PFC1	5,00	1,00	0,00032	1,00	UA10	4,40	0,88	0,00032	0,88
PFC2	4,40	0,88	0,00032	0,88	SP1	4,80	0,96	0,00032	0,96
PFC3	5,00	1,00	0,00032	1,00	SP2	5,00	1,00	0,00032	1,00
PFC4	4,40	0,88	0,00032	0,88	SP3	4,60	0,92	0,00032	0,92
PFC5	4,80	0,96	0,00032	0,96	SP4	4,80	0,96	0,00032	0,96
PFC6	4,60	0,92	0,00032	0,92	SP5	4,60	0,92	0,00032	0,92
PFW1	4,40	0,88	0,00032	0,88	SP6	4,80	0,96	0,00032	0,96
PFW2	4,80	0,96	0,00032	0,96	AA1	4,40	0,88	0,00032	0,88
PFW3	4,00	0,80	0,00032	0,80	AA2	4,20	0,84	0,00032	0,84
PFW4	5,00	1,00	0,00032	1,00	AA3	4,00	0,80	0,00032	0,80
PFW5	4,80	0,96	0,00032	0,96	AA4	4,80	0,96	0,00032	0,96
PFW6	4,40	0,88	0,00032	0,88	AA5	4,40	0,88	0,00032	0,88
PFW7	4,40	0,88	0,00032	0,88	AA6	4,60	0,92	0,00032	0,92
PFW8	3,40	0,68	0,00032	0,68	AA7	4,60	0,92	0,00032	0,92
ATP1	5,00	1,00	0,00032	1,00	AA8	5,00	1,00	0,00032	1,00

ATP2	4,80	0,96	0,00032	0,96	AA9	4,20	0,84	0,00032	0,84
ATP3	4,80	0,96	0,00032	0,96	AA10	5,00	1,00	0,00032	1,00
ATP4	4,80	0,96	0,00032	0,96	AA11	4,00	0,80	0,00032	0,80
ATP5	5,00	1,00	0,00032	1,00	AA12	4,20	0,84	0,00032	0,84
ATA1	5,00	1,00	0,00032	1,00	AMC1	4,40	0,88	0,00032	0,88
ATA2	5,00	1,00	0,00032	1,00	AMC2	4,80	0,96	0,00032	0,96
ATA3	5,00	1,00	0,00032	1,00	AMC3	4,40	0,88	0,00032	0,88
ATA4	5,00	1,00	0,00032	1,00	AMC4	5,00	1,00	0,00032	1,00
ATA5	5,00	1,00	0,00032	1,00	AMC5	4,20	0,84	0,00032	0,84
CVCtc	0,9216								

No que concerne à relevância teórica (Tabela 5), observa-se que o instrumento apresentou um $CVC_t = 0,8865$, estando acima do corte estabelecido. Das 82 variáveis propostas, uma delas (UA1) apresentou um CVC_c abaixo do ponto de corte e, dessa forma, foi retirada do instrumento de pesquisa.

Tabela 5 - CVC para a relevância teórica.

Variável	<i>Relevância teórica</i>								
	Média	CVCi	Pei	CVCc	Variável	Média	CVCi	Pei	CVCc
PI1	4,20	0,84	0,00032	0,84	ATA6	5,00	1,00	0,00032	1,00
PI2	4,40	0,88	0,00032	0,88	ATA7	4,80	0,96	0,00032	0,96
PI3	4,20	0,84	0,00032	0,84	ATA8	4,80	0,96	0,00032	0,96
PI4	4,00	0,80	0,00032	0,80	ATA9	5,00	1,00	0,00032	1,00
PI5	4,20	0,84	0,00032	0,84	ATA10	5,00	1,00	0,00032	1,00
PI6	4,40	0,88	0,00032	0,88	ATA11	5,00	1,00	0,00032	1,00
PI7	4,60	0,92	0,00032	0,92	ATA12	4,80	0,96	0,00032	0,96
PI8	4,40	0,88	0,00032	0,88	ATA13	4,40	0,88	0,00032	0,88
PI9	4,20	0,84	0,00032	0,84	UA1	3,40	0,68	0,00032	0,68
PI10	4,00	0,80	0,00032	0,80	UA2	3,80	0,76	0,00032	0,76
PI11	4,00	0,80	0,00032	0,80	UA3	4,00	0,80	0,00032	0,80
PI12	4,40	0,88	0,00032	0,88	UA4	4,00	0,80	0,00032	0,80
PI13	4,20	0,84	0,00032	0,84	UA5	3,60	0,72	0,00032	0,72
PI14	4,00	0,80	0,00032	0,80	UA6	3,80	0,76	0,00032	0,76
PI15	4,60	0,92	0,00032	0,92	UA7	3,80	0,76	0,00032	0,76
PI16	4,80	0,96	0,00032	0,96	UA8	3,80	0,76	0,00032	0,76
PI17	4,40	0,88	0,00032	0,88	UA9	3,80	0,76	0,00032	0,76
PFC1	4,40	0,88	0,00032	0,88	UA10	3,80	0,76	0,00032	0,76

PFC2	4,20	0,84	0,00032	0,84	SP1	4,60	0,92	0,00032	0,92
PFC3	4,60	0,92	0,00032	0,92	SP2	4,60	0,92	0,00032	0,92
PFC4	4,00	0,80	0,00032	0,80	SP3	4,40	0,88	0,00032	0,88
PFC5	5,00	1,00	0,00032	1,00	SP4	4,20	0,84	0,00032	0,84
PFC6	4,80	0,96	0,00032	0,96	SP5	4,00	0,80	0,00032	0,80
PFW1	4,40	0,88	0,00032	0,88	SP6	4,80	0,96	0,00032	0,96
PFW2	4,60	0,92	0,00032	0,92	AA1	4,80	0,96	0,00032	0,96
PFW3	4,00	0,80	0,00032	0,80	AA2	4,40	0,88	0,00032	0,88
PFW4	4,80	0,96	0,00032	0,96	AA3	4,00	0,80	0,00032	0,80
PFW5	4,80	0,96	0,00032	0,96	AA4	4,80	0,96	0,00032	0,96
PFW6	4,20	0,84	0,00032	0,84	AA5	4,40	0,88	0,00032	0,88
PFW7	4,80	0,96	0,00032	0,96	AA6	4,00	0,80	0,00032	0,80
PFW8	3,80	0,76	0,00032	0,76	AA7	4,20	0,84	0,00032	0,84
ATP1	5,00	1,00	0,00032	1,00	AA8	4,40	0,88	0,00032	0,88
ATP2	4,80	0,96	0,00032	0,96	AA9	4,00	0,80	0,00032	0,80
ATP3	4,80	0,96	0,00032	0,96	AA10	5,00	1,00	0,00032	1,00
ATP4	4,80	0,96	0,00032	0,96	AA11	4,40	0,88	0,00032	0,88
ATP5	4,80	0,96	0,00032	0,96	AA12	4,60	0,92	0,00032	0,92
ATA1	5,00	1,00	0,00032	1,00	AMC1	4,40	0,88	0,00032	0,88
ATA2	5,00	1,00	0,00032	1,00	AMC2	5,00	1,00	0,00032	1,00
ATA3	5,00	1,00	0,00032	1,00	AMC3	4,40	0,88	0,00032	0,88
ATA4	5,00	1,00	0,00032	1,00	AMC4	5,00	1,00	0,00032	1,00
ATA5	4,80	0,96	0,00032	0,96	AMC5	4,20	0,84	0,00032	0,84
CVCtc	0,8865								

E por último, em relação à dimensão teórica (Tabela 6), observa-se que o instrumento apresentou um $CVC_t = 0,8865$, estando acima do corte estabelecido. Das 82 variáveis propostas, UA1, que já havia tido um CVC_c abaixo do ponto de corte no critério relevância teórica, novamente apresentou baixa pontuação, reforçando a sua exclusão do instrumento de pesquisa.

Vale ressaltar que Cassepp-Borges, Balbinotti e Teodoro (2010), em sua proposta, sugerem que a dimensão teórica seja tratada como uma variável categórica (qualitativa) nominal⁶⁰, de forma que durante o processo de validação os especialistas indiquem a qual dimensão cada item deve pertencer. Para o caso desta tese, optou-se por apresentar o

⁶⁰ Quando não há uma ordenação dentre as categorias possíveis (CORBETTA, 2007).

item já vinculado a uma dimensão específica, sendo que aos especialistas, neste caso, coube julgar se estavam ou não de acordo com essa atribuição, utilizando a escala *Likert*.

Tabela 6 - CVC para a dimensão teórica.

<i>Dimensão teórica</i>									
Variável	Média	CVCi	Pei	CVCc	Variável	Média	CVCi	Pei	CVCc
PI1	4,20	0,84	0,00032	0,84	ATA6	5,00	1,00	0,00032	1,00
PI2	4,40	0,88	0,00032	0,88	ATA7	4,80	0,96	0,00032	0,96
PI3	4,20	0,84	0,00032	0,84	ATA8	4,80	0,96	0,00032	0,96
PI4	4,00	0,80	0,00032	0,80	ATA9	5,00	1,00	0,00032	1,00
PI5	4,20	0,84	0,00032	0,84	ATA10	5,00	1,00	0,00032	1,00
PI6	4,40	0,88	0,00032	0,88	ATA11	5,00	1,00	0,00032	1,00
PI7	4,60	0,92	0,00032	0,92	ATA12	4,80	0,96	0,00032	0,96
PI8	4,40	0,88	0,00032	0,88	ATA13	4,40	0,88	0,00032	0,88
PI9	4,20	0,84	0,00032	0,84	UA1	3,40	0,68	0,00032	0,68
PI10	4,00	0,80	0,00032	0,80	UA2	3,80	0,76	0,00032	0,76
PI11	4,00	0,80	0,00032	0,80	UA3	4,00	0,80	0,00032	0,80
PI12	4,40	0,88	0,00032	0,88	UA4	4,00	0,80	0,00032	0,80
PI13	4,20	0,84	0,00032	0,84	UA5	3,60	0,72	0,00032	0,72
PI14	4,00	0,80	0,00032	0,80	UA6	3,80	0,76	0,00032	0,76
PI15	4,60	0,92	0,00032	0,92	UA7	3,80	0,76	0,00032	0,76
PI16	4,80	0,96	0,00032	0,96	UA8	3,80	0,76	0,00032	0,76
PI17	4,40	0,88	0,00032	0,88	UA9	3,80	0,76	0,00032	0,76
PFC1	4,40	0,88	0,00032	0,88	UA10	3,80	0,76	0,00032	0,76
PFC2	4,20	0,84	0,00032	0,84	SP1	4,60	0,92	0,00032	0,92
PFC3	4,60	0,92	0,00032	0,92	SP2	4,60	0,92	0,00032	0,92
PFC4	4,00	0,80	0,00032	0,80	SP3	4,40	0,88	0,00032	0,88
PFC5	5,00	1,00	0,00032	1,00	SP4	4,20	0,84	0,00032	0,84
PFC6	4,80	0,96	0,00032	0,96	SP5	4,00	0,80	0,00032	0,80
PFW1	4,40	0,88	0,00032	0,88	SP6	4,80	0,96	0,00032	0,96
PFW2	4,60	0,92	0,00032	0,92	AA1	4,80	0,96	0,00032	0,96
PFW3	4,00	0,80	0,00032	0,80	AA2	4,40	0,88	0,00032	0,88
PFW4	4,80	0,96	0,00032	0,96	AA3	4,00	0,80	0,00032	0,80
PFW5	4,80	0,96	0,00032	0,96	AA4	4,80	0,96	0,00032	0,96
PFW6	4,20	0,84	0,00032	0,84	AA5	4,40	0,88	0,00032	0,88
PFW7	4,80	0,96	0,00032	0,96	AA6	4,00	0,80	0,00032	0,80
PFW8	3,80	0,76	0,00032	0,76	AA7	4,20	0,84	0,00032	0,84

ATP1	5,00	1,00	0,00032	1,00	AA8	4,40	0,88	0,00032	0,88
ATP2	4,80	0,96	0,00032	0,96	AA9	4,00	0,80	0,00032	0,80
ATP3	4,80	0,96	0,00032	0,96	AA10	5,00	1,00	0,00032	1,00
ATP4	4,80	0,96	0,00032	0,96	AA11	4,40	0,88	0,00032	0,88
ATP5	4,80	0,96	0,00032	0,96	AA12	4,60	0,92	0,00032	0,92
ATA1	5,00	1,00	0,00032	1,00	AMC1	4,40	0,88	0,00032	0,88
ATA2	5,00	1,00	0,00032	1,00	AMC2	5,00	1,00	0,00032	1,00
ATA3	5,00	1,00	0,00032	1,00	AMC3	4,40	0,88	0,00032	0,88
ATA4	5,00	1,00	0,00032	1,00	AMC4	5,00	1,00	0,00032	1,00
ATA5	4,80	0,96	0,00032	0,96	AMC5	4,20	0,84	0,00032	0,84
CVCtc									0,8865

No total, das 82 variáveis propostas como elementos fundamentais capazes de promover a democracia eletrônica em portais de governo, duas (PFW8 e UA1) foram excluídas do instrumento de pesquisa por não terem atingido o coeficiente mínimo necessário para a validade de conteúdo, segundo ponto de corte estabelecido por Cassepp-Borges, Balbinotti e Teodoro (2010).

5.6 FRAMEWORK PROPOSTO

Ao longo deste capítulo, trabalhou-se na explicitação do conhecimento inerente ao domínio da democracia eletrônica, tendo em vista entender sua dinâmica de funcionamento bem como seus elementos constituintes.

Como o objetivo principal era levantar os elementos capazes de promover a democracia eletrônica em portais de governo, deu-se ênfase àqueles passíveis de verificação empírica.

Assim, foram apresentadas as dimensões de análise, os indicadores e variáveis que, segundo a literatura, constituem a democracia eletrônica e, portanto, servem de guia para a sua ponderação nos portais de governo.

Relacionou-se o conjunto de variáveis encontradas com as práticas e processos de Gestão do Conhecimento. As relações estabelecidas demonstram que a Gestão do Conhecimento possui um papel fundamental no âmbito da democracia eletrônica. Conforme ressaltado anteriormente, ainda que as práticas não sejam específicas para este contexto, elas servem como meio para oferecer suporte aos cidadãos nas diferentes áreas e processos de participação.

Após passar por um processo de validação junto aos especialistas da área, os quais verificaram sua clareza de linguagem, pertinência prática, relevância e dimensão teóricas, as variáveis que alcançaram um coeficiente de validade de conteúdo acima do corte estabelecido ($CVC > 0,70$) foram mantidas no *framework*.

Desse modo, sintetizaram-se as contribuições discutidas ao longo deste capítulo em uma proposta de *framework* de apoio à democracia eletrônica em portais de governo (Figura 31).

Figura 31 - *Framework* proposto.



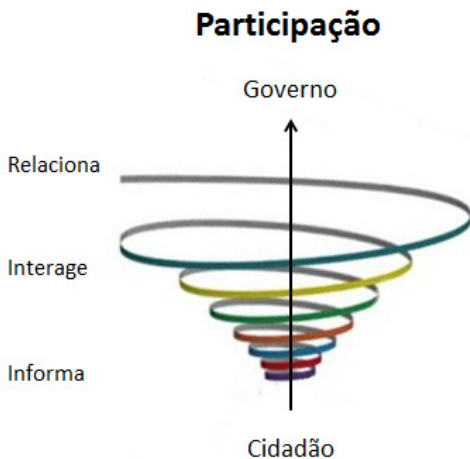
Na base do *framework* está a Gestão do Conhecimento, dando suporte à identificação, criação, armazenamento, compartilhamento e ao uso do conhecimento. Já os pilares, que sustentam a participação e a *accountability*, estão representados como cada um dos nove indicadores antes discutidos: informação, ferramentas de comunicação, ferramentas de colaboração, transparência ativa, transparência passiva, dados abertos, mecanismos de controle, usabilidade e acessibilidade, e segurança e privacidade.

Cada um desses indicadores representa um conjunto de variáveis que são capazes de promover a democracia eletrônica nos portais de governo. Apesar de viabilizarem os mesmos estágios ou níveis de engajamento, quais sejam informação, consulta e participação ativa, a

participação e a *accountability* possuem, além de atores, dinâmicas e naturezas diferentes.

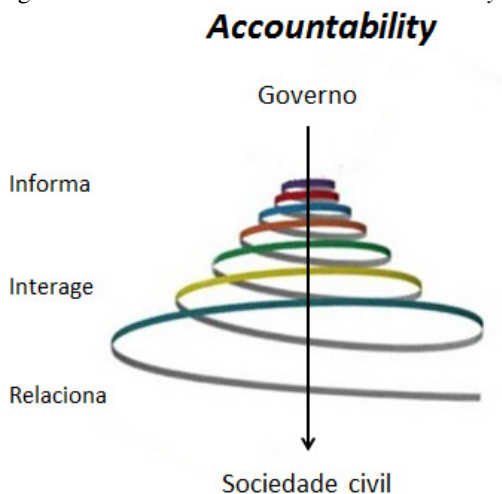
Na dimensão participação, os atores envolvidos são o governo e o cidadão, e a espiral é *bottom-up*. O cidadão é o ator principal que vai interagindo com o governo à medida que este lhe condiciona e abre espaço. Por isso pode-se dizer que o fluxo vai do cidadão para o governo. A quanto mais informação o cidadão tiver acesso, mais interações ele poderá realizar e melhor poderá se relacionar (Figura 32).

Figura 32 - Dinâmica da dimensão participação.



Neste caso, o governo disponibiliza um *range* de conteúdo nos portais e o cidadão, qualquer que seja ele, faz a seleção baseado na sua necessidade de informação. Já as ferramentas de comunicação, que permitem que o cidadão interaja com a administração pública, requerem que aquele se identifique e seja reconhecido como tal. Finalmente o nível de participação ativa, que se estabelece com o uso das ferramentas colaborativas, demanda um processo de validação do cidadão, tendo em vista o seu papel como parceiro no desenvolvimento das políticas públicas.

Já na dimensão *accountability*, os atores são o governo e a sociedade civil organizada e a espiral é *top-down*. Nessa dinâmica, o movimento começa pelo governo, por conta das legislações a respeito, e o relacionamento é buscado pela sociedade civil, que procura a realização do controle social. Por isso pode-se dizer que o fluxo vai do governo para a sociedade civil (Figura 33).

Figura 33 - Dinâmica da dimensão *accountability*.

O governo informa a sociedade civil ao disponibilizar informações referentes à prestação de contas ou dados governamentais. A consulta está relacionada à capacidade do governo em responder ou enviar informações complementares e, no caso da participação ativa, as ações estão vinculadas à identificação de mecanismos de controle, que envolvem a denúncia ou o encaminhamento de ações participativas.

Esse capítulo buscou apresentar o processo de construção e validação teórica do *framework* de apoio à democracia eletrônica em portais de governo com base nas práticas de Gestão do Conhecimento.

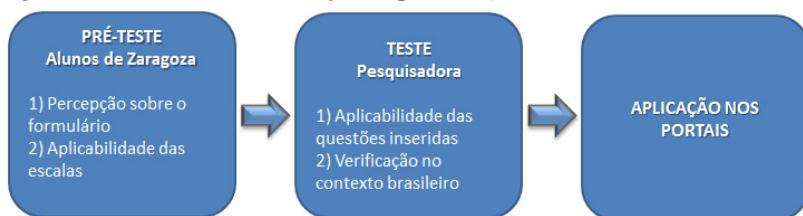
Assim, foram apresentadas as dimensões de análise, os indicadores e as variáveis capazes de representar o conceito em questão. Tais elementos foram validados pelos especialistas de domínio e estruturados em uma proposta de *framework*.

6 VERIFICAÇÃO EMPÍRICA DO *FRAMEWORK*

O processo de verificação empírica do *framework* passou por duas etapas bem distintas: uma ocorrida antes da validação com os especialistas (pré-teste) e a outra após esse processo (teste + aplicação nos portais).

Cada uma dessas etapas objetivou atender a propósitos diferentes (Figura 34), tendo em vista verificar a consistência do *framework* proposto.

Figura 34 – Processo de verificação empírica do *framework*.



Na sequência estão descritos os procedimentos realizados em cada uma das etapas.

6.1 PRÉ-TESTE

O intuito do pré-teste foi o de buscar analisar a percepção de agentes externos (cidadãos comuns) sobre a proposta inicial do formulário de apoio à verificação das variáveis nos portais de governo, bem como a aplicabilidade das escalas a serem utilizadas.

Para tal, de 21/09/2013 a 26/10/2013, alunos do quarto período do curso de Direito da Universidade de Zaragoza, da disciplina de Direito e Ética, avaliaram portais de diferentes níveis e esferas governamentais da Espanha.

Esses agentes foram selecionados por estarem cursando a disciplina ofertada pelo orientador da pesquisadora no exterior, durante o seu doutorado sanduíche.

Em 19/09/2013, após receberem da pesquisadora as instruções sobre como proceder com a avaliação (Apêndice III), os 56 alunos puderam escolher livremente qual portal, dentre os dispostos, gostariam de analisar. A eles foi oferecida uma lista com 90 portais, retirados intencionalmente do Portal 060.es, ponto de acesso geral à

administração espanhola (ESPAÑA, 2013a). Dos 90 listados, 53 portais foram escolhidos e avaliados pelos alunos.

Em função de a legislação espanhola ser diferente da do Brasil no que concerne à transparência de informações públicas⁶¹, algumas variáveis relativas ao indicador *Transparência Ativa* não puderam ser verificadas no âmbito dos portais de governo da Espanha⁶². Essa impossibilidade deve-se ao fato de que tais variáveis são baseadas na interpretação da LRF brasileira (BRASIL, 2000).

No que concerne às variáveis ligadas ao acesso à informação, presentes no indicador *Transparência Passiva e Mecanismos de Controle*, salienta-se que ainda que a lei espanhola prescreva um prazo diferente relativo ao tempo de resposta ao cidadão frente a um pedido de acesso⁶³, com exceção das variáveis contidas nas questões 65 e 66, as demais apresentadas cabem nos dois contextos.

Uma cartilha foi criada com o intuito de unificar a compreensão dos alunos a respeito das variáveis a serem analisadas, de modo que, independentemente do avaliador, os elementos buscados nos portais fossem os mesmos (Apêndice IV).

Os conceitos contidos nessa cartilha também foram incorporados, de forma resumida, ao corpo das questões presentes no questionário de apoio que, ao final, contou com 50 perguntas, sendo 10 relativas à identificação do aluno e do portal, e 40 concernentes às variáveis de análise (Apêndice V⁶⁴). Os resultados da avaliação feita nos portais de governo da Espanha podem ser vistos no Apêndice VI.

⁶¹ De acordo com a Lei nº 19/2013 (ESPAÑA, 2013b), as informações sujeitas às obrigações de transparência que devem ser publicadas na internet dizem respeito a: funções, normas, organograma, planejamento anual e resultados, diretrizes, instruções, acordos, respostas a consultas feitas por outros órgãos e anteprojetos de lei, contratos, convênios, subvenções e ajudas públicas concedidas, orçamentos, contas anuais, compensação recebida pelos altos cargos, informações estatísticas sobre o cumprimento e qualidade dos serviços públicos.

⁶² Referente às questões 34, 35, 37 (A, B), 39 e 40.

⁶³ Conforme a Lei nº 19/2013 (ESPAÑA, 2013b), o tempo de resposta ao cidadão após o pedido de informação é de um mês. Assim como a brasileira, a lei espanhola apresenta limites de acesso, mecanismos recursais e instruções sobre como solicitar a informação, além de deixar claro que a explicitação do motivo não é obrigatória e que deve haver uma unidade específica para tratar dos pedidos de informação.

⁶⁴ Tendo em vista aproveitar a oportunidade de avaliar os portais de governo espanhóis, algumas questões foram inseridas ao formulário em função das

Após a análise dessas respostas, também em função do *feedback* recebido dos alunos, quando em reunião realizada em 31/10/2013 para avaliação do exercício realizado, viu-se que em alguns casos a questão, por apresentar certo grau de subjetividade, acabou gerando dúvida no momento da verificação⁶⁵. Outras, entretanto, poderiam ter obtido melhor resultado de análise caso as variáveis tivessem sido dispostas em questões separadas ou com escalas diferentes das utilizadas⁶⁶.

Assim, no decorrer do processo de desenvolvimento do *framework* proposto, tais questões foram estudadas e tratadas individualmente, de modo que foram mantidas apenas aquelas que pudessem ser verificadas objetivamente.

Além disso, em função do avanço na formalização das definições e relações intrínsecas ao domínio da democracia eletrônica, obtidas a partir do uso de ferramentas para a explicitação de conhecimento, uma nova estruturação foi proposta para a organização das variáveis e dos indicadores.

O Quadro 26 descreve as alterações realizadas no formulário utilizado pela pesquisadora (Apêndice VII), a partir do questionário utilizado pelos alunos (Apêndice V).

Ressalta-se que não foram relatadas as alterações ocorridas apenas no número da questão, quando mantido o ‘mesmo’ indicador (ainda que tenham trocado de nome).

Os indicadores *Contenido* e *Servicio* foram absorvidos pelos novos indicadores *Información* e *Herramientas de Comunicación*. Além disso, os indicadores *Herramientas Web 2.0*, *Acceso a la información*, *Datos abiertos* e *Transparencia* passaram a se chamar respectivamente *Herramientas de Colaboração*, *Transparência Passiva*, *Abertura e Transparência Ativa*. Mantiveram os nomes os indicadores de *Usabilidade e Acessibilidade*, *Segurança e Privacidade* e *Mecanismos de Controle*.

normativas vigentes naquele país: questão 17, relativa à Carta de Serviços (ESPAÑA, 2009) e questões 35, 36, 44A, 45 (A, B, C, D, E), 46 (B, C, F, G) e 47, relativas à transparência e ao acesso à informação (ESPAÑA, 2013b).

⁶⁵ Questões 13B, 18H, 23A, 24 (A, B), 26 e 42.

⁶⁶ Questões 25 (A, B, C), 31 (A, B) e 37 (A, B, C, D, E).

Quadro 26 – Alterações realizadas nos instrumentos de coleta de dados.

<i>De: Questões Apêndice V</i>	<i>Para: Questões Apêndice VII</i>
Indicador Contenido: 11, 12, 13A, 14, 15	Indicador Informação: 3, 4, 5, (7, 8, 9, 13, 11, 12), 10
Indicador Servicio: 18A Indicador Servicio: 18B, 18C, 18D, 18E, 18F, 18G	Indicador Informação: 14 Indicador Ferramentas de comunicação: 20, 21, 22, 23, 24, 25
Indicador Herramientas Web 2.0: 20F, 20G, 20H Indicador Herramientas Web 2.0: 20A, 20B, 20C, 20D, 20E, 21	Indicador Informação: 15, 15, 16 Indicador Ferramentas de colaboração: 30, 26, 27, 28, 29, 31
Indicador Usabilidad y Accesibilidad: 23B, 23G, 25 (A, B, C)	Indicador Informação: 18, 19, 17
Indicador Acceso a la información: 37A, 37B, 37C, 37D, 37E	Indicador Transparência Passiva: 46, 47, 48, 49, 50
Indicador Datos abiertos: 39A, 39B, 40A, 40B, 40C, 40D, 41A, 41B, 41C	Indicador Abertura: 52A, 52B, 51, 61, 62, 57, 53, 54, 56
Indicador Transparencia: 44B Indicador Transparencia: 46A, 46D, 46E, 46H	Indicador Informação: 6 Indicador Transparência Ativa: 37C, 33, 36, 38

Fora as alterações acima citadas, o formulário utilizado pela pesquisadora incorporou novas questões, provenientes e justificadas pela literatura e devidamente validadas pelos especialistas. São elas: n^{os} 32, 55, 58, 59 e 60.

Assim, após realizar a validação das variáveis capazes de promover a democracia eletrônica em portais de governo e buscar na literatura indícios que fossem capazes de confirmar a relação destas com as práticas de Gestão do Conhecimento, partiu-se para a segunda verificação da consistência do *framework* proposto, agora dentro do contexto brasileiro.

6.2 TESTE

O teste teve como intuito verificar a consistência do *framework* no contexto brasileiro, bem como a aplicabilidade das questões inseridas após o pré-teste.

Ele foi realizado pela pesquisadora mediante a aplicação do formulário de pesquisa (Apêndice VII) em 19/03/2014 no portal do Executivo de SC, eleito aleatoriamente.

As alterações realizadas dizem respeito a:

- Flexibilização das opções de resposta na pergunta 36, de modo a pontuar aqueles que apresentam a prestação de contas, mas não o parecer do Tribunal de Contas;
- Inserção da opção NÃO HÁ DADOS ABERTOS nas perguntas de 53 a 60;
- Alteração do tipo de pergunta e inserção da opção NÃO APRESENTA FORMULÁRIO na pergunta 65;
- Inserção da opção NÃO É POSSÍVEL SE REGISTRAR na pergunta 82;
- Exclusão da pergunta 58 (Todo o conjunto de dados está disponível?). Apesar de ser considerada relevante e de ter passado pelos especialistas, viu-se que, na prática, essa pergunta não pode ser respondida apenas verificando os dados dispostos na internet. Não há como garantir que os dados estejam completos, que não haja dados sobre outros períodos e nem que informações estejam faltando, sem uma análise mais profunda dos dados gerados pela entidade governamental.

Após tais ajustes, partiu-se para a verificação do *framework* nos portais de governo escolhidos como *corpus* desta pesquisa. Tais delineamentos são descritos nos itens que seguem.

6.3 CORPUS DA PESQUISA

De acordo com Pedhazur e Schmelkin (1991) e Corbetta (2007), a população, também chamada de universo, envolve o conjunto de todos os elementos que formam o objeto de um estudo e que estão em conformidade com determinadas especificações.

Quando a investigação abrange toda a população, tem-se o censo. Já quando não há essa possibilidade, seja por falta de recursos, de tempo ou, ainda, pela indisponibilidade dos elementos da população, recorre-se ao uso de amostragem, que consiste em obter um juízo sobre o universo mediante a compilação e o exame de apenas uma parte dele, selecionada a partir de procedimentos científicos (MARCONI; LAKATOS, 2003).

Em função da dimensão do universo em questão, do número de variáveis a serem observadas e do tempo disponível para a realização da pesquisa, optou-se pela seleção de uma amostra não probabilística intencional, onde a seleção dos elementos se dá propositalmente pelo

julgamento do pesquisador, obedecendo a critérios por ele estabelecidos (PEDHAZUR; SCHMELKIN, 1991; VELUDO-DE-OLIVEIRA, 2001).

Assim, foram eleitos para avaliação os portais dos poderes executivo (governo), legislativo (assembleia legislativa) e judiciário (tribunal de justiça) das cinco unidades federativas (Estados + Distrito Federal) com maior IDH do Brasil.

Dada a periodicidade de atualização do índice, o ano de referência utilizado como base foi o de 2010 (Quadro 27).

Quadro 27 – Dados das Unidades Federativas no Brasil em 2010.

<i>Unidade Federativa</i>	<i>Sigla</i>	<i>IDH</i>	<i>População</i>	<i>PIB</i>
Distrito Federal	DF	0,824	2.570.160	R\$ 149.906.000.000
São Paulo	SP	0,783	41.262.199	R\$ 1.247.596.000.000
Santa Catarina	SC	0,774	6.248.436	R\$ 152.482.000.000
Rio de Janeiro	RJ	0,761	15.989.929	R\$ 407.123.000.000
Paraná	PR	0,749	10.444.526	R\$ 217.290.000.000
Rio Grande do Sul	RS	0,746	10.693.929	R\$ 252.483.000.000
Espírito Santo	ES	0,74	3.514.952	R\$ 82.122.000.000
Goiás	GO	0,735	6.003.788	R\$ 97.576.000.000
Minas Gerais	MG	0,731	19.597.330	R\$ 351.381.000.000
Mato Grosso do Sul	MS	0,729	2.449.024	R\$ 43.514.000.000
Mato Grosso	MT	0,725	3.035.122	R\$ 59.600.000.000
Amapá	AP	0,708	669.526	R\$ 8.266.000.000
Roraima	RR	0,707	450.479	R\$ 6.341.000.000
Tocantins	TO	0,699	1.383.445	R\$ 17.240.000.000
Rondônia	RO	0,69	1.562.409	R\$ 23.561.000.000
Rio Grande do Norte	RN	0,684	3.168.027	R\$ 32.339.000.000
Ceará	CE	0,682	8.452.381	R\$ 77.865.000.000
Amazonas	AM	0,674	3.483.985	R\$ 59.779.000.000
Pernambuco	PE	0,673	8.796.448	R\$ 95.187.000.000
Sergipe	SE	0,665	2.068.017	R\$ 23.932.000.000
Acre	AC	0,663	733.559	R\$ 8.477.000.000
Bahia	BA	0,66	14.016.906	R\$ 154.340.000.000
Paraíba	PB	0,658	3.766.528	R\$ 31.947.000.000
Pará	PA	0,646	7.581.051	R\$ 77.848.000.000
Piauí	PI	0,646	3.118.360	R\$ 22.060.000.000
Maranhão	MA	0,639	6.574.789	R\$ 45.256.000.000
Alagoas	AL	0,631	3.120.494	R\$ 24.575.000.000

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

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

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

Malik (2013) corrobora essas afirmações e relata que a existência de um Estado forte, proativo e responsável, orientado para o desenvolvimento, a exploração de mercados mundiais e a aposta numa política social inovadora, que promova a inclusão e a prestação de serviços sociais de base, são fatores responsáveis por impulsionar os países a apresentarem avanços significativos em matéria de desenvolvimento humano.

Dessa forma, para o autor,

À medida que os níveis de instrução se elevam e aumenta o acesso às tecnologias da informação e da comunicação, os indivíduos exigem ter maior participação nos processos políticos, desafiam os decisores a ser mais responsáveis e a alargar as oportunidades para um discurso público aberto. [...] O alargamento das oportunidades de participação política, juntamente com uma maior responsabilização do governo na garantia da satisfação das necessidades humanas básicas, podem fomentar as liberdades humanas e sustentar o desenvolvimento humano. (MALIK, 2013, p. 89).

Muito embora alguns autores entendam que a esfera de governo mais próxima ao cidadão seja a municipal (AKUTSU; PINHO, 2002; AMORIM, 2012; BERNARDES, 2013), a opção pela esfera estadual se deu em função da sua relevância na economia do Brasil e da crença de que esta esfera, quando comparada com aquela, apresenta melhores condições financeiras, humanas e tecnológicas para implementar portais na internet e, assim, dispor dos elementos capazes de promover a democracia eletrônica.

Da mesma forma, ainda que alguns autores afirmem que no executivo é onde a democracia eletrônica pode ganhar mais força (EISENBERG, 2000; ANTTIROIKO, 2006), decidiu-se verificar como o fenômeno estudado se comporta nos demais poderes, especialmente porque os aspectos legais que dão base às variáveis que integram o *framework* também cabem ao legislativo e ao judiciário.

A relação dos portais a serem avaliados pela pesquisadora, tendo como apoio um formulário estruturado, está apresentada no Quadro 28. Vale lembrar que tais portais são independentes entre si, tendo sido construídos cada qual sob a sua lógica de estrutura e funcionamento.

Quadro 28 - Relação de portais a serem avaliados.

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

6.4 CRITÉRIO PARA A COLETA DE DADOS

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

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

Para o caso desta tese, cada questão do formulário de coleta de dados envolveu a análise de uma das variáveis integrantes do *framework* (Tabela 7), de modo que o máximo de pontos obtidos a partir da verificação das 79 variáveis é 79 pontos.

Assim, considerando que cada questão vale 1 ponto, adotou-se uma escala proporcional ao número de elementos, conforme pode ser verificado no Apêndice VII.

Tabela 7 - Variáveis avaliadas em cada questão.

<i>Variável</i>	<i>Questão</i>	<i>Variável</i>	<i>Questão</i>	<i>Variável</i>	<i>Questão</i>	<i>Variável</i>	<i>Questão</i>
PI1	3	PFC4	23	ATA6	38	SP4	80
PI2	4	PFC5	24	ATA7	39	SP5	81
PI3	5	PFC6	25	ATA8	40	SP6	82
PI4	6	PFW1	26	ATA9	41	AA1	51
PI5	7	PFW2	27	ATA10	42	AA2	52
PI6	8	PFW3	28	ATA11	43	AA3	53
PI7	9	PFW4	29	ATA12	44	AA4	54
PI8	10	PFW5	30	ATA13	45	AA5	55
PI9	11	PFW6	31	UA2	68	AA6	56
PI10	12	PFW7	32	UA3	69	AA7	57
PI11	13	ATP1	46	UA4	70	AA9	59
PI12	14	ATP2	47	UA5	71	AA10	60
PI13	15	ATP3	48	UA6	72	AA11	61
PI14	16	ATP4	49	UA7	73	AA12	62
PI15	17	ATP5	50	UA8	74	AMC1	63
PI16	18	ATA1	33	UA9	75	AMC2	64
PI17	19	ATA2	34	UA10	76	AMC3	65
PFC1	20	ATA3	35	SP1	77	AMC4	66
PFC2	21	ATA4	36	SP2	78	AMC5	67
PFC3	22	ATA5	37	SP3	79		

6.5 SÍNTESE DOS RESULTADOS

O período de avaliação dos 15 portais eleitos estendeu-se por um mês, de 19/03/2014 a 19/04/2014. A consolidação dos dados obtidos a partir da aplicação do formulário está contida no Apêndice VIII.

A partir da análise dos dados, verificou-se que há grande disparidade entre os portais avaliados. Das 79 questões verificadas, apenas sete apresentaram resposta convergente para todos eles: questão 11 (O portal apresenta links para outras agências de governo?); questão 24 (O portal apresenta um blog?); questão 26 (O portal apresenta um *wiki*?); questão 27 (O portal possui um fórum de discussão?); questão 32 (O portal disponibiliza o relatório de gestão fiscal?); questão 37 (O portal fornece relatórios de anos anteriores?); e questão 67 (O portal fornece dicas de navegação?).

Nos demais, foi possível verificar o distanciamento que existe no que tange à aproximação e similaridade entre os portais.

Da mesma forma com que se procedeu na apresentação dos dados coletados, assim se fará para a síntese dos resultados, seguindo as argumentações conforme a ordem em que as questões foram apresentadas no formulário.

6.5.1 Grupo de questões do Indicador Informação

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

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

Nesse aspecto, é de se admirar que 66,7% dos portais (GOV_SP, GOV_RJ, GOV_PR, GOV_SC, AL_SP, AL_RJ, AL_PR, TJ_RJ, TJ_PR e TJ_DF) não disponibilizem um e-mail geral de contato, uma vez que esta é uma das formas de comunicação mais buscadas por aqueles que utilizam a internet.

Quanto às informações de contato e competência dos representantes, nos portais do poder executivo foram considerados: Governador, Vice-governador e Secretários de Estado; no legislativo: Presidente, Vice-presidente e Deputados; e no judiciário: Presidente e Vice-presidente.

Ponto positivo vai para o TJ_RJ quando o assunto é a disponibilização de acervo das consultas realizadas e os resultados de pesquisas de satisfação. O portal fornece acesso a um relatório mensal com as pesquisas conduzidas pela entidade, dispondo a descrição da pergunta, os percentuais de cada resultado, uma análise dos dados obtidos e, ainda, qual resposta foi encaminhada e quais ações gerenciais estão programadas para melhorar os pontos deficientes. Além disso, fornece a identificação do responsável pela pesquisa bem como da administração superior.

Chama a atenção ainda o fato de 40% dos portais (AL_SP, AL_RJ, AL_PR, GOV_DF, GOV_PR e GOV_SC) não apresentarem um FAQ com as perguntas mais frequentes encaminhadas à entidade. Além de ser uma excelente ferramenta de mapeamento do conhecimento, o FAQ pode facilitar o acesso à informação e minimizar os pedidos de acesso por parte do cidadão.

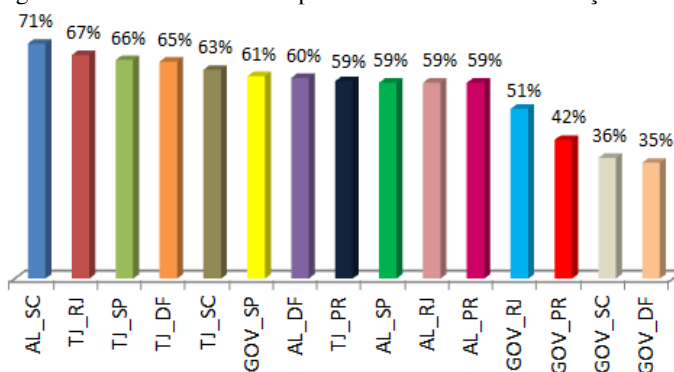
No que tange ao Indicador Informação, os portais apresentaram um desempenho abaixo do esperado (Figura 35), sendo que três deles

(GOV_PR, GOV_SC e GOV_DF) sequer alcançaram 50% de atendimento às variáveis propostas.

Apesar de a AL_SC ter ficado na primeira colocação neste indicador, atingindo 71% de atendimento às variáveis, surpreende a inexistência de uma ferramenta de busca no portal, dada a sua importância frente à manipulação do conhecimento explícito.

De acordo com Brasil (2010c), ferramentas de pesquisa de conteúdo devem estar presentes em todos os portais. Tal preocupação justifica-se pelos diferentes caminhos percorridos pelas pessoas quando navegando pela internet, sendo que estas muitas vezes têm dificuldade de encontrar o conteúdo desejado.

Figura 35 – Atendimento dos portais ao Indicador Informação.



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

Esperava-se que os portais dessem mais atenção às variáveis contidas neste indicador, uma vez que elas são consideradas básicas em qualquer portal de governo e apresentam baixos níveis de relacionamento e complexidade, enquadrando-se nos estágios iniciais dos modelos de maturidade de governo eletrônico.

6.5.2 Grupo de questões do Indicador Ferramentas de Comunicação

O segundo grupo de questões buscou verificar quais ferramentas de comunicação são fornecidas via portais de governo. Tais ferramentas viabilizam uma interação, ainda que limitada, entre o governo e o cidadão, e servem de apoio ao estabelecimento de um contato.

O Fale Conosco, um dos principais canais de comunicação de um portal de governo, não foi encontrado em dois dos portais avaliados: GOV_DF e TJ_SP. O GOV_DF apresenta apenas ouvidoria, cuja função difere do Fale Conosco. Enquanto este é um canal para solicitar informações, aquele serve para enviar sugestões, elogios, reclamações e denúncias. Já o TJ_SP informa que o Fale Conosco foi substituído pelo SIC.

A *newsletter*, prática voltada ao armazenamento e rápido compartilhamento de informação e conhecimento, foi apresentada por 60% dos portais. Apesar de o AL_DF apresentar um ícone de RSS, não foi possível verificar seu conteúdo uma vez que o direcionamento continha erro (Figura 36).

Figura 36 - Erro no link RSS.



Fonte: Portal AL_DF.

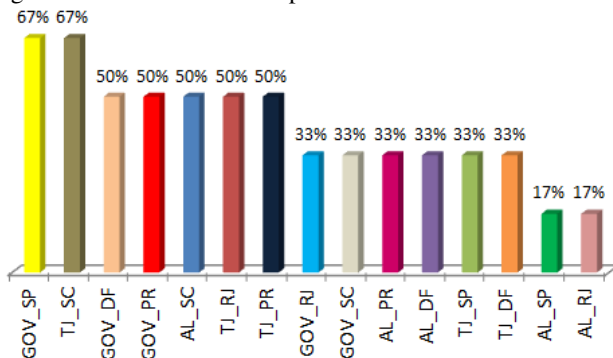
Ponto positivo vai para o GOV_DF por ser o único a fornecer alertas sobre alterações no calendário de eventos/reuniões. O portal oferece a opção de aviso sobre pautas, bem como a possibilidade de importar os eventos listados para uma agenda pessoal.

Chama atenção a baixa porcentagem de portais que apresentam pesquisas de satisfação (20%) e de opinião (33,3%). Isso demonstra a falta de abertura e interesse das entidades quanto à criação de espaços que viabilizem a participação cidadã, ainda que restrita, por meio de opiniões sobre a prestação dos serviços públicos e a condução de assuntos de interesse comum. O destaque positivo aqui vai para o GOV_SP que, mediante cadastro, permite a avaliação das informações e serviços prestados via portal do Cidadão.

No que tange ao Indicador Ferramentas de Comunicação, o desempenho geral dos portais também foi aquém do esperado (Figura

37), sendo que mais da metade ficou abaixo dos 34% e apenas dois deles (GOV_SP e TJ_SC) ultrapassaram a faixa de 50% de atendimento às variáveis propostas.

Figura 37 - Atendimento dos portais ao Indicador Ferramentas de Comunicação.



As Ferramentas de Comunicação têm como propósito estabelecer um canal direto entre o governo e o cidadão que facilite o contato imediato, a divulgação de notícias e atividades conduzidas pela entidade, e, sobretudo, a avaliação dos serviços públicos prestados.

A falta de atenção a este quesito acaba por inviabilizar uma interação entre as partes, ainda que limitada, e demonstra a falta de interesse das entidades em ouvir o que os cidadãos têm a dizer.

Tais evidências reforçam a ideia de que, embora haja um movimento crescente em prol da utilização das TICs como ferramentas de apoio a participação cidadã, suas potencialidades pouco têm sido exploradas pelos portais de governo.

6.5.3 Grupo de questões do Indicador Ferramentas de Colaboração

O terceiro grupo de questões buscou verificar quais ferramentas de colaboração estão disponíveis nos portais de governo, reunindo aquelas capazes de fomentar a criatividade, a informação compartilhada e a coprodução de conteúdos no contexto da democracia eletrônica.

Ferramentas, tais como blog, *wiki* e fórum de discussão, que têm um grande potencial para melhorar a Gestão do Conhecimento e o engajamento cidadão, passaram despercebidas pelos portais. Nenhum dos 15 avaliados oferece estas para o cidadão.

No que concerne à conexão com as redes sociais, 33,3% (GOV_PR, AL_SP, AL_DF, TJ_SC e TJ_RJ) ainda não apresentam seus perfis nas redes de relacionamentos. Entre as utilizadas pelos portais que possuem conexão estão: Facebook e Twitter (100%), Youtube (90%), Flickr (50%), Instagram e Google+ (20%) e Foursquare (10%).

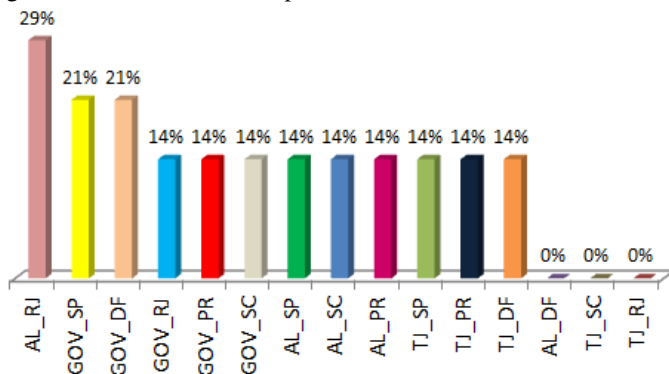
Já o *chat*, que além de ser uma excelente ferramenta para a socialização do conhecimento, fornece suporte à execução de atividades conjuntas, está presente em apenas 13,3% (GOV_PR e AL_RJ) dos portais avaliados.

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

Como se pode perceber, dos três indicadores que compõem a Dimensão da Participação, o pior desempenho dos portais foi obtido quando da verificação das variáveis inerentes ao Indicador Ferramentas de Colaboração.

O maior percentual obtido foi o do portal AL_RJ (Figura 38), com 29% de atendimento às variáveis propostas, sendo que, neste indicador, surpreende o fato de que 3 portais (AL_DF, TJ_SC e TJ_RJ) ficaram com 0%.

Figura 38 - Atendimento dos portais ao Indicador Ferramentas de Colaboração.



Esse resultado reflete a inobservância das entidades no que diz respeito à viabilização de meios para aproximar o cidadão do poder público, de modo a tratá-lo como parceiro, envolvendo-o efetivamente na construção do bem comum.

A falta de atenção a esse conjunto de ferramentas de apoio demonstra que as entidades estão fechadas em si mesmas, impenetráveis à sociedade, e pouco se importam com a possibilidade de estabelecer uma relação de cooperação e parceria com os cidadãos.

Isso vem a confirmar uma das barreiras impostas ao desenvolvimento da democracia eletrônica, qual seja a relutância dos governos e representantes políticos em conceder à sociedade civil um papel mais decisivo na participação dos processos democráticos.

Embora se tenha ciência de que, nos últimos anos, a partir do movimento de reforma do Estado, o governo está direcionando esforços para a consolidação e o amadurecimento do processo democrático, observa-se que o cidadão infelizmente ainda é visto como um usuário de um produto final, e não como um parceiro, parte de um processo de decisão política.

6.5.4 Grupo de questões do Indicador Transparência Ativa

O quarto grupo de questões buscou verificar o atendimento dos portais de governo às variáveis que compõem o Indicador Transparência Ativa. Elas foram traduzidas da LRF (Lei complementar nº 101/2000), alterada pela Lei Complementar nº 131/2009, e correspondem à disposição voluntária de informações que permitam o acompanhamento da execução orçamentária e financeira das finanças públicas.

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

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

De acordo com o art. 55 da LRF (BRASIL, 2000), o relatório de gestão fiscal tem periodicidade quadrimestral e deve conter um comparativo com os limites estabelecidos pela LRF dos montantes de despesa total com pessoal, dívidas consolidada e mobiliária, concessão de garantias e operações de crédito, além da indicação de medidas corretivas adotadas (ou a adotar), caso o limite seja ultrapassado. Caso

se refira ao último quadrimestre, o relatório deve dispor ainda do demonstrativo da disponibilidade de caixa em 31/12 e da inscrição de restos a pagar das despesas liquidadas, empenhadas e não liquidadas, e das não inscritas por falta de caixa cujos empenhos foram cancelados (BRASIL, 2000).

Ainda que alguns portais não apresentem tais dados em um relatório único consolidado (TJ_SC, AL_RJ, GOV_SP e GOV_PR), todos merecem destaque por terem atingido satisfatoriamente esse quesito.

Nesses termos, a prestação de contas⁶⁷ e o devido parecer do Tribunal de Contas foram apresentados por apenas 20% dos portais avaliados (GOV_SP, GOV_RJ e GOV_SC). Nos portais do GOV_DF e do GOV_PR, apesar de terem sido encontradas as prestações de contas, os pareceres estão faltando. Já para o caso dos portais dos poderes legislativo e judiciário, nenhum deles foi encontrado.

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

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

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

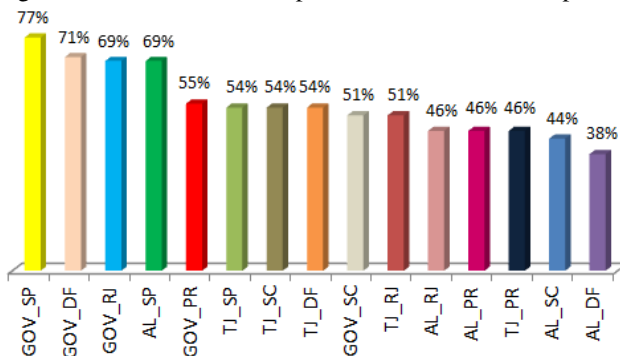
⁶⁷ No que concerne à prestação de contas, conforme estabelece a LRF no art. 58, esta: “[...] evidenciará o desempenho da arrecadação em relação à previsão, destacando as providências adotadas no âmbito da fiscalização das receitas e combate à sonegação, as ações de recuperação de créditos nas instâncias administrativa e judicial, bem como as demais medidas para incremento das receitas tributárias e de contribuições” (BRASIL, 2000).

Chama atenção a falta de divulgação sobre os direitos e deveres do cidadão na elaboração, apreciação e votação dos instrumentos de planejamento das políticas públicas e lei orçamentária. Tais informações estão disponíveis apenas nos portais do GOV_RJ e GOV_DF. Já as instruções sobre o modo de participar desses processos, foram encontradas em GOV_SP, GOV_DF e AL_SP.

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

No que tange ao indicador Transparência Ativa, pode-se dizer que o desempenho foi regular (Figura 39), uma vez que os portais, em média, alcançaram 55,04% de atendimento às variáveis propostas, tendo obtido melhor posicionamento o GOV_SP, com 77%.

Figura 39 - Atendimento dos portais ao Indicador Transparência Ativa.



Todavia, a verificação e análise das variáveis inerentes a este indicador requerem uma observação. Tendo em vista a importância que as informações fiscais e administrativas apresentam frente ao exercício do controle dos atos governamentais, acredita-se que o formato mediante o qual elas são disponibilizadas está, por vezes, longe do ideal.

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

Deve-se levar em conta que muitos dos cidadãos não apresentam um conhecimento mais apurado sobre o assunto, de modo que a mera disposição de dados superficiais e tabelas genéricas sem qualquer análise e confrontamento de valores acaba por não agregar informação,

impedindo o seu julgamento e aplicação nos processos de tomada de decisão.

Rocha (2012) ressalta que efetividade da participação cidadã está condicionada ao acesso de informações precisas e confiáveis, que viabilizem a construção de um quadro referencial da atuação do governo. A partir daí, o cidadão pode exigir dos representantes explicações sobre as suas ações, mudanças na forma de agir, ou até mesmo oferecer sugestões para alterações nos objetivos das políticas públicas.

Cabe, assim, uma reflexão sobre a linguagem (escrita e visual) usada para a apresentação dos relatórios que dão base para a análise do exercício da transparência pelas entidades governamentais.

6.5.5 Grupo de questões do Indicador Transparência Passiva

O quinto grupo de questões buscou verificar o atendimento dos portais de governo às variáveis que compõem o Indicador Transparência Passiva. Elas foram traduzidas da LAI (Lei Federal nº 12.527/2011) e correspondem aos procedimentos, normas e prazos a serem observados pelos órgãos e entidades públicas, a fim de assegurarem o direito fundamental de acesso à informação.

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

Informações sobre mecanismos recursais em caso de um pedido de informação ser negado foram encontradas em 46,7% dos portais avaliados (GOV_SP, GOV_RJ, GOV_DF, GOV_PR, AL_RJ, AL_DF e TJ_SC). Estes portais, somados ao TJ_PR e ao TJ_DF, correspondem aos 60% dos que dispuseram a informação sobre o prazo máximo de resposta frente a um pedido de acesso.

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

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

Dada a sua importância, diversos estados e municípios acabaram por criar a figura da ‘Autoridade de Monitoramento’ em suas leis e decretos locais (BRASIL, 2013b). Nesses termos, apenas 33,3% (GOV_DF, AL_SP, AL_RJ, TJ_SC e TJ_DF) dos portais avaliados fornecem explicitamente tal indicação.

Cabe advertir que o TJ_RJ informa quem é o Ouvidor Geral, mas não deixa claro que a LAI está a cargo da Ouvidoria. Subentende-se que sim, pois no formulário dentro da Ouvidoria há um ‘Tipo de Manifestação’ que se refere à ‘LAI’.

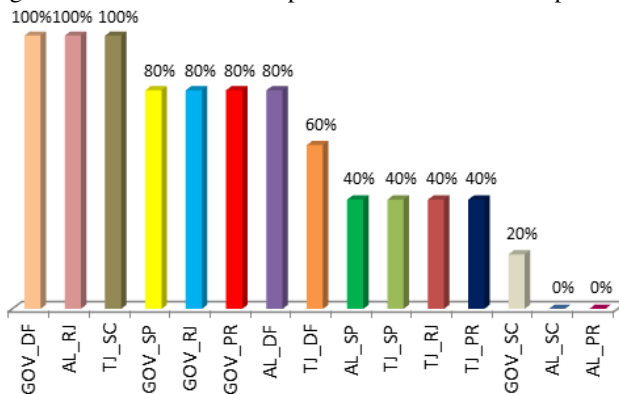
No caso da AL_SC, apesar de não declarado, subentende-se que é a Coordenadoria de Informações a responsável pelos pedidos de acesso, uma vez que são fornecidos seu e-mail, telefone e horário de atendimento junto ao formulário de ‘Atendimento ao cidadão’.

Já a AL_DF informa que o comitê Transparência Total tem por objetivo zelar pelo cumprimento da LAI, mas não se sabe a qual departamento esse comitê está vinculado e nem quem são os envolvidos.

Subentende-se que o monitoramento da LAI no portal GOV_PR esteja a cargo da Controladoria Geral do Estado, em função da menção do seu endereço e telefone no pé da página; e no caso do GOV_SC, a cargo da Ouvidoria, uma vez que o SIC se localiza dentro desta.

No que tange ao indicador Transparência Passiva, pode-se dizer que o desempenho foi regular (Figura 40), uma vez que os portais, em média, alcançaram 57,33% de atendimento às variáveis propostas, apesar de bastante dispersos individualmente, sendo que três portais (GOV_DF, AL_RJ e TJ_SC) obtiveram 100% de aproveitamento, enquanto dois (AL_SC e AL_PR) ficaram com 0%.

Figura 40 - Atendimento dos portais ao Indicador Transparência Passiva.



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

Nestes casos, os portais acabam por não utilizar as potencialidades das TICs para instruir os cidadãos sobre os trâmites necessários à realização de um pedido formal de acesso. Não se sabe, contudo, se isto é reflexo do desconhecimento sobre a legislação, da falta de estrutura interna para atender às demandas a serem recebidas, ou simplesmente da falta de interesse das entidades governamentais em permitir que os cidadãos tenham acesso a informações que não foram divulgadas voluntariamente.

Apesar de não ter feito parte da análise, observou-se, quando da avaliação das variáveis pertinentes ao Indicador Transparência Passiva, a identidade visual do selo utilizado pelos portais para fazer referência à LAI.

De acordo com o Guia da Lei de Acesso à Informação (BRASIL, 2012f), os órgãos/entidades devem disponibilizar, na primeira página do portal, o selo padrão (Figura 41) que dará acesso à seção específica que tratará da LAI.

Figura 41 - Selo desenvolvido para a LAI no Poder Executivo Federal.



Fonte: Brasil (2012f).

Conforme foi possível constatar, em apenas um dos portais (GOV_PR) o selo disposto na página principal corresponde exatamente à especificação.

Nos portais do TJ_RJ e do AL_PR, apesar de o balão com a letra 'i' estar coerente, a tipografia foi alterada. Já nos portais do TJ_DF, TJ_SP, AL_RJ, AL_SP e GOV_DF, o selo da página principal está totalmente fora da especificação.

Os demais portais não fazem uso de qualquer selo na página inicial para a identificação da seção relativa à LAI. Alguns deles (AL_DF e GOV_RJ), ao invés disso, dispõem de um item de navegação (*link*) que faz tal vínculo. Já outros apresentam o selo ou o item para a LAI fora da página inicial: TJ_SC (*link* dentro da Ouvidoria), GOV_SC

(selo – fora das especificações – dentro da Ouvidoria), AL_SC (*link* dentro da página da Transparência) e GOV_SP (selo – fora das especificações – dentro da página da Transparência).

Finalmente, no portal TJ_PR não há nenhum selo ou *link* para a LAI na página principal, tampouco fora dela. O portal informa que a ouvidoria é responsável, dentre outras coisas, por receber as informações e encaminhar as manifestações aos setores administrativos competentes.

Apesar de o selo ter sido criado para o Poder Executivo Federal, é sugerido que os demais poderes e esferas façam uso do selo padrão. Além de buscar dar uniformidade ao direcionamento para a seção que trata da LAI, o uso do selo padrão ajuda na rápida identificação por parte dos interessados, uma vez que, conforme Brasil (2013b), essa identidade visual já foi bastante difundida e já é conhecida pelo público.

6.5.6 Grupo de questões do Indicador Abertura

O sexto grupo de questões buscou verificar o atendimento dos portais de governo às variáveis que compõem o Indicador Abertura. Tais variáveis traduzem a disposição das entidades governamentais em fornecer dados abertos que sejam passíveis de reutilização pela sociedade.

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

Ambos apresentam um plano de divulgação das ações do movimento de dados abertos e dispõem um catálogo de dados abertos, ainda que não integrado ao Portal Brasileiro.

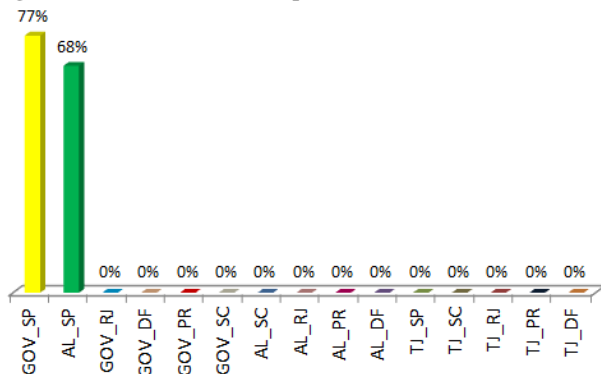
Enquanto os formatos encontrados no portal da AL_SP dizem respeito à RDF e CSV, no GOV_SP há dados em XLS, TXT, CSV, Webservice e API.

Todos os dados abertos estão disponíveis gratuitamente nos portais e possuem informações sobre seus dados e metadados, ainda que haja alguns, no portal do GOV_SP, que carecem de atualização e outros que não podem ser baixados. O portal informa em 24/03/2014 que, das 390 bases cadastradas, 22 estão abertas para download. Há ainda dados sem qualquer restrição de acesso e outros com restrição parcial ou total.

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

Como se percebe, o desempenho dos portais no que tange ao Indicador Abertura está muito aquém do esperado (Figura 42). Entende-se que esse baixo resultado se deve principalmente ao fato de que o movimento para a abertura de dados no setor público ainda é muito incipiente no Brasil e esta carece de estratégias e regulamentação para a sua efetiva implementação.

Figura 42 - Atendimento dos portais ao Indicador Abertura.



Em função dos inúmeros benefícios que a manipulação e a combinação dos dados abertos podem trazer, especialmente quanto à sua contribuição para a transparência e para o exercício do controle social, sugere-se mais atenção por parte dos agentes públicos quanto a este quesito.

Reforça-se, ainda, que cabe também à sociedade civil um importante papel nesse contexto: o de cobrar a abertura de dados governamentais, bem como o de contribuir para a sua reutilização quando do desenvolvimento de programas e aplicativos que agreguem mais valor e deem maior visibilidade aos dados.

6.5.7 Grupo de questões do Indicador Mecanismos de Controle

O sétimo grupo de questões buscou verificar o atendimento dos portais de governo às variáveis que compõem o Indicador Mecanismos de Controle, traduzidas pelas ferramentas que viabilizam a fiscalização e avaliação da gestão pública por parte da sociedade.

Como visto, 40% dos portais (GOV_SP, AL_SP, AL_SC, AL_RJ, AL_DF e TJ_DF) promovem mesas de diálogo, fóruns e audiências públicas. Ainda que o TJ_RJ não apareça nessa lista, o portal

dispõe um Centro de Estudos e Debates, mas que é direcionado aos magistrados. Já o GOV_SC e o GOV_RJ apresentam, dentro do Portal da Transparência, relatórios de audiências públicas já conduzidas na entidade.

Chama atenção a inexistência de um canal de ouvidoria, uma das principais instâncias de relacionamento entre o poder público e a sociedade, em 26,7% dos portais avaliados (AL_SP, AL_RJ, AL_PR e GOV_RJ).

Essa porcentagem aumenta ainda mais quando avaliada a existência de um SIC: 53,3% (GOV_RJ, GOV_PR, AL_SC, AL_PR, AL_DF, TJ_SC, TJ_RJ e TJ_PR) não apresentam um Serviço de Informações ao Cidadão, demonstrando falta de atenção ao estabelecido pela LAI.

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

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

Por falar em formulário, este foi encontrado 93,3% dos portais avaliados. Apenas o GOV_RJ não apresenta um formulário para solicitação de informação. Em todos os demais, o formulário existe e não é exigida a descrição do motivo da solicitação.

Para o caso do GOV_RJ, é necessário que o cidadão compareça pessoalmente para solicitar a informação (Figura 43).

Figura 43 - Procedimento para Solicitação de Informações.

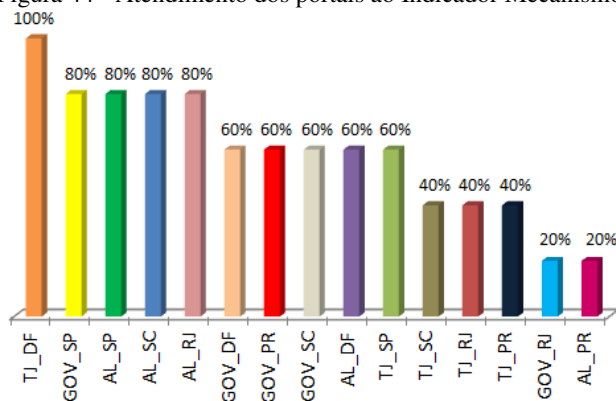
The screenshot shows the website interface for the Rio de Janeiro government portal. At the top, there is a header with the logo of the Government of Rio de Janeiro and navigation links like 'CONTATOS' and 'MAPA DO GOV'. Below the header is a search bar with the text 'DIGITE AQUI A SUA BUSCA' and a 'ONDE?' button. The main content area is titled 'INFORMAÇÃO PÚBLICA' and 'SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES'. A text box states: 'O cidadão deverá comparecer ao órgão competente (aquele que tenha a atribuição legal e detenha a informação) com o [Requerimento Padrão](#) e o [Termo de Responsabilidade](#) devidamente preenchidos para solicitar o documento pretendido.' At the bottom of the main content area, there are three buttons: 'IMPRIMIR O CONTEÚDO', 'ENVIAR ESTE CONTEUDO POR EMAIL', and 'VOLTAR'. On the left side, there is a vertical navigation menu with links to various sections: 'Lei de Acesso à Informação', 'Legislação', 'Solicitação de Informação', 'Receltas', 'Despesas', 'Projetos e Programas', 'Obras', 'Boletins e Relatórios', 'Estrutura do Governo', 'Glossário', 'Perguntas Frequentes', and 'Fale Conosco'.

Fonte: Portal GOV_RJ.

Finalmente, quanto à promoção de atividades educativas para a população, estas foram encontradas em 40% dos portais (GOV_RJ, GOV_PR, AL_SP, AL_SC, AL_RJ e TJ_DF). Vale ressaltar que aqui não foram considerados os que forneciam cursos, seminários e outras atividades de formação apenas para o público interno, como servidores e funcionários.

Em relação ao atendimento dos portais ao Indicador Mecanismos de Controle, considera-se que o desempenho foi regular (Figura 44), tendo em vista que os portais, em média, alcançaram 58,67% de atendimento às variáveis propostas, com destaque positivo para o TJ_DF, que alcançou 100%.

Figura 44 - Atendimento dos portais ao Indicador Mecanismos de Controle.



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

Vale lembrar que o Brasil, segundo o índice de percepção da corrupção promovido pela ONG Transparência Internacional⁶⁸, é visto pelos empresários e instituições como um país com graves problemas de corrupção.

Numa escala que vai de 0 a 100, sendo 100 a pontuação dos países íntegros, isentos de corrupção, o Brasil atingiu em 2013 um escore de 42 pontos, o que o coloca na 72ª posição (de 177) do *ranking*,

⁶⁸ <http://www.transparency.org/>

ficando atrás de países como o Chile (22°) e o Urugua (19°) (TRANSPARENCY INTERNATIONAL, 2014).

De acordo com Gomes (2013), quanto menor o nível de corrupção percebida em um país, maior a eficácia das leis e a efetividade do governo. Segundo o autor, países com menor nível de corrupção percebida tendem a apresentar maiores IDHs.

Tais evidências só reforçam ainda mais a necessidade de mecanismos que auxiliem a intensificar os esforços para a fiscalização e o combate da impunidade dos agentes corruptos, cujas ações objetivam o interesse privado em detrimento do público.

6.5.8 Grupo de questões do Indicador Usabilidade e Acessibilidade

O oitavo grupo de questões buscou verificar o atendimento dos portais de governo às variáveis que compõem o Indicador Usabilidade e Acessibilidade. Tais variáveis são aplicáveis a qualquer portal de governo, uma vez que reúnem mecanismos que objetivam o acesso facilitado e a localização de conteúdos de interesse pelo maior número e variedade de pessoas possíveis.

A partir da análise dos dados, foi possível constatar que 46,7% (AL_SP, AL_SC, AL_RJ, AL_PR, AL_DF, TJ_SC e TJ_RJ) dos portais não estrutura seus serviços de acordo com perfis ou grupos-alvo.

No que concerne à visualização do portal em outro idioma que não o Português, surpreende o fato de que apenas um deles (GOV_SP) forneça tal opção. No portal do GOV_SP, são oferecidos como adicionais os idiomas Inglês e Espanhol.

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

Ao se verificar a conformidade entre o nome dos arquivos disponíveis para *download* e seus conteúdos, viu-se que em apenas 40% dos casos (GOV_PR, AL_SC, AL_RJ, AL_PR, TJ_SP e TJ_RJ) tal correspondência é sempre verdadeira. Cabe salientar que essa constatação foi feita a partir da verificação dos arquivos que foram alvo de outras questões contidas no formulário-base dessa pesquisa.

No que tange ao fornecimento de opções para o redimensionamento de texto e alto contraste, a porcentagem de atendimento é bastante diversa. Enquanto 53,3% (GOV_SP, GOV_RJ, GOV_DF, GOV_PR, GOV_SC, AL_DF, TJ_SC e TJ_PR) fornecem

opções para redimensionamento de texto, 33,3% (GOV_SP, GOV_RJ, GOV_PR, GOV_SC e TJ_PR) o fazem para o alto contraste.

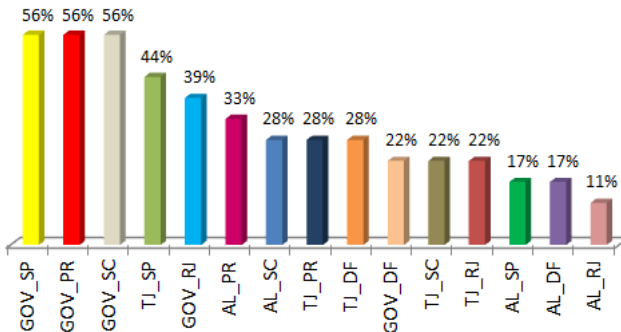
Vale ressaltar que o TJ_RJ fornece opção para o redimensionamento de texto apenas para a visualização dos gráficos exibidos dentro das metas. Entretanto, tal opção não funciona. Já a AL_SC, ainda que o portal apresente ambas as opções, nenhuma delas funciona.

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

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

No que corresponde ao atendimento dos portais ao Indicador Usabilidade e Acessibilidade (Figura 45), o resultado retrata um desempenho insatisfatório e muito abaixo do esperado, uma vez que as variáveis aqui verificadas apresentam o mínimo de complexidade e constituem requisitos básicos de todo e qualquer portal.

Figura 45 - Atendimento dos portais ao Indicador Usabilidade e Acessibilidade.



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

Entende-se que quanto mais simples e facilitado for o acesso a conteúdos dentro dos portais, menos erros o cidadão estará propenso a cometer e mais chances haverá de ele localizar aquilo que procura, aumentando a possibilidade e até mesmo o interesse em participar, e a escolher o portal como canal de comunicação com o governo.

Conforme salienta Brasil (2010c), portais com boa usabilidade requerem menos treinamento, suporte e manutenção, o que leva a uma redução nos custos e, posteriormente, a uma diminuição no número de correções nas funcionalidades do portal.

6.5.9 Grupo de questões do Indicador Segurança e Privacidade

O nono e último grupo de questões buscou verificar o atendimento dos portais de governo às variáveis que compõem o Indicador Segurança e Privacidade. Tais variáveis, assim como as do grupo anterior, são aplicáveis a qualquer portal de governo, já que reúnem mecanismos que objetivam minimizar a vulnerabilidade dos dados pessoais fornecidos pelos cidadãos quando em interação com a administração pública.

Impressiona o fato de que nenhum dos portais avaliados disponha as condições de uso e apenas um deles (GOV_SP) aborde a política de privacidade, de modo que o cidadão fica sem saber quem é o proprietário da informação e quais são os seus direitos e deveres ao utilizar os serviços e ao inserir dados no portal.

Vale referir que o portal GOV_PR indica, apenas ao fornecer a opção de assinatura da Mala Direta, que: "Nosso site guarda sua privacidade, e garante que seus dados informados nunca serão vendidos ou distribuídos". Todavia, não se sabem quais dados são guardados, que uso é feito deles e nem se é possível excluí-los.

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

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

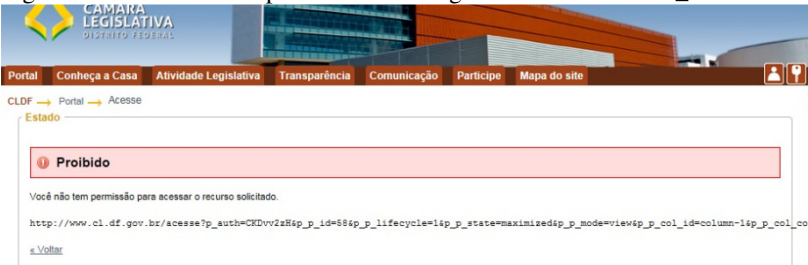
Em relação ao uso de navegação segura quando requerida a identificação do usuário, 26,7% dos portais (GOV_DF, TJ_SP, TJ_SC e TJ_DF) às vezes o fazem. A falta do uso do *https* para todos estes 4 portais consta no formulário disposto no canal da ouvidoria. Vale mencionar que, nesse quesito, a análise recaiu sobre os formulários dispostos em cada um dos portais em avaliação.

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

Finalmente, quando verificada a possibilidade de revisão dos dados pessoais, em caso de registro, tem-se que em 20% dos portais não é possível se registrar (GOV_RJ, AL_SP e AL_DF), e em 40% deles (GOV_DF, GOV_PR, GOV_SC, AL_RJ, AL_PR e TJ_RJ) não é possível revisar o registro realizado.

Cabe destacar que, embora o portal AL_DF ofereça a possibilidade de registro, propondo ao cidadão um contato mais próximo e personalizado com a Assembleia, não foi possível proceder a tal ação, uma vez que a página retorna assinalando erro (Figura 46).

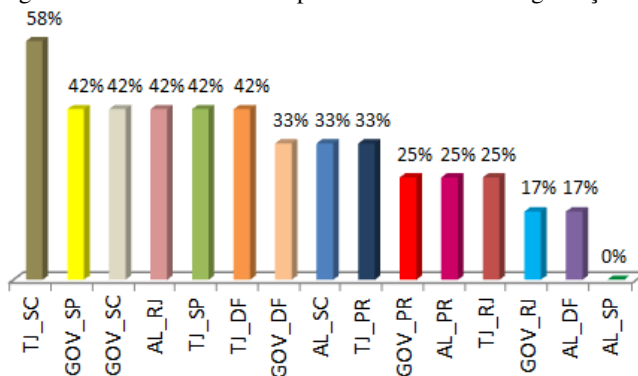
Figura 46 - Erro ao tentar proceder com o registro no Portal da AL_DF.



Fonte: Portal AL_DF

No que tange ao atendimento dos portais ao Indicador Segurança e Privacidade (Figura 47), o resultado é, em média, ainda pior que o relatado no indicador anterior. Neste caso, a porcentagem média atingida foi de 31,67%, sendo que um deles (AL_SP) ficou com 0%.

Figura 47 - Atendimento dos portais ao Indicador Segurança e Privacidade.



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

Assim, é fundamental que o cidadão tenha clareza sobre as políticas de privacidade e de uso da informação contida nos portais, de modo que possa sentir-se confortável e seguro para fornecer dados pessoais e interagir com a administração pública.

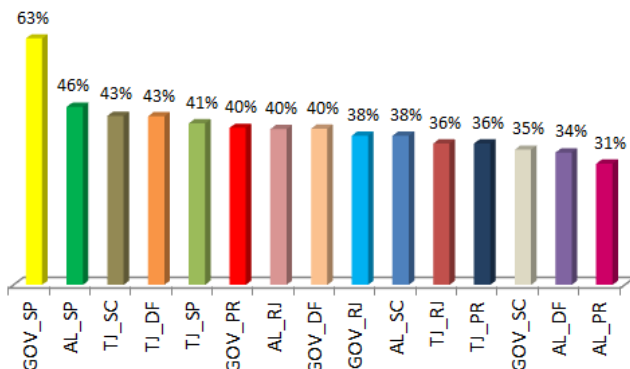
6.5.10 Síntese geral

Caso todas as variáveis sejam analisadas em conjunto, o cenário que se estabelece é o demonstrado na Figura 48. Em média, os portais atingiram 40,31% de atendimento às variáveis propostas.

O portal com melhor desempenho, quando considerados todos os indicadores, é o GOV_SP, com 63%. Vale referir que tal portal também ficou com a primeira colocação em quatro dos nove indicadores, quando computados individualmente: Ferramentas de comunicação (junto do TJ_SC), Transparência Ativa, Abertura e Usabilidade e Acessibilidade (junto do GOV_PR e GOV_SC).

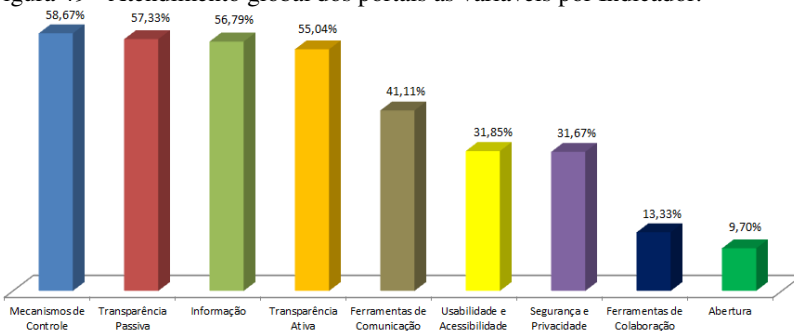
Já o portal com o pior desempenho global foi o da AL_PR, com 31%, que também aparece na última posição quando avaliados individualmente os indicadores Transparência Passiva (junto da AL_SC), Abertura (junto do GOV_RJ, GOV_DF, GOV_PR, GOV_SC, AL_SC, AL_RJ, AL_PR, AL_DF, TJ_SP, TJ_SC, TJ_RJ, TJ_PR e TJ_DF) e Mecanismos de Controle (junto do GOV_RJ).

Figura 48 - Atendimento dos portais às variáveis inerentes à democracia eletrônica.



De modo geral, os portais avaliados apresentaram melhor média global frente ao indicador Mecanismos de Controle (58,67%), sendo que, para quatro dos nove indicadores, o desempenho foi superior aos 50% (Figura 49). Quanto ao pior, diz respeito ao atendimento das variáveis relativas ao indicador Abertura, que obteve média inferior a 10%.

Figura 49 - Atendimento global dos portais às variáveis por Indicador.



Foi também o portal do GOV_SP o que apresentou melhor desempenho quando consideradas as variáveis que apresentaram vínculo direto ou indireto com as práticas de Gestão do Conhecimento, as quais, segundo a literatura, são capazes de fomentar alguns dos processos de Gestão do Conhecimento no âmbito dos portais de governo.

Com 55% de atendimento global, o portal congregou o maior número de variáveis ligadas à criação (52%) e ao compartilhamento de conhecimento (61%), quando computadas de maneira individual.

Já os processos de identificação, armazenamento e uso do conhecimento obtiveram maior incidência de variáveis nos portais do TJ_DF (48%), TJ_SC (62%) e AL_RJ (65%), respectivamente.

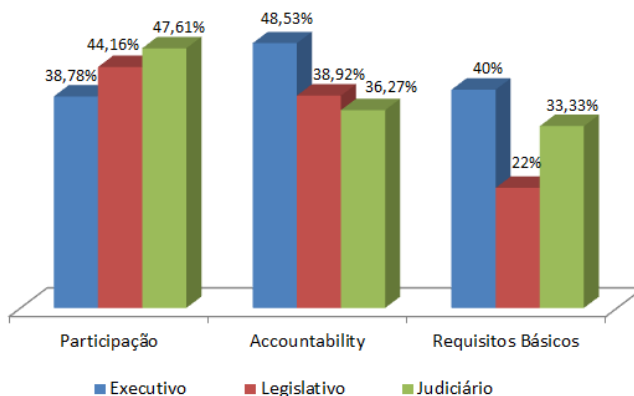
De modo geral, conclui-se que os portais avaliados tendem a fomentar com mais intensidade os processos de uso (51,61%), armazenamento (51,39%) e compartilhamento de conhecimento (40,16%), visto que as variáveis inerentes a estes grupos foram as que tiveram maior ocorrência. Com menor porcentagem, aparecem as variáveis ligadas à identificação (36,62%) e à criação de conhecimento (28%), sendo esta última a que obteve pior desempenho global.

Quando avaliado o desempenho dos portais sob a ótica dos três Poderes, tem-se no executivo o maior destaque. Com 43,21%, os portais do executivo foram os que apresentaram o maior número de variáveis capazes de conduzir à democracia eletrônica, quando comparados aos do legislativo (37,7%) e do judiciário (40,02%).

Este resultado vai ao encontro da afirmação de Eisenberg (2000) e Anttiroiko (2006), quando dizem que no executivo é onde a democracia eletrônica pode ganhar mais força.

Dentre as dimensões constituintes do *framework* (Figura 50), os portais do executivo demonstraram mais atenção às variáveis inerentes à *Accountability* (48,53%), com destaque para os indicadores de Transparência Passiva (72%) e Transparência Ativa (65%).

Figura 50 - Atendimento às variáveis por Dimensão.



Já os portais do legislativo obtiveram melhor desempenho frente às variáveis relativas à dimensão da Participação (44,16%), sendo este percentual composto por 61% Informação, 30% Ferramentas de Comunicação e 14% Ferramentas de Colaboração.

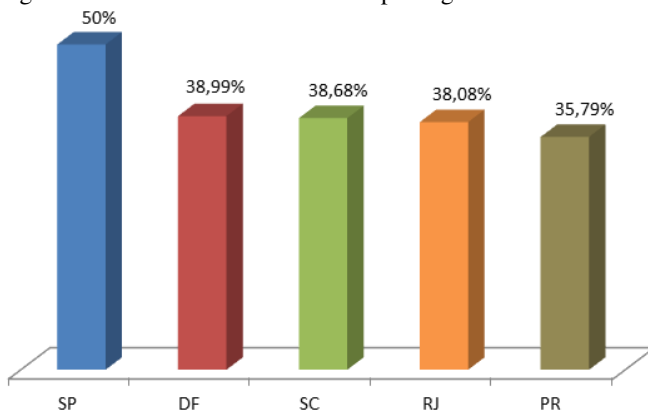
O mesmo cenário se estabelece para os portais do poder judiciário, que também obtiveram melhor desempenho nesta dimensão (47,61%), sendo que, deste percentual, 64% é proveniente do desempenho frente ao indicador Informação, 47% das Ferramentas de Comunicação e apenas 9% das Ferramentas de Colaboração.

Foi possível constatar que, enquanto os portais do poder executivo dão mais atenção à disposição de informações sobre a execução orçamentária e financeira das finanças públicas, tanto o legislativo quanto o judiciário têm maior preocupação com o fornecimento de informações institucionais e sobre o funcionamento da entidade. Assim, buscam facilitar o acesso a informações que permitam que o cidadão identifique quem são os representantes, o que fazem e como se organizam para atender às metas propostas.

Perfil similar nos três poderes foi obtido quando da análise da existência de variáveis vinculadas aos processos de Gestão do Conhecimento. Quando comparados aos demais processos, o armazenamento e uso de conhecimento foram os mais fomentados tanto no âmbito do executivo (49% e 48%), quanto do legislativo (50% e 53%) e do judiciário (55% e 54%).

Sob a ótica das regiões, o estado com o melhor desempenho frente aos quesitos avaliados foi o de SP, com 50%, seguido por DF, SC, RJ e PR (Figura 51).

Figura 51 - Atendimento às variáveis por região.



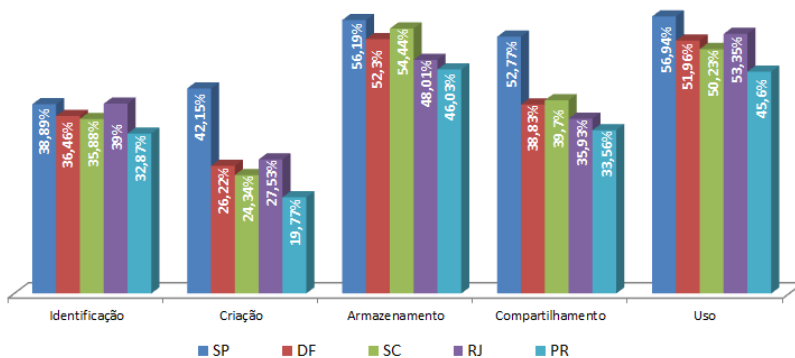
Supunha-se, a princípio, que as regiões com o IDH mais elevado apresentariam portais mais bem estruturados e com maior incidência das variáveis ligadas à promoção da democracia eletrônica. O que se viu, a partir da análise dos dados, é que essa suposição é, em parte, verdadeira.

Dos cinco estados cujos portais foram eleitos para esta pesquisa, os quais, segundo o Centro de Políticas Sociais da Fundação Getúlio Vargas também são os que possuem maior acesso a computador e à internet no domicílio (NERI, 2012), o DF é o que apresenta o maior IDH, mas ele não é o que apresenta a maior porcentagem de atendimento às variáveis propostas, tendo ficado com a segunda colocação.

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

A mesma ordem foi mantida quando considerado o desempenho dos estados frente aos processos de Gestão do Conhecimento. Viu-se que, juntos, os portais de SP foram os que reuniram o maior número de variáveis ligadas à criação, armazenamento, compartilhamento e uso do conhecimento. O único processo de Gestão do Conhecimento em que SP perdeu a primeira colocação diz respeito à identificação de conhecimento, cujo maior desempenho foi obtido pelos portais do RJ (Figura 52).

Figura 52 - Atendimento às variáveis vinculadas às práticas de Gestão do Conhecimento por estado.



Ainda nessa perspectiva, pode-se dizer que os portais do DF, assim como os de SC e do PR, apresentam mais atenção às variáveis capazes de fomentar o armazenamento de conhecimento. Já os portais do RJ, assim como os de SP, reúnem uma maior porcentagem de variáveis ligadas ao uso de conhecimento.

Tal resultado permite inferir que os portais das instituições governamentais aqui avaliadas estão longe do cenário ideal, especialmente quando consideradas as oportunidades de criação de conhecimento, provenientes da interação social e da colaboração cidadã frente à produção do bem público.

Segundo Malik (2013, p. 93), a exclusão deste processo limita a capacidade dos cidadãos de expressarem suas opiniões, necessidades e preocupações, e pode perpetuar as injustiças, de tal modo que os “governos que não respondem às necessidades dos cidadãos nem alargam as oportunidades de participação política arriscam-se a perder a sua legitimidade”.

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

Esse capítulo buscou apresentar o processo de verificação empírica do *framework* de apoio à democracia eletrônica em portais de governo com base nas práticas de Gestão do Conhecimento.

Sua aplicação nos portais eleitos como *corpus* de pesquisa demonstrou consistência e permitiu verificar como estão sendo desenvolvidos os processos de *accountability* e participação no âmbito da administração pública.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Motivada pela carência de estudos que apontassem para mecanismos de avaliação da democracia eletrônica e dos elementos que a conduzem, esta tese buscou desvelar aqueles capazes de promovê-la em portais de governo.

Depois de confirmada essa lacuna, por meio de uma revisão sistemática de literatura, partiu-se para a construção de um arcabouço teórico que permitisse entender a dinâmica desta área de conhecimento, bem como dos elementos que a compõem e que são passíveis de verificação empírica.

Assim, no Capítulo 2, foram identificadas, entre outros aspectos, as rotinas envolvidas na condução dos processos de Gestão do Conhecimento, cujas atividades demonstraram forte importância no contexto da democracia eletrônica, em face da sua contribuição para a estruturação, recuperação, disseminação, análise e avaliação dos ativos requeridos pelo cidadão e pela sociedade civil à participação efetiva na condução do bem público.

Já no Capítulo 3 foram discutidos os movimentos de reforma do Estado e o modo como as teorias da Nova Gestão Pública e do Novo Serviço Público influenciaram no direcionamento de esforços para a adoção das TICs pela administração pública. Além disso, frente aos inúmeros benefícios que trazem no campo da transparência e do controle social, bem como à corresponsabilidade cidadã na produção de novas informações e aplicações, deu-se ênfase aos movimentos de abertura pelos quais as entidades governamentais estão passando.

No Capítulo 4, destacou-se a importância das ferramentas capazes de mensurar o desempenho e valorar os ativos das organizações, e apresentaram-se os indicadores como alternativa nesse processo. Além disso, apontou-se para metodologias capazes de auxiliar na mensuração de um conceito complexo, dentre as quais elegeu-se a de Quivy e Campenhoudt (2003), em função da clareza dos procedimentos técnicos para operacionalização da proposta, bem como pela importância que os autores atribuem ao conceito-base que se pretende analisar.

Tendo como apoio tal proposta, deu-se início ao processo de tradução empírica do conceito de democracia eletrônica, tendo em vista levantar as dimensões de análise e seus componentes. Esse processo foi reforçado com o uso de uma metodologia de apoio à representação de conhecimento. O desenvolvimento de uma ontologia de domínio deu suporte à formalização dos termos, definições e relações inerentes ao

domínio da democracia eletrônica, apontando para os elementos-chave e auxiliando no dimensionamento de indicadores mais robustos.

Desse modo, foram apresentados no Capítulo 5 os conceitos, dimensões de análise, indicadores e variáveis inerentes à democracia eletrônica, sendo estas cruzadas com as práticas e processos da Gestão do Conhecimento, tendo em vista evidenciar a maneira pela qual o conhecimento pode ser tratado no âmbito da democracia eletrônica.

Após esse processo, partiu-se para a estruturação das variáveis em um questionário que serviu como instrumento de apoio à validação dos elementos que favorecem o estabelecimento da democracia eletrônica e que, sobretudo, são passíveis de verificação empírica.

Após serem validadas pelos especialistas, as dimensões de análise, os indicadores e as variáveis discutidas ao longo do Capítulo 5 foram sintetizadas em uma proposta de *framework* de apoio à democracia eletrônica em portais de governo.

Tendo em vista investigar a consistência prática do *framework* proposto, procedeu-se à sua verificação empírica dentro do contexto brasileiro, o que permitiu constatar um panorama bastante preocupante com relação à promoção da democracia eletrônica.

O que se viu foi que os portais avaliados ainda pecam na operacionalização de quesitos básicos como a usabilidade, a acessibilidade, a segurança e a privacidade, o que acaba por dificultar o acesso à informação e diminuir a confiança no ambiente online, levando, em alguns casos, a inviabilizar a participação cidadã nos processos decisórios.

Ainda que a disponibilização de informações tenha sido regular, a avaliação reflete que não há uma preocupação em simplificar aquilo que é oferecido, de modo que muitas coisas parecem estar ‘jogadas’ nas páginas, simplesmente para que se possa dizer que se preza pela transparência das ações empreendidas no setor público.

A complexidade que cerca aquilo que é disposto acaba por afastar qualquer tipo de manifestação por parte do cidadão, seja ela positiva ou negativa. Sem entender como funciona e como se organizam e são executadas as ações direcionadas à condução do bem público, não há como participar.

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

Essa constatação é reforçada pelo baixo desempenho apresentado pelos portais frente às variáveis capazes de estimular a criação de conhecimento, que envolvem, além de outras variáveis, as contidas nos indicadores de abertura e de ferramentas de colaboração.

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

A falta de direcionamento de estratégias e políticas públicas que considerem o capital humano, o qual é suportado pela democracia eletrônica, é clara e está refletida nos dados apresentados. O cidadão, infelizmente, ainda é visto pelas instituições governamentais como um consumidor, usuário de um produto final, e não como um parceiro, parte de um processo de decisão política.

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

7.1 CONCLUSÕES

Esta tese partiu de três pressupostos principais. O primeiro deles, de que existem elementos capazes de promover a democracia eletrônica em portais de governo, foi confirmado nos Capítulos 5 e 6, onde foi apresentado um conjunto de 79 variáveis que auxiliam, cada qual a seu modo, no fomento à democracia eletrônica.

Essas variáveis foram identificadas na literatura e passaram por um processo de validação de conteúdo por um grupo de peritos no assunto.

Assumiu-se, como segundo pressuposto, que o uso de práticas de Gestão do Conhecimento nos portais de governo permite alavancar a democracia eletrônica.

Tal suposição encontrou fundamento tanto teórico, quanto prático. Ao longo dos Capítulos 2 e 5, foram assinalados vários autores que defendem que as práticas de Gestão do Conhecimento são elementos essenciais na busca pela melhor administração pública e no alcance pleno da democracia eletrônica.

Essas afirmações encontraram suporte também quando verificadas empiricamente nos portais de governo escolhidos como

corpus desta pesquisa, conforme visto nos resultados apresentados ao longo do Capítulo 6.

Finalmente, como terceiro pressuposto, admitiu-se que existe relação entre as variáveis de análise da democracia eletrônica e as práticas de Gestão do Conhecimento. Conforme apresentado no Capítulo 5, apenas 29% das variáveis de análise não puderam ser associadas diretamente ou, em função do papel que cumprem, deduzidas das práticas encontradas na literatura.

Entende-se que, embora não tenha sido possível relacionar 24 das variáveis com as práticas recorrentes, muitas delas são de grande importância para a dinâmica da Gestão do Conhecimento nos portais, na medida em que podem dar início a um processo de aproximação entre o governo e os cidadãos, e, a partir daí, fomentar a criação e o compartilhamento de conhecimento.

Tendo em vista desenvolver um *framework* de apoio à democracia eletrônica em portais de governo com base nas práticas de Gestão do Conhecimento, esta tese delineou três objetivos específicos, quais sejam:

- a) Representar o conhecimento no domínio da democracia eletrônica.
- b) Propor indicadores de democracia eletrônica em portais de governo;
- c) Mapear a relação entre as variáveis de análise da democracia eletrônica e as práticas de Gestão do Conhecimento.

Todos os três foram alcançados com sucesso, tendo sido demonstrados ao longo do desenvolvimento desta tese e com maior ênfase no Capítulo 5.

O primeiro deles, referente à representação de conhecimento no domínio da democracia eletrônica, foi de grande valia para a construção deste trabalho, na medida em que viabilizou a formalização dos termos e relações do domínio em estudo, permitindo entender melhor a sua dinâmica e seus elementos constituintes.

A partir daí, foi possível vislumbrar indicadores que empiricamente fossem capazes de traduzir e quantificar as dimensões de análise estabelecidas, retratando, assim, aspectos mensuráveis da área de conhecimento.

A metodologia de Engenharia do Conhecimento escolhida para a realização desta tarefa mostrou-se bastante eficaz nesse sentido, uma vez

que o resultado apresentado capturou de forma singular o conhecimento sobre o domínio da democracia eletrônica.

Os indicadores propostos, segundo objetivo específico, surgiram como resultado do processo de tradução empírica do conceito de democracia eletrônica, aliado a representação de domínio. Eles serviram para dar sustentação conceitual à proposta do *framework*, na medida em ajudaram a direcionar o planejamento e a busca das variáveis empíricas capazes de promover a democracia eletrônica nos portais de governo.

Por último, em atendimento ao terceiro objetivo específico, apresentou-se um mapeamento da relação entre as variáveis de análise da democracia eletrônica e as práticas de Gestão do Conhecimento. Tal correspondência foi realizada mediante suporte teórico buscado na literatura e serviu para reforçar a afirmação de que a Gestão do Conhecimento é uma peça importante no contexto da democracia eletrônica, na medida em que fornece suporte às diferentes áreas e processos de participação e contribui, sobretudo, na disposição dos ativos requeridos pelo cidadão e pela sociedade civil à participação efetiva na condução do bem público.

A partir da consecução dos três objetivos específicos, alcançou-se o objetivo geral desta tese, quando foi desenvolvido o *framework* de apoio à democracia eletrônica em portais de governo com base nas práticas de Gestão do Conhecimento.

Como visto, o *framework* mostrou-se consistente tanto do ponto de vista teórico, verificado pelos especialistas, quanto do ponto de vista prático, quando aplicado aos portais do governo.

As dimensões, indicadores e especialmente as variáveis propostas se mostraram válidas para todos os portais analisados e permitiram estabelecer um panorama da promoção da democracia eletrônica por essas entidades.

Conclui-se, por fim, que esta tese apresenta contribuições que circundam tanto o contexto teórico quanto o prático. Nesse sentido, pode-se elencar:

- A representação do conhecimento no domínio da democracia eletrônica;
- A demonstração do processo de tradução empírica do conceito de democracia eletrônica, resultando nas dimensões de análise, indicadores e variáveis;
- O mapeamento das variáveis de análise da democracia eletrônica com as práticas de Gestão do Conhecimento;

- O mapeamento das variáveis de análise da democracia eletrônica com os processos de Gestão de Conhecimento;
- O desenvolvimento de um instrumento de pesquisa, validado teórica e empiricamente, que permite analisar a promoção da democracia eletrônica em portais de governo;
- A demonstração do processo de validade de conteúdo aplicado ao instrumento de pesquisa;
- O desenvolvimento de um *framework* de apoio à democracia eletrônica em portais de governo com base nas práticas de Gestão do Conhecimento;
- A demonstração do processo de verificação empírica do *framework* nos portais de governo eleitos como *corpus* da pesquisa, o que permitiu verificar como estão sendo desenvolvidos os processos de *accountability* e participação no âmbito da administração pública brasileira.

7.2 TRABALHOS FUTUROS

Dada a limitação do escopo feita para o atendimento dos objetivos delineados para esta tese, sugere-se como proposta de desenvolvimento de trabalhos futuros:

- A construção de um instrumento de pesquisa voltado para avaliação qualitativa das variáveis inerentes à promoção da democracia eletrônica, buscando verificar não apenas a sua disposição nos portais, mas, sobretudo, a sua efetividade;
- A aplicação simultânea do instrumento de pesquisa tanto em estados com baixo IDH quanto nos que possuem alto IDH, tendo em vista compará-los quanto à disposição dos elementos capazes de conduzir à democracia eletrônica;
- A aplicação do instrumento de pesquisa em uma amostra probabilística, tendo em vista a possibilidade de generalização dos resultados, buscando construir um panorama da promoção da democracia eletrônica via portais de governo em nível nacional;

- A aplicação do instrumento de pesquisa utilizando o mesmo *corpus* escolhido para esta tese após um ano, buscando verificar se os pontos que requerem ações corretivas, elencados durante a avaliação, foram ou não ajustados;
- A adaptação e a aplicação do *framework* em outros contextos, dado que os indicadores transparência passiva e ativa incorporaram variáveis advindas da interpretação da legislação brasileira concernente à matéria.

REFERÊNCIAS

ABDULLAH, Mohd S. *et al.* Conceptual modeling of knowledge-based systems using UML. In: LI, Daoliang; WANG, Baoji (Eds.). **Artificial Intelligence Applications and Innovations**. Beijing: Springer, 2005. p. 23-33.

ABEL, Mara; FIORINI, Sandro R. Uma revisão da Engenharia do Conhecimento: evolução, paradigmas e aplicações. **International Journal of Knowledge Engineering and Management**, Florianópolis, v. 2, n. 2, p.1-35, mar. 2013.

AKUTSU, Luiz. Portais de governo no Brasil: *accountability* e democracia delegativa. In: CONGRESO INTERNACIONAL DEL CLAD SOBRE LA REFORMA DEL ESTADO Y DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, 10., 2005, Santiago. **Anais...** Buenos Aires: Clad, 2005.

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

ALEXANDRE, Neusa M. C.; COLUCI, Marina Z. O. Validade de conteúdo nos processos de construção e adaptação de instrumentos de medidas. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 16, n.7, p. 3061-3068, jul. 2011.

AL-MUDIMIGH, Abdullah S.; ULLAH, Zahid. Effective Implementation of Portals: Best Practice Model. **International Journal of Business and Management**, Toronto, v. 6, n. 2, p. 46-51, 2011.

AL-SUDAIRY, M. A. T.; VASISTA, T. G. K. Fostering Knowledge Management and Citizen Participation via E-Governance for Achieving Sustainable Balanced Development. **The IUP Journal of Knowledge Management**, Hyderabad, v. 10, n. 1, p. 54-64, jan. 2012.

AMORIM, Paula K. D. F. **Democracia e internet**: a transparência de gestão nos portais eletrônicos das capitais brasileiras. 2012. 348 p. Tese (Doutorado) - Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Cultura

contemporâneas, Faculdade de Comunicação, Universidade Federal da Bahia. Salvador, 2012.

ANDRADE, Aurélio, L. *et al.* **Pensamento sistêmico**: caderno de campo. O desafio da mudança sustentada nas organizações e na sociedade. Porto Alegre: Bookman, 2006.

ANDRADE, Ilza A. *et al.* Inteligência coletiva e ferramentas web 2.0: a busca da gestão da informação e do conhecimento em organizações. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 1, Número Especial: Perspectivas em Arquitetura da Informação, p. 27-43, out. 2011.

ANGELE, Jürgen *et al.* Developing knowledge-based systems with MIKE. **Journal of Automated Software Engineering**, Hingham, v. 5, n. 4, p. 389-418, oct. 1998.

ANTTIROIKO, Ari-Veikko. Contextualising Local e-Democracy. In: VIRAPATIRIN, Marie; PEIXOTO, Tiago (Eds.) **e-AGORA**. Le Livre Blanc de la e-démocratie locale: Réflexions et Perspectives. Paris: Issy-Media/European Commission, 2006. p. 265-278.

_____. Democratic E-Governance: basic concepts, issues and future trends. **I-Ways: The Journal of E-Government Policy and Regulation**, v. 30, n. 2, p. 83-90, aug. 2007.

APOSTOLOU, Dimitris *et al.* D 5.2.5: Knowledge Management and Knowledge Engineering. In: SORIA, Cláudia; THORLEIFSDOTTIR, Asta (Eds.). **DEMO-net: D 5.2. eParticipation: The potential of new and emerging technologies**. Brussels: European Commission, 2007. p. 166-247.

AYO, Charles. K.; MBARIKA, Victor W. A.; OKUNOYE, Adekunle. A Framework for e-Democracy implementation in the Developing Nations. **International Journal of Computers and Technology**, v. 10, n. 10, p. 2121-2135, sept. 2013.

BARBER, Benjamin. Three scenarios for the future of technology and strong democracy. **Political Science Quarterly**, v. 113, n. 4, p. 573-589, 1999.

BARNETT, Neil J. Including ourselves: New Labour and engagement with public services. **Management Decision**, v. 40, n. 4, p. 310-317, 2002.

BATISTA, Fábio F. **Governo que aprende: gestão do conhecimento em organizações do Executivo Federal**. Texto para discussão n° 1022. Brasília: IPEA, 2004.

_____. **O desafio da gestão do conhecimento nas áreas de administração e planejamento das Instituições Federais de Ensino Superior (IFES)**. Texto para Discussão n° 1181. Brasília: IPEA, 2006.

_____. **Modelo de Gestão do Conhecimento para a Administração Pública Brasileira: como implementar a gestão do Conhecimento para produzir resultados em benefício do cidadão**. Brasília: IPEA, 2012.

BATISTA, Fábio F. *et al.* **Gestão do Conhecimento na Administração Pública**. Texto para Discussão n° 1095. Brasília: IPEA, 2005.

BAUM, Christopher H.; DI MAIO, Andrea. **Gartner's four phases of e-government model**. Stamford: Gartner Group, 2000.

BECERRA-FERNANDEZ, Irma; SABHERWAL, Rajiv. Organizational knowledge management: a contingency perspective. **Journal of Management Information Systems**, New York, v. 18, n. 1, p. 23-55, 2001.

BEGHIN, Nathalie; ZIGONI, Carmela (Orgs.). **Avaliando os websites de transparência orçamentária nacionais e subnacionais e medindo impactos de dados abertos sobre direitos humanos no Brasil**. Brasília: Instituto de Estudos Socioeconômicos, 2014.

BELANGER, France; HILLER, Janine S. A framework for e-government: privacy implications. **Business Process Management Journal**, v. 12, n. 1, p. 48-60, 2006.

BELLEN, Hans M. van. **Indicadores de sustentabilidade: uma análise comparativa**. Rio de Janeiro: FGV, 2005.

BERGERON, Bryan P. **Essentials of knowledge management**. Hoboken: John Wiley & Sons, 2003.

BERNARDES, Marciele B. **Democracia na sociedade informacional**. São Paulo: Saraiva, 2013.

BERNERS-LEE, Tim. Linked Data. **W3C**, Up to Design Issues, 2010. Disponível em: <<http://www.w3.org/DesignIssues/LinkedData.html>>. Acesso em: 20 jul. 2013.

BERZTISS, Alfs T. Capability Maturity. In: SCHWARTZ, David G.; TE'ENI, Dov (Eds.). **Encyclopedia of Knowledge Management**. 2. ed. London: Idea Group Reference, 2011. p. 81-88.

BHATT, Ganesh D. Knowledge Management in organizations: examining the interaction between, technologies, techniques, and people. **Journal of Knowledge Management**, v. 5, n. 1, p. 68-75, 2001.

BHIRUD, Sachin S.; RODRIGUES, Lewlyn L. R.; DESAI, Pradeep. Knowledge Sharing Practices in KM: A Case Study in Indian Software Subsidiary. **Journal of Knowledge Management Practice**, v. 6, dec. 2005.

BIRKINSHAW; Patrick J. Freedom of Information and Openness: Fundamental Human Rights. **Administrative Law Review**, Washington, DC, v. 58, n. 1, p. 177-218, 2006.

BIZ, Alexandre A. **Avaliação dos portais turísticos governamentais quanto ao suporte à gestão do conhecimento**. 2009. 141 p. Tese (Doutorado) - Programa de Pós-graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento, Centro Tecnológico, Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2009.

BOBBIO, Norberto. **O futuro da democracia**: uma defesa das regras do jogo. São Paulo: Paz e Terra, 1997.

_____. **O futuro da democracia**. 8. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2002.

BORST, Willem N. **Construction of engineering ontologies for knowledge sharing and reuse**. 1997. 227 p. Tese (Doutorado) - Centre for Telematica and Information Technology, University of Twente, Enschede, 1997.

BRACK, Andy; NOBLE, Phil. **E-Democracy around the world: a survey for the Bertelsmann Foundation**. Charleston: PN&A, 2001.

BRAGA, Sérgio S. Podem as novas tecnologias de informação e comunicação auxiliar na consolidação das democracias? Um estudo sobre a informatização dos órgãos legislativos na América do Sul. **Opinião Pública**, Campinas, v. 13, n. 1, p. 1-50, jun. 2007.

_____.; FRANÇA, Andressa S. T.; NICOLÁS, María A. Os partidos políticos brasileiros e a internet: uma avaliação dos websites dos partidos políticos do Brasil. **Revista de Sociologia e Política**, Curitiba, v. 17, n. 34, p. 183-208, out. 2009.

BRASIL. **Lei complementar nº 101, de 4 de maio de 2000**. Estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp101.htm>. Acesso em jul. 2012.

_____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. **Indicadores e métricas para avaliação de e-Serviços**. Brasília: MP, 2007.

_____. **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 5 de outubro de 1988. Organização do texto: Yussef Said Cahali. 10. ed. São Paulo: RT, 2008.

_____. **Lei complementar nº 131, de 27 de maio de 2009**. Acrescenta dispositivos à Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000, que estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências, a fim de determinar a disponibilização, em tempo real, de informações pormenorizadas sobre a execução orçamentária e financeira da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. (2009a). Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp131.htm>. Acesso em: jul. 2012.

_____. Câmara dos Deputados. **Portal E-democracia**. Disponível em: <<http://edemocracia.camara.gov.br/web/public/principal>>. Acesso em: 10 dez. 2009b.

_____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. **Padrões Web em Governo Eletrônico**: Cartilha de Codificação. Brasília: MP, SLTI, 2010a.

_____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. **Padrões Web em Governo Eletrônico**: Cartilha de Redação Web. Brasília: MP, SLTI, 2010b.

_____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. **Padrões Web em Governo Eletrônico**: Cartilha de Usabilidade. Brasília: MP, SLTI, 2010c.

_____. **Lei Complementar nº 135, de 4 de junho de 2010**. Altera a Lei Complementar nº 64, de 18 de maio de 1990, que estabelece, de acordo com o § 9º do art. 14 da Constituição Federal, casos de inelegibilidade, prazos de cessação e determina outras providências, para incluir hipóteses de inelegibilidade que visam a proteger a probidade administrativa e a moralidade no exercício do mandato. (2010d). Disponível em:
<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp135.htm>. Acesso em 21 ago. 2012.

_____. Secretaria de Prevenção da Corrupção e Informações Estratégicas. **Orientações aos cidadãos para participação na gestão pública e exercício do controle social**. Coleção Olho Vivo. Brasília: CGU, 2010e.

_____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. **Padrões Web em Governo Eletrônico**: Guia de Administração. Brasília: MP, SLTI, 2011a.

_____. **Decreto sem número, de 15 de setembro de 2011**. Institui o Plano de Ação Nacional sobre Governo Aberto e dá outras providências. (2011b). Disponível em:
<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Dsn/Dsn13117.htm>. Acesso em: 01 set. 2012.

_____. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de

maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. (2011c). Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm>. Acesso em: 15 mar. 2012.

_____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. Ministério da Educação, Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica. **e-MAG Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico**. Brasília: MP, SLTI, 2011d.

_____. **Guia de Abertura de Dados** (2011e). Disponível em: <<http://dados.gov.br/>>. Acesso em: 10 out. 2012.

_____. **Portal transparência**: Brasil online (2012a). Disponível em: <http://inovacao.enap.gov.br/index.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=280>. Acesso em: 30 jul. 2012.

_____. **Dados abertos governamentais** (2012b). Disponível em <<http://www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/Dados-Abertos>>. Acesso em: 10 out. 2012.

_____. **Decreto nº 7.224, de 16 de maio de 2012**. Regulamenta a Lei no 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição. (2012c) Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/Decreto/D7724.htm>. Acesso em: 21 ago. 2012.

_____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. **Cartilha Técnica para Publicação de Dados Abertos no Brasil**. Brasília: MP, SLTI, 2012d.

_____. **Texto Base**. 1ª Conferência Nacional sobre Transparência e Controle Social. Brasília: CGU, 2012e.

_____. Secretaria de Comunicação da Presidência da República. Presidência da República. **Manual de uso do selo Acesso à Informação**. Brasília, 2012f. Disponível em: <<http://www.cgu.gov.br/acessoainformacaoGOV/espaco-gestor/identidade-visual/arquivos-marca/manual-do-selo-informacao.pdf>>. Acesso em: 23 ago. 2012.

_____. **Ferramentas de colaboração.** Disponível em: <<http://dados.gov.br/ferramentas-colaboracao/>>. Acesso em: 10 set. 2013a.

_____. Controladoria Geral da União. Secretaria de Prevenção da Corrupção e Informações Estratégicas. **Manual da Lei de Acesso à Informação para Estados e Municípios.** Brasília: CGU, 2013b.

_____. **Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014.** Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm>. Acesso em: 30 abr. 2014a.

_____. **Decreto nº 8.243, de 23 de maio de 2014.** Institui a Política Nacional de Participação Social - PNPS e o Sistema Nacional de Participação Social - SNPS, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2014/Decreto/D8243.htm>. Acesso em 01 jun. 2014b.

BRAVO, Maria I. S.; CORREIA, Maria V. C. Desafios do controle social na atualidade. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, n.109, p. 126-150, jan./mar. 2012.

BURNS, Nancy; GROVES, Susan K. **The practice of nursing research: conduct, critique and utilization.** 4. ed. Ontario: W. B. Saunders Company, 2001.

BUSSAB, Wilton de O.; MORETTIN, Pedro A. **Estatística básica.** 5.ed. São Paulo: Saraiva: 2002.

CAHDE. **Recommendation on e-Democracy.** Recommendation CM/Rec (2009)1 of Committee of Ministers to members states on electronic democracy. Strasbourg: Council of Europe, 2009.

CALDERÓN, César; LORENZO, Sebastián. **Open Government: Gobierno Abierto.** Jaén: Algón Editores, 2010.

CALDOW, Janet. **e-Democracy: Putting Down Global Roots.** Washington, DC: Institute for Electronic Government, IBM, 2004.

CAMPILONGO, Celso F. **Representação política**. São Paulo: Ática, 1998.

CAPRA, Fritjof. **O ponto de mutação**. A ciência, a sociedade e a cultura emergente. São Paulo: Cultrix, 2006.

CASSEPP-BORGES, Vicente; BALBINOTTI, Marcus A. A.; TEODORO, Maycoln L. M. Tradução e validação de conteúdo: uma proposta para a adaptação de instrumentos. In: PASQUALI, Luiz (Org.). **Instrumentação psicológica: fundamentos e práticas**. Porto Alegre: Artmed, 2010. p. 506-520.

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

_____. **A galáxia da internet: reflexões sobre a internet, negócios e a sociedade**. Rio de Janeiro: Zahar, 2003.

CATARINO, Maria E.; BAPTISTA, Ana A. Folksonomia: um novo conceito para a organização dos recursos digitais na web. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v. 8, n. 3, artigo 04, jun. 2007.

CEN (COMITÉ EUROPÉEN DE NORMALISATION). **European Guide to Good Practice in Knowledge Management**. Part 1: Knowledge Management Framework. CWA14924-1. Brussels: CEN, 2004.

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

CHUTIMASKUL, Wichian; FUNILKUL, Suree. The Framework of e-Democracy Development. In: ELECTRONIC GOVERNMENT: International Conference, 3, 2004. Zaragoza, Spain. **Proceedings...** Zaragoza: Springer Berlin Heidelberg, 2004. p. 27-30.

CIRIBELLI, Marilda C. **Como elaborar uma dissertação de mestrado através da pesquisa científica**. Rio de Janeiro: 7Letras, 2003.

CLIFT, Steven L. E-Democracy, E-Governance and Public Net-Work. **Publicus.Net**, Articles, sept. 2003. Disponível em: <<http://www.publicus.net/articles/edempublicnetwork.html>>. Acesso em: 02 out. 2013.

_____. E-government and democracy. Representation and citizen engagement in the information age. **Publicus.Net**, Articles, feb. 2004. Disponível em <<http://www.publicus.net/articles/cliftegovdemocracy.pdf> >. Acesso em 15 jan. 2011.

_____. **Sunshine 2.0 Guide Draft**. Disponível em: <http://pages.e-democracy.org/Sunshine_2.0>. Acesso em: 15 nov. 2012.

COELHO, Vera S. P.; WAISBICH, Laura T. **Mecanismo independente de avaliação**: relatório de progresso 2011-2013. Primeiro relatório de progresso. São Paulo: CEBRAP, 2013.

COLEMAN, Stephen; GØTZE, John. **Bowling Together**: Online Public Engagement in Policy Deliberation. London: Hansard Society, 2001.

COLEMAN, Stephen; MACINTOSH, Ann; LALLJEE, Mansur. **What Works**: key lessons from recent e-democracy literature. Bristol: Bristol City Council, 2005. Technical Report.

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

COLLINS. **Collins English Dictionary**. 10. ed. New York: Harper-Collins Publishers, 2010.

COMMISSION OF THE EUROPEAN COMMUNITIES. **European Governance**: a white paper. Disponível em: <http://ec.europa.eu/governance/white_paper/en.pdf>. Acesso em: 08 jan. 2012.

COOMBS, Rod; HULL, Richard; PELTU, Malcolm. **Knowledge management practices for innovation**: an audit tool for improvement. CRIC Working Paper n° 6. Manchester: Centre for Research on Innovation and Competition, 1998.

CORBETTA, Piergiorgio. **Metodología y técnicas de investigación social**. Edición revisada. Madrid: McGraw Hill, 2007.

CORONEL, Sheila S. **Measuring Openness**: A survey of transparency ratings and the prospects for a global index. Open Society Foundations, 2012. Disponível em: <<http://www.freedominfo.org/2012/10/measuring-openness-a-survey-of-transparency-ratings-and-the-prospects-for-a-global-index/>>. Acesso em 07 jan. 2013.

CRESWELL, John W. **Projeto de pesquisa**: métodos qualitativo, quantitativo e misto. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2007.

CRUZ, Cláudia F. *et al.* Transparência da gestão pública municipal: um estudo a partir dos portais eletrônicos dos maiores municípios brasileiros. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 46, n. 1, p. 153-176, jan./fev. 2012.

CULLEN, Rowena; HOUGHTON, Caroline. Democracy Online: An Assessment of New Zealand Government Web Sites. **Government Information Quarterly**, v. 17, n. 3, p. 243-267, 2000.

DAVENPORT, Thomas H. **Reengenharia de Processos**: como inovar na empresa através da tecnologia da informação. Harvard Business School Press, Rio de Janeiro: Campus, 1994.

DAVIES, Anna; FIDLER, Devin; GORBIS, Marina. **Future Work Skills 2020**. Palo Alto: Institute for the Future for Apollo Research Institute, 2011.

DAVIES, Tim. **Open data, democracy and public sector reform**. A look at open government data use from data.gov.uk. Disponível em: <<http://www.opendataimpacts.net/report/wp-content/uploads/2010/08/How-is-open-government-data-being-used-in-practice.pdf>>. Acesso em 02 fev. 2013.

DE-LA-TORRE-UGARTE-GUANILO, Mônica C.; TAKAHASHI, Renata F.; BERTOLOZZI, Maria R. Revisão sistemática: noções gerais. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, São Paulo, v. 45, n. 5, p. 1260-1266, out. 2011.

DENHARDT, Janet V.; DENHARDT, Robert B. **The new public service: serving, not steering.** New York: M.E.Sharpe, 2003.

DENHARDT, Robert B. **Teorias da administração pública.** São Paulo: Cengage Learning, 2012.

DEPONTI, Cidonea M.; ECKERT, Córdula; AZAMBUJA, José L. B. de. Estratégia para construção de indicadores para avaliação da sustentabilidade e monitoramento de sistemas. **Agroecologia e Desenvolvimento Rural Sustentável**, Porto Alegre, v. 3, n. 4, p. 44-52, out./dez. 2002.

DIAS, Cláudia. Corporate portals: a literature review of a new concept in Information Management. **International Journal of Information Management**, Amsterdam, v. 21, n. 4, p. 269-287, aug. 2001.

DIAS, Isabel de M.; REINHARD, Nicolau. Governo eletrônico e a sociedade da informação. In: POLIZELLI, Demerval L.; OZAKI, Adalton M. (Orgs.). **Sociedade da Informação: os desafios da era da colaboração e gestão do conhecimento.** São Paulo: Saraiva, 2008. p. 177-208.

DINIZ, Vagner. Como conseguir dados governamentais abertos. In: CONGRESSO CONSAD DE GESTÃO PÚBLICA, 3, 2010. Brasília. **Anais...** Brasília: CONSAD, 2010. Disponível em: <http://www.escoladegoverno.pr.gov.br/arquivos/File/Material_%20CONSAD/paineis_III_congresso_consad/painel_13/como_conseguir_dados_governamentais_abertos.pdf>. Acesso em: Acesso em 02 fev. 2013.

DIXON, Brian E. Towards e-government 2.0: an assessment of where e-government 2.0 is and where it is headed. **Public Administration and Management**, v. 15, n. 2, p. 418-454, 2010.

DOS SANTOS, Sandra C. F. **Modelo para portal corporativo para a gestão do conhecimento.** 2011. 195 p. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-Graduação em Comércio Eletrônico e Internet, Universidade Aberta. Lisboa, 2011.

DRIGAS, Athanasios S.; KOUKIANAKIS, Lefteris. E-government applications for the Information Society. **International Journal of**

Computer Science Issues, Mahebourg, v. 10, n. 2, p.753-758, jan. 2013.

DRUCKER, Peter. **Sociedade Pós-Capitalista**. São Paulo: Pioneira, 1993.

DYE, Thomas R. Mapeamento dos modelos de análise de políticas públicas. In: HEIDEMANN, Francisco G.; SALM, José F. (Orgs.). **Políticas públicas e desenvolvimento**: bases epistemológicas e modelos de análise. Brasília: UnB, 2009. p. 99-129.

DZIEKANIAK, Gisele V. **Método para inclusão de conhecimento presente em mídias sociais no aprimoramento de plataformas de governo eletrônico**. 2012. 334 p. Tese (Doutorado) - Programa de Pós-graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento, Centro Tecnológico, Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2012.

EAVES, David. **The three laws of open government data**. Disponível em: < <http://eaves.ca/2009/09/30/three-law-of-open-government-data/>>. Acesso em: 12 nov. 2012.

EBSCO. **Bases de Dados de Pesquisa EBSCOhost®**. Disponível em <<http://www2.ebsco.com/pt-br/ProductsServices/ehostdatabases/Pages/index.aspx>>. Acesso em 19 jan. 2013.

EDWARDS, Meredith. Public sector governance: future issues for Australia. **Journal of Public Administration**, v. 61, n. 2, p. 51-61, jun. 2002.

EDWARDS, Meredith *et al.* **Public sector governance in Australia**. Australia: ANU E Press, 2012.

EISENBERG, José. Internet e Política. **Cadernos da Escola do Legislativo**, Belo Horizonte, v. 5, n. 10, p. 63-106, jan./jul. 2000.

ELSEVIER. **About Scopus**. Disponível em: <<http://www.info.sciverse.com/scopus/about>>. Acesso em: 18 jan. 2013a.

_____. **About ScienceDirect**. Disponível em:
<<http://www.info.sciverse.com/sciencedirect/about>>. Acesso em: 18 jan. 2013b.

EMBEREY, Clive L. *et al.* Application of Knowledge Engineering Methodologies to Support Engineering Design Application Development in Aerospace. In: AIAA AVIATION TECHNOLOGY, INTEGRATION AND OPERATIONS CONFERENCE, 7, 2007, Belfast, Northern Ireland. **Proceedings...** Reston: American Institute of Aeronautics and Astronautics, 2007. p. 1-13.

ESPAÑA. Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. **Boletín Oficial del Estado**, Ministerio de la Presidencia, Madrid, 18 nov. 2009. Sección I, n. 278, p. 97921- 97948.

_____. **060.es**: El Punto de Acceso a la Administración Española. Disponível em:
<http://www.060.es/060_Home/GuiaEstado/WebsPublicas.html?votado=0>. Acesso em: 21 ago. 2013a.

_____. Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. **Boletín Oficial del Estado**, Jefatura del Estado, Madrid, 10 dic. 2013b. Sección I, n. 295, p. 97922-97952.

FERGUSON, Martin. Estratégias de governo eletrônico: o cenário internacional em desenvolvimento. In: EINSEMBERG, José. CEPIK, Marco (Orgs.). **Internet e Política**: teoria e prática da democracia eletrônica. Belo Horizonte: UFMG, 2002. p. 103-140.

FIALHO, Francisco A. P. **Psicologia das atividades mentais**: introdução às ciências da cognição. Florianópolis: Editora Insular, 2011.

FOUNTAIN, Jane E. **Building the Virtual State**: information technology and institutional change. Washington: The Brookings Institution, 2001.

FREWER, Lynn J.; ROWE, Gene. Evaluating Participation Exercises: Strategic and Practical Issues. In: OECD. **Evaluating Public**

Participation in Policy Making. Paris: OECD Publishing, 2005. p. 85-108.

FUNG, Archon. Receitas para esferas públicas: oito desenhos institucionais e suas consequências. In: COELHO, Vera Schattan P.; NOBRE, Carlos (Orgs.). **Participação e deliberação:** teoria democrática e experiências institucionais no Brasil contemporâneo. São Paulo: Ed. 34, 2004. p. 173-209.

FUNILKUL, Suree; CHUTIMASKUL, Wichian. The framework for sustainable eDemocracy development. **Transforming Government: People, Process and Policy**, v. 3, n. 1, p. 16-31, 2009.

GALINDO, Fernando; GARCÍA MARCO, Francisco J.; CALLEJA, Pilar L. **Electronic government.** Zaragoza: Prensas Universitarias de Zaragoza, 2009.

GARCÍA MARCO, Francisco J. *et al.* Towards an Ontology for Knowledge Organisation in the Field of eGovernment. In: INTERNATIONAL CONFERENCE EGOV, 4, 2005, Copenhagen, Denmark. **Proceedings...** Copenhagen: Springer Berlin Heidelberg, 2005. p. 158-165.

GARSON, G. David. **Public Information Technology and E-governance:** managing the virtual state. Sudbury: Jones and Bartlett, 2006.

GAVELIN, Karin; BURAL, Simon; WILSON, Richard. **Open Government:** beyond static measures. London: Involve, 2009.

GAVENTA, John. Foreword. In: CORNWALL, Andrea; COELHO, Vera S. **Spaces for change?** The politics of citizen participation in new democratic arenas. London: Zed Books, 2007. p. x-xviii.

GEIGER, Christian P.; VON LUCKE, Jörn. Open Government and (Linked) (Open) (Government) (Data): free accessible data of the public sector in the context of open government. **e-Journal of eDemocracy and Open Government**, Krems, v. 4, n. 2, p. 265-278, 2012.

GENNARI, John H. *et al.* The Evolution of Protégé: An Environment for Knowledge-Based Systems Development. **International Journal of Human-Computer Studies**, v. 58, n. 1, p. 89-123, 2003.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GOLDSMITH, Stephen; EGGERS, Willian D. **Governing by network**. Washington, DC: Brookings institution, 2004.

GOMES, Luiz F. Brasil é o 72º no ranking da corrupção em 2013. **Instituto Avante Brasil**, 17 dez. 2013. Disponível em: <<http://institutoavantebrasil.com.br/brasil-e-72o-no-ranking-da-corrupcao-em-2013/>>. Acesso em: 25 jun. 2014.

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

_____. Democracia Digital: que democracia? In: MIGUEL, Luís F.; BIROLI, Flávia (Orgs.). **Mídia, representação e democracia**. São Paulo: Hucitec, 2010, p. 241-269.

GÓMEZ-PÉREZ, Asunción; FERNÁNDEZ-LÓPEZ, Mariano; CORCHO, Oscar. **Ontological engineering: with examples from the areas of Knowledge Management, e-Commerce and the Semantic Web**. London: Springer-Verlag, 2004.

GRANDE, José I. C.; ARAUJO, María C. R.; SERNA, Miquel S. La Necesidad de Teoría(s) sobre Gobierno Electrónico. Una Propuesta Integradora. In: CONCURSO DE ENSAYOS Y MONOGRAFÍAS DEL CLAD SOBRE REFORMA DEL ESTADO Y MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, 16, 2002, Caracas. **Anais...** Caracas: Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, 2002. Disponível em: <<http://portal.cenit.gob.ve/cenitcms/servlet/com.mvdcomm.cms.andocasociado?63,88>>. Acesso em: 20 ago. 2010.

GROSSMAN, Martin. The Emerging Academic Discipline of Knowledge Management. **Journal of Information Systems Education**, Bridgewater, v. 18, n. 1, p. 31-38, 2007.

GRÖNLUND, Åke. E-democracy and e-government: state of the art. In: IFLA COUNCIL AND GENERAL CONFERENCE, 68, 2002.

Glasgow. **Proceedings...** Netherlands: IFLA, 2002. Disponível em: <<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download;jsessionid=DDEAF0BE8F7B59FEA4615839419B6246?doi=10.1.1.102.6249&rep=rep1&type=pdf>>. Acesso em: 20 ago. 2010.

GRUBER, Thomas R. A translation approach to portable ontology specification. **Knowledge Acquisition**, London, v. 5, n. 2, p. 199-220, jun. 1993.

_____. Toward principles for the design of ontologies used for knowledge sharing. **International Journal of Human-Computer Studies**, Duluth, v. 43, n. 5-6, p. 907-928, nov./dec. 1995.

GUARINO, Nicola. Understanding, building, and using ontologies. **International Journal of Human-Computer Studies**, Duluth, v. 46, n. 2-3, p. 293-310, feb./mar. 1997.

_____. Formal ontology and information systems. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON FORMAL ONTOLOGY IN INFORMATION SYSTEMS, 1, 1998. Trento, Italy. **Proceedings...** Amsterdam: IOS Press, 1998. p. 3-15.

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

GUTMANN, Amy. A desarmonia da democracia. **Lua Nova: Revista de Cultura e Política**, São Paulo, n. 36, p. 5- 37, 1995.

HABERMAS, Jürgen. **The theory of communicative action: reason and the rationalization of society**. v. 1. Boston: Beacon Press, 1984.

HAO, Yuan-yuan *et al.* A study on citizen satisfaction evaluation model of Chinese municipal government online services. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON MANAGEMENT SCIENCE & ENGINEERING, 14, 2007. Harbin. **Proceedings...** China, Harbin Institute of Technology Press, 2007. p. 186-191.

HELD, David. **Modelos de democracia**. Belo Horizonte: Paidéia, 1987.
HEIDEMANN, Francisco G. Ética de responsabilidade: sensibilidade e correspondência a promessas e expectativas contratadas. In: _____;
SALM, José Francisco (Orgs.). **Políticas públicas e desenvolvimento:** bases epistemológicas e modelos de análise. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2009. p. 301-309.

HELOU FILHO, Esperidião A. **Um modelo de gestão pública por indicadores de sustentabilidade em associação com observatórios urbanos**. 2010. 203 p. Tese (Doutorado) - Programa de Pós-graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento, Centro Tecnológico, Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2010.

HERNÁNDEZ NIETO, Rafael A. **Contribuciones al análisis estadístico:** sensibilidad (estabilidad y consistencia) de varios coeficientes de variabilidad relativa y el coeficiente de variación proporcional (CVP). El coeficiente de validez de contenido (CVC) y el coeficiente Kappa, en la determinación de la validez de contenido según la técnica de juicio de expertos. Mérida: Universidad de los Andes/IESINFO, 2002.

HITT, Michael A.; IRELAND, R. Duane; HOSKISSON, Robert E. **Administração Estratégica**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

HOLZER, Marc; KIM, Seang-Tae. **Digital Governance in Municipalities Worldwide (2005)**. A Longitudinal Assessment of Municipal Websites Throughout the World. New Jersey: National Center for Public Productivity, 2006.

HOLZNER, Burkart; HOLZNER, Leslie. **Transparency on global change:** the vanguard of the open society. Pittsburgh: University of Pittsburgh Press, 2006.

HOWLETT, Michael P.; RAMESH, M. **Studying public policy:** policy cycles and policy subsystems. Toronto: Oxford University Press, 1995.

IAP2 (INTERNATIONAL ASSOCIATION FOR PUBLIC PARTICIPATION). **Spectrum of Public Participation**. Disponível em: <http://www.iap2.org/associations/4748/files/IAP2%20Spectrum_vertical.pdf>. Acesso em: 20 fev. 2009.

IBGE. **Contas Nacionais número 38**: contas regionais do Brasil 2010. Rio de Janeiro: IBGE, 2012.

JACKSON, Nicki. **Handbook**: Systematic Reviews of Health Promotion and Public Health Interventions. London: The Cochrane Collaboration, 2004.

JAGUARIBE, Hélio (Org.). **A democracia grega**. Brasília: Universidade de Brasília, 1981.

JANNUZZI, Paulo M. Indicadores para diagnóstico, monitoramento e avaliação de programas sociais no Brasil. **Revista do Serviço Público**, Brasília, v. 56, n. 2, p. 137-160, abr/jun. 2005.

JAPIASSU, Hilton. **Interdisciplinaridade e patologia do saber**. Rio de Janeiro: Imago, 1976.

KALAMPOKIS, Evangelos; TAMBOURIS, Efthimios; TARABANIS, Konstantinos. A domain model for e-participation. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON INTERNET AND WEB APPLICATIONS AND SERVICES, 3, 2008, Athens. **Proceedings...** Washington: IEEE Computer Society Press, 2008. p. 25-30.

KALPIC, Brane; BERNUS, Peter. Business process modeling through the knowledge management perspective. **Journal of Knowledge Management**, v. 10, n. 3, p. 40-56, 2006.

KIM, Seang-Tae. **Converging E-Democracy and E-Government Model toward an Evolutionary Model of E-Governance**: The Case of South Korea. Disponível em: <<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/unpan/unpan033197.pdf>>. Acesso em: 05 abr. 2012.

KING, Julie. Democracy in the Information age. **Australian Journal of Public Administration**, v. 65, n. 2, p. 16-32, jun. 2006.

KLIGERMAN, Débora C. *et al.* Sistemas de indicadores de saúde e ambiente em instituições de saúde. **Ciência e Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 12, n. 1, p.199-211, jan./mar. 2007.

KOH, Chang E.; RYAN, Sherry; PRYBUTOK, Victor R. Creating value through managing knowledge in an e-government to constituency (G2C environment). **Journal of Computer Information Systems**, v. 45, n. 4, p. 32-41, jun. 2005.

KOLSAKER, Ailsa; LEE-KELLEY, Liz. Mind the gap: e-Government and e-democracy. In: WIMMER, Maria A. *et al.* (Eds.). **Electronic Government**. Series: Lecture Notes in Computer Science, v. 4084. Berlin: Springer Berlin Heidelberg, 2006. p. 96-106.

KONSTANDINA, Tongaridou. **Evaluating the quality of e-democracy processes: an empirical study in the Greek context**. 2011. 84 p. Dissertação (Mestrado) - Department of International and European Studies Department of Business Administration, University of Macedonia. Thessaloniki, 2011.

KUHN, Thomas S. **A estrutura das revoluções científicas**. 9. ed. São Paulo: Perspectiva, 2006.

LA PORTE, Todd M.; DEMCHAK, Chris C.; JONG, Martin de. Democracy and Bureaucracy in the Age of the Web: empirical findings and theoretical speculations. **Administration & Society**, v. 34, n. 4, p. 411- 446, sep. 2002.

LARSSON, Torbjon. How Open Can a Government Be? The Swedish Experience. In: DECKMYN, V.; THOMSON, I. (Eds.). **Openness and Transparency in the European Union**. Maastricht: European Institute of Public Administration, 1998. p. 39-51.

LEE, Chung-pin; CHANG, Kaiju; BERRY, Frances Strokes. Testing the Development and Diffusion of E-Government and E-Democracy: a global perspective. **Public Administration Review**, v. 71, n. 3, p. 444-454, may/jun. 2011.

LE MOS, André. O sentido da tecnologia: cibercultura e ciberdemocracia. In: _____; LÉVY, Pierre. **O futuro da internet: em direção a uma ciberdemocracia planetária**. São Paulo: Paulus, 2010. p. 21-31.

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

LENIHAN, Donald G. **Realigning Governance**: From e-Government to e-Democracy. Ontario: Center for Collaborative Government, 2002.

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

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

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

Lynn, M R. Determination and quantification of content validity. **Nursing Research**, v. 35, n. 6, p. 382-385, 1986.

MACIEL, Cristiano; GARCIA, Ana Cristina B. Modeling of a Democratic Citizenship Community to Facilitate the Consultative and Deliberative Process on the Web. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON ENTERPRISE INFORMATION SYSTEMS, 9, 2007. Funchal. **Proceedings...** Setúbal: Institute for Systems and Technologies of Information, Control and Communication, 2007. p. 387-394.

MACIEL, Cristiano; ROQUE, Licínio; GARCIA, Ana Cristina B. Princípios para o projeto de comunidades virtuais governamentais com fins e-Democráticos. In: CONGRESSO DA SOCIEDADE BRASILEIRA DE COMPUTAÇÃO. I Workshop de Computação Aplicada em Governo Eletrônico, 29, 2009, Bento Gonçalves. **Anais...** Porto Alegre: SBC, 2009. p. 1377-1391.

MACINTOSH, Ann. Characterizing E-Participation in Policy-Making. In: HAWAII INTERNATIONAL CONFERENCE ON SYSTEM SCIENCES, 37, 2004. Big Island, Hawaii. **Proceedings...** Washington: IEEE Computer Society: 2004. p. 1-10.

_____.; WHYTE, Angus. Towards an Evaluation Framework for eParticipation. **Transforming Government**: people, process and policy, v. 2, n. 1, p. 16-30, 2008.

MACK, Robert; RAVIN, Yael; BYRD, Roy J. Knowledge portals and the emerging digital knowledge workplace. **IBM Systems Journal**, Yorktown Heights, v. 40, n. 4, p. 925-955, oct. 2001.

MACPHERSON, Crawford B. **A democracia liberal**: origens e evolução. Rio de Janeiro: Zahar, 1978.

MAIA, Rousiley C. M. Redes cívicas e internet. In: EISENBERG, José; CEPIK, Marco (Orgs.). **Internet e política**: teoria e prática da democracia eletrônica. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2002. p. 46-72.

MAIER-RABLER, Ursula; HUBER, Stefan. "Open": the changing relation between citizens, public administration, and political authority. Towards researching the Public Value of Open Government. **e-Journal of eDemocracy and Open Government**, Krems, v. 3, n. 2, p. 182-191, 2011.

MALIK, Khalid. **Relatório do Desenvolvimento Humano 2013**. A Ascensão do Sul: Progresso Humano num Mundo Diversificado. New York: PNUD, 2013.

MARCO CIVIL DA INTERNET. **Sobre**. Disponível em:<<http://culturadigital.br/marcocivil/sobre/>>. Acesso em 30 jul. 2012.

MARCONI, Marina de A.; LAKATOS, Eva M. **Fundamentos da metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

_____. **Metodologia do trabalho científico**: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MARQUES, Francisco P. J. A. **Dimensões da Ciberdemocracia: conceitos e experiências fundamentais**. 2004. 207 p. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-graduação em Comunicação e cultura contemporâneas, Faculdade de Comunicação, Universidade Federal da Bahia. Salvador, 2004.

MARTINS, Gilberto de A. Sobre confiabilidade e validade. **Revista Brasileira de Gestão de Negócios**, São Paulo, v. 8, n. 20, p. 1-12, jan./abr. 2006.

MARWICK, Alan D. Knowledge Management Technology. **IBM System Journal**, Yorktown Heights, v. 40, n. 4, p. 814-830, apr. 2001.

MCNABB, David E. **Knowledge management in the public sector: a blueprint for innovation in government**. London: M.E. Sharpe, 2007.

MEDIMOREC, Daniel; PARYCEK, Peter; SCHOSSBÖCK, Judith. **Vitalizing Democracy Through eParticipation and Open Government: An Austrian and Eastern European Perspective**. Gütersloh: Bertelsmann-Stiftung, 2011.

MELLO, Gilmar R. **Estudo das práticas de governança eletrônica: instrumento de controladoria para a tomada de decisões na gestão dos estados brasileiros**. 2009. 179 p. Tese (Doutorado) - Programa de Pós-Graduação em Ciências Contábeis, Universidade de São Paulo. São Paulo, 2009.

_____.; SLOMSKI, Valmor. Índice de governança eletrônica dos estados Brasileiros (2009): no âmbito do Poder Executivo. **Journal of Information Systems and Technology Management**, São Paulo, v. 7, n. 2, p. 375-408, 2010.

MEZZAROBBA, Orides; MONTEIRO, Cláudia S. **Manual de metodologia da pesquisa no direito**. 5. ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

MICHENER, Greg; GAFFNEY, Chris. Explaining Brazil's Vinegar Revolt. **Al Jazeera**, Opinion, 27 jun. 2013. Disponível em: <<http://www.aljazeera.com/indepth/opinion/2013/06/201362411928841390.html>>. Acesso em: 30 jan. 2014.

MIGUEL, Luis F. Teoria Democrática Atual: esboço de mapeamento. **Revista Brasileira de Informação Bibliográfica em Ciências Sociais**, São Paulo, n. 59, p. 5-42, jan./jun. 2005.

MILES, Matthew B.; HUBERMAN, A. Michael. **Qualitative data analysis: An expanded sourcebook**. 2. ed. Thousand Oaks: Sage, 1994.

MOHIDDIN, Ahmed. The challenges of e-democracy: opportunities and risks. **African administrative studies**, Tangier, n. 62, p. 79-104, 2004.

MORIN, Edgar. **Introdução ao pensamento complexo**. 2. ed. São Paulo: Papirus, 1990.

MOTTA, Enrico. The Knowledge Modeling Paradigm in Knowledge Engineering. In: CHANG, Shi K. (Ed.). **Handbook of Software Engineering and Knowledge Engineering: fundamentals**. Singapore: World Scientific Publishing, 2001. p. 589-614.

MUSSER, John; O'REILLY, Tim. **Web 2.0: Principles and Best Practices**. Sebastopol: O'Reilly Media, 2006.

NAIR, Praba; PRAKASH, Kamlesh (Eds.). **Knowledge Management: Facilitator's Guide**. Tokyo: APO, 2009.

NARDO, Michela *et al.* **Tools for Composite Indicators Building**. Report EUR 21682 EN. Ispra: European Commission, 2005.

NAVIGLI, Roberto; VELARDI, Paola. Learning domain ontologies from document warehouses and dedicated web sites. **Computational Linguistics**, Cambridge, v. 30, n. 2, p. 151-179, 2004.

NCDD (NATIONAL COALITION FOR DIALOGUE & DELIBERATION). **Resource Guide on Public Engagement**. Boiling Springs: NCDD, 2010.

NCHISE, Abinwi C. The trend of E-democracy Research: summary evidence and implications. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON DIGITAL GOVERNMENT RESEARCH, 13, 2012. New York. **Proceedings...** New York: ACM, 2012. p. 165-172.

NERI, Marcelo C. **Mapa da Inclusão Digital**. Rio de Janeiro: CPS/FGV, 2012.

NETCHAEVA, Irina. e-Government and e-Democracy: a comparison of opportunities in the north and south. **Gazette: The International Journal for Communication Studies**, London, Thousand Oaks and New Delhi, v. 64, n. 5, p. 467-477, oct. 2002.

NEWELL, Allen. The knowledge level. **Artificial Intelligence**, v. 18, n. 1, p. 87-127, 1982.

NHS - Centre for Reviews and Dissemination. **Undertaking systematic reviews of research on effectiveness**: CRD's guidance for carrying out or commissioning reviews. 2nd ed. CRD Report 4. York: University of York. 2001.

NIELSEN, Jakob. 10 Usability Heuristics. **Nielsen Norman Group**, Fremont, 1st Jan. 1995. Articles. Disponível em: <<http://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>>. Acesso em: 19 fev. 2013.

_____. Introduction to Usability. **Nielsen Norman Group**, Fremont, 4th Jan. 2012. Articles. Disponível em: <<http://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>>. Acesso em: 21 fev. 2013.

NONAKA, Ikujiro. The Knowledge Creating Company. **Harvard Business Review**, Boston, v. 69, n.1, p. 96-104, nov./dec. 1991.

_____.; KONNO, Noboru. The concept of “Ba”: building a foundation for knowledge creation. **California Management Review**, Berkeley, v. 40, n. 3, p. 40-54, 1998.

NONAKA, Ikujiro; TAKEUCHI, Hirotaka. **Criação de conhecimento na empresa**: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação. 2.ed. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

NONAKA, Ikujiro; TOYAMA, Ryoko. The knowledge-creating theory revisited: knowledge creation as a synthesizing process. **Knowledge Management Research & Practice**, v. 1, n. 1, p. 2-10, jul. 2003.

_____.; HIRATA, Toru. **Managing flow**. A Process Theory of the Knowledge-Based Firm. New York: Palgrave Macmillan, 2008.

NORRIS, Donald F. E-Government... Not E-Governance... Not E-Democracy Not Now! Not Ever? In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON THEORY AND PRACTICE OF ELECTRONIC GOVERNANCE, 4, 2010. Beijing, China. **Proceedings...** New York: ACM, 2010. p. 339-346.

NORRIS, Pippa. **Digital Divide**: civic engagement, information poverty, and the internet worldwide. New York: Cambridge University Press, 2001.

NOY, Natalya F.; MCGUINNESS, Deborah L. **Ontology Development 101**: A Guide to Creating Your First Ontology. Disponível em: <http://protege.stanford.edu/publications/ontology_development/ontology101.pdf>. Acesso em: 30 set. 2013.

OCDE. **O Cidadão como parceiro**: manual da OCDE sobre informação, consulta e participação na formulação de políticas públicas. Brasília: MP, SEGES, 2002.

O'DONNELL, Guillermo. Accountability horizontal e novas poliarquias. **Lua Nova**: Revista de Cultura e Política, São Paulo, n. 44, p.27- 54, 1998.

OECD. **Promise and Problems of E-democracy**: Challenges of Online Citizen Engagement. Paris: OECD, 2003a.

_____. **Measuring Knowledge Management in the Business Sector**: First Steps. Paris: OECD, 2003b.

_____. **Public Sector Modernisation**: the way forward. Policy Brief. Paris: OECD, 2005.

_____. **Handbook on Constructing Composite Indicators**. Methodology and User Guide. Paris: OECD, 2008.

_____. **Focus on Citizens**: public engagement for better policy and services. OECD: Paris, 2009.

OLIVEIRA, João N.; SANTOS, Leonel D.; AMARAL, Luís A. M. **Guia de Boas Práticas na Construção de Web Sites da Administração Directa e Indirecta do Estado**. Guimarães: Universidade do Minho, 2003.

OLIVEIRA, Thiago P. S. de. **Sistemas baseados em conhecimento e ferramentas colaborativas para a gestão pública**: uma proposta ao planejamento público local. 2009. 165 p. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento,

Centro Tecnológico, Universidade Federal de Santa Catarina.
Florianópolis, 2009.

OPEN GOVERNMENT DATA. **8 Principles of Open Government Data**. Disponível em: <<http://www.opengovdata.org/home/8principles>>. Acesso em: 15 jan. 2013.

OSBORNE, David; GAEBLER, Ted. **Reinventando o governo: como o espírito empreendedor esta transformando o setor público**. 7.ed. Brasília: MH Comunicação, 1995.

PACHECO, Regina S. V. M. Reformando a administração pública no Brasil: eficiência e accountability democrática. In: MELO, Marcus A. (Org.). **Reforma do Estado e Mudança Institucional no Brasil**. Recife: Massangana, 1999. p. 223-237.

PASQUALI, Luiz. Princípios de elaboração de escalas psicológicas. **Revista de Psiquiatria Clínica**, São Paulo, v. 25, n. 5, p. 206-213, set./out. 1998,

PATEMAN, Carole. **Participação e teoria democrática**. Rio de Janeiro: Paz e terra, 1992.

PAULA, Ana Paula P. de. **Por uma nova gestão pública: limites e possibilidades da experiência contemporânea**. Rio de Janeiro: FGV, 2005.

PEART, Michael. **Local e-Democracy Initiatives in the United States**. e-Working Papers 2007/03. Switzerland: e-Democracy Centre, 2007.

PEDHAZUR, Elazar J.; SCHMELKIN, Liora P. **Measurement, Design and Analysis: an integrated approach**. Hillsdale: Lawrence Erlbaum Associates, 1991.

PEE, Loo G.; KANKANHALLI, Atreyi. A Model of Organizational Knowledge Management Maturity Based on People, Process, and Technology. **Journal of Information & Knowledge Management**, v. 8, n. 2, p. 79-99, jun. 2009.

PEIXOTO, Tiago. The uncertain relationship between open data and accountability: a response to Yu and Robinson's The New Ambiguity of

“Open Government”. **UCLA Law Review Discourse**, Los Angeles, v. 60, p. 200-213, 2013.

_____.; WEGENAST, Tobias A. Democracia Eletrônica no Brasil e no Mundo. **Revista do Legislativo**, Belo Horizonte, n. 43, p. 152-165, 2010.

PÉREZ, Carmen C.; BOLÍVAR, Manuel P. R.; HERNÁNDEZ, Antonio M. L. e-Government process and incentives for online public financial information. **Online Information Review**, v. 32, n. 3, p. 379-400, 2008.

PERNICE, Kara; NIELSEN, Jakob. **Usability Guidelines for Accessible Web Design**. Fremont: Nielsen Norman Group, 2001.

PETRAUSKAS, Rimantas. Los principios y la implementación de la democracia electrónica. In: GALINDO, Fernando (Coord.). **Gobierno, derecho y tecnología: las actividades de los poderes públicos**. Zaragoza: Thomson Civitas, 2006. p. 85-113.

PINA, Vicente; TORRES, Lourdes; ROYO, Sonia. Are ICTs improving transparency and accountability in the EU regional and local governments? An empirical study. **Public Administration**, v. 85, n. 2, p. 449-472, jun. 2007.

PINHO, José A. G. Accountability em portais estaduais e municipais no Brasil: realidades distantes das promessas. In: ENCONTRO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E GOVERNANÇA, 2, 2006. São Paulo. **Anais...** São Paulo: ANPAD, 2006. p. 1-31.

_____. Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 42, n. 3, p. 471-493, maio/jun. 2008.

_____.; SACRAMENTO, Ana R. Accountability: já podemos traduzi-la para o português? **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 43, n. 6, p. 1343-1368, nov./dez. 2009.

PINTO, Helena S.; MARTINS, João P. Ontologies: how can they be built? **Knowledge and Information Systems**, New York, v. 6, n. 4, p. 441-464, jul. 2004.

PINTO, Helena S.; STAAB, Steffen; TEMPICH, Christoph. DILIGENT: towards a fine-grained methodology for distributed, loosely-controlled and evolving engineering of ontologies. In: EUROPEAN CONFERENCE ON ARTIFICIAL INTELLIGENCE, 16, 2004. Valencia. **Proceedings...** Valencia: IOS Press, 2004. p. 393-397.

PINTO, Renata S. A democracia antiga e a moderna. **Prim@Facie**, João Pessoa, ano 2, n. 3, p. 57-67, jul./dez. 2003.

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

POELMANS, Matt. **Workbook e-Citizen Charter**. Netherlands: e-Citizen Programme, 2006.

PRADO, Otávio; PÓ, Marcos Vinicius. Limites e possibilidades do governo eletrônico na accountability: uma exploração de portais governamentais frente às teorias da democracia. In: ENCONTRO ANUAL DA ANPOCS, 34, 2010. Caxambu, Minas Gerais. **Anais...** São Paulo: ANPOCS, 2010. p. 1-29.

QUIVY, Raymond; CAMPENHOUDT, Luc Van. **Manual de Investigação em Ciências Sociais**. 3. ed. Lisboa: Gradiva, 2003.

RAMOS, Alberto G. **Administração e contexto brasileiro**: esboço de uma teoria geral da administração. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 1983.

RAUPP, Fabiano M. **Construindo a accountability em Câmaras Municipais do Estado de Santa Catarina**: uma investigação nos portais eletrônicos. 2011. 193 p. Tese (Doutorado) – Núcleo de Pós-Graduação em Administração, Escola de Administração, Universidade Federal da Bahia. Salvador, 2011.

RAUTENBERG, Sandro; TODESCO, José L.; GAUTHIER, Fernando A. O. Processo de desenvolvimento de ontologias: uma proposta e uma ferramenta. **Revista Tecnologia**, Fortaleza, v. 30, n. 1, p. 133-144, jun. 2009.

RAYMUNDO, Valéria P. Construção e validação de instrumentos: um desafio para a psicolinguística. **Letras de Hoje**, Porto Alegre, v. 44, n. 3, p. 86-93, jul./set. 2009.

REINSALU, Kristina. **Handbook of E-democracy**. Tampere: Epace Theme Publication, 2007.

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

RICHARDSON, Roberto J.; PERES, José A. de S. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 1999.

ROBERTS, Nancy. Public deliberation in an age of citizen participation. **The American Review of Public Administration**, v. 34, n. 4, p. 315-353, dec. 2004.

ROCHA, Arlindo C. Democracia, *Accountability* e Participação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISADORES EM GESTÃO SOCIAL, 6, 2012. São Paulo. **Anais...** São Paulo: ENAPEGS, 2012. Artigo 45.

ROMAGNOLI, Alexandre J.; MELO, Martiniano B. de. Os problemas da democracia representativa: a crise do representado. **Revista Húmus**, São Luís, v. 1, n. 3, p. 112-124, set./dez. 2011.

ROSE, Jeremy; STANFORD, Clive. Mapping eParticipation research: four central challenges. **Communications of the Association for Information Systems**, v. 20, p. 909-943, 2007.

ROTHBERG, Danilo. Por uma agenda de pesquisa em democracia eletrônica. **Opinião Pública**, Campinas, v. 14, n. 1, p. 149-172, jun. 2008.

ROUSSEAU, Jean-Jacques. **O contrato social e outros escritos**. São Paulo: Editora Cultrix, 1965.

_____. **O contrato social: princípios do direito político**. 3. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1996.

ROVER, Aires J. Governo eletrônico: quando a tecnologia faz a diferença. In: SEMINÁRIO VIRTUAL: temas atuais do direito e internet, âmbito Jurídico, 1, 2004. Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre: UFRG, 2004. p. 210-215.

_____. **Modelo de projeto de pesquisa**. Disponível em: <<http://www.egov.ufsc.br/portal/conteudo/disciplina-exemplo-de-projeto-de-pesquisa>>. Acesso em: 02 fev. 2013.

_____.; MEZZARROBA, Orides. @democracia: fundamentos para a sua compreensão. In: MEZZARROBA, Orides; GALINDO, Fernando (Orgs.). **Democracia eletrônica**. Zaragoza: Prensas Universitárias de Zaragoza, 2010. p. 15-36.

ROVER, Aires J. *et al.* **Métrica de Avaliação dos Sítios e Portais Corporativos dos Tribunais de Contas Brasileiros**. Florianópolis: Conceito Editorial, 2012.

ROVER, Aires J. *et al.* Avaliação de portais e sítios governamentais no Brasil. In: ROVER, Aires J.; GALINDO, Fernando (Orgs.). **O Governo Eletrônico e suas múltiplas facetas**. Zaragoza: Prensas Universitárias de Zaragoza, 2010. p. 11-38.

SAISANA, Michaela; SALTELLI, Andrea; TARANTOLA, Stefano. Uncertainty and sensitivity analysis techniques as tools for the quality assessment of composite indicators. **Journal of the Royal Statistical Society: Series A**, v. 168, n. 2, p. 307-323, mar. 2005.

SALM, José F.; MENEGASSO, Maria E. Os modelos de administração pública como estratégias complementares para a coprodução do bem público. **Revista de Ciências da Administração**, Florianópolis, v. 11, n. 25, p. 97-120, set./dez. 2009.

SALM JÚNIOR, José F. **Padrão de projeto de ontologias para inclusão de referências do novo serviço público em plataformas de governo aberto**. 2012. 303 p. Tese (Doutorado) - Programa de Pós-graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento, Centro Tecnológico, Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2012.

SAMPAIO, Rosana F.; MANCINI, Marisa C. Estudos de revisão sistemática: um guia para Síntese criteriosa da evidência científica. **Revista Brasileira de Fisioterapia**, São Carlos, v. 11, n. 1, p. 83–89, jan./fev. 2007.

SANCHEZ, Oscar A. **Governo Eletrônico no Estado de São Paulo**. São Paulo: Série didática nº 7, 2003.

SANTOS, Jane L. S. **Relações entre capacidade de absorção de conhecimento, sistemas de memória organizacional e desempenho financeiro**. 2013. 232 p. Tese (Doutorado) - Programa de Pós-graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento, Centro Tecnológico, Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2013.

SANTOS, José C. S. dos; SILVA, Rubens R. G. da. Electronic Government and Political Participation in the members' websites of the Legislative Assembly of Bahia. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v.21, n.1, p. 215-224, jan./abr. 2011.

SANTOS, Paloma M.; BERNARDES, Marciele B.; MEZZAROBBA, Orides. Democracia Eletrônica: desafios e perspectivas. In: ENCONTROS INTERNACIONAIS DO PROCAD, 2009, Florianópolis. Disponível em: <<http://www.egov.ufsc.br/portal/conteudo/publica%C3%A7%C3%A3o-democracia-eletr%C3%B4nica-desafios-e-perspectivas>>. Acesso em: 25 mar. 2011.

SANTOS, Paloma M.; BERNARDES, Marciele B.; ROVER, Aires J. **Teoria e Prática de Governo Aberto: lei de acesso à informação nos executivos municipais da região Sul**. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2012.

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

SARKER, Abu Elias. New public management in developing countries: An analysis of success and failure with particular reference to Singapore

and Bangladesh. **International Journal of Public Sector Management**, v. 19, n. 2, p. 180-203, 2006.

SCHEDLER, Andreas. Conceptualizing accountability. In: _____; DIAMOND, Larry; PLATTNER, Marc F. (Eds.). **The self-restraining state: power and accountability in new democracies**. London: Lynne Rienner Publishers, 1999. p. 13-28.

SCHLOSBERG, David; ZAVESTOSKI, Stephen; SHULMAN, Stuart W. Democracy and E-rulemaking: web-based technologies, participation and the potential for deliberation. **Journal of Information Technology & Politics**, v. 4, n. 1, p. 37-55, 2007.

SCHOMMER, Paula C. *et al.* Coprodução e inovação social na esfera pública em debate no campo da gestão social. In: SCHOMMER, Paula C.; BOULLOSA, Rosana de F. (Orgs.). **Gestão social como caminho para a redefinição da esfera pública**. Florianópolis: UDESC Editora, 2011. p. 31-70.

SCHREIBER, Guss. Historical background. The KADS approach to knowledge engineering. **Knowledge Acquisition**, London, v. 4, n. 1, p. 1-4, mar. 1992.

SCHREIBER, Guus *et al.* **Knowledge Engineering and Management: The CommonKADS Methodology**. Cambridge: MIT Press, 2000.

SCHREIBER, Guss *et al.* CommonKADS: A Comprehensive Methodology for KBS Development. **IEEE Expert: Intelligent Systems and Their Applications**, Piscataway, v. 9, n. 6, p. 28-37, dec. 1994.

SCIELO. **About Scielo**. Disponível em: <<http://www.scielo.org/php/level.php?lang=en&component=42&item=1>>. Acesso em: 18 jan. 2013.

SEBRAE. **Políticas Públicas: conceitos e prática**. Belo Horizonte: Sebrae/MG, 2008.

SECCHI, Leonardo. **Políticas Públicas: conceitos, esquemas de análise, casos práticos**. 2.ed. São Paulo: Cengage Learning, 2013.

SELL, Carlos E. **Introdução à sociologia política**: política e sociedade na modernidade tardia. Petrópolis: Vozes, 2006.

SENAI. **Indicadores de desempenho para as áreas de assistência técnica e tecnológica, informação tecnológica e processos de gestão pela qualidade**. Rio de Janeiro: SENAI, 1996.

SERRA, Rita C. C.; CARVALHO, João R. C. S.; CARNEIRO, Ricardo. Accountability democrática e as ouvidorias. **Revista do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais**, Belo Horizonte, Edição Especial: Transparência e Controle Social, v. 2012, p. 135-153, 2012.

SERVIN, Géraud. **ABC of Knowledge Management**. London: National Library for Health, 2005.

SHADBOLT, Nigel; MILTON, Nick. From Knowledge Engineering to Knowledge Management. **British Journal of Management**, v. 10, n. 4, p. 309-322, dec. 1999.

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

SHIANG, Jing; HSIAO, Naiyi; LO, Jin. Democratization of Government Websites: Indicators and Comparing Perceptions of Citizens and Public Officials in Taiwan. In: EUROPEAN CONFERENCE ON E-GOVERNMENT, 7, 2007, Netherlands. **Proceedings...** Reading:ACPIL, 2007. p. 491-500.

SHIRAZI, Farid. Measuring E-Democracy Opportunities: a global perspective. In: OZOK, A. Ant; ZAPHIRIS, Panayiotis (Eds.). **Online Communities and Social Computing**. Series: Lecture Notes in Computer Science, v. 5621. Berlin: Springer Berlin Heidelberg, 2009. p. 700-709.

_____.; NGWENYAMA, Ojelanki; MORAWCZYNSKI, Olga. ICT expansion and the digital divide in democratic freedoms: An analysis of the impact of ICT expansion, education and ICT filtering on democracy. **Telematics and Informatics**, Tarrytown, v. 27, n. 1, p. 21–31, feb. 2010.

SILVA, Edna L. da; MENEZES, Estera M. **Metodologia da Pesquisa e Elaboração de Dissertação**. 4. ed. rev. atual. Florianópolis: UFSC, 2005.

SILVA, Sivaldo P. **Estado, democracia e internet**: requisitos democráticos e dimensões analíticas para a interface digital do Estado. 2009. 424 p. Tese (Doutorado) - Programa de Pós-graduação em Comunicação e Cultura Contemporâneas, Faculdade de Comunicação, Universidade Federal da Bahia. Salvador, 2009.

ŠIMIĆ, Diana. Necessary steps for implementation of e-Democracy solutions. In: **E-DEMOCRACY CONFERENCE**, 2010. Ohrid.

SLAVIERO, Cleyton; GARCIA, Ana Cristina B.; MACIEL, Cristiano. Towards an ontology to support the deployment of eparticipation environments. In: **ELECTRONIC GOVERNMENT AND THE INFORMATION SYSTEMS PERSPECTIVE**. Second International Conference, 2011. Toulouse. **Proceedings...** Berlin: Springer Berlin Heidelberg, 2011. p. 146-160.

SPEEL, Piet-Hein *et al.* Conceptual modelling for Knowledge-Based Systems. In: KENT, Allen; WILLIAMS, James G. (Eds.). **Encyclopedia of Computer Science and Technology**. v. 44. New York: Marcel Dekker Inc., 2001. p. 107-132.

STAPENHURST, Rick; O'BRIEN, Mitchell. **Accountability in Governance**. Paper 4. Washington, DC: World Bank, 2008.

STEIL, Andrea V. **Estado da arte das definições de gestão do conhecimento e seus subsistemas**. Florianópolis: Instituto Stela, 2007. Technical Report.

STIGLITZ, Joseph. Transparency in Government. In: **WORLD BANK INSTITUTE. The Right To Tell**: the role of the mass media in economic development. Washington, DC: World Bank, 2002. p. 27-44.

STUDER, Rudi; BENJAMINS, V. Richard; FENSEL, Dieter. Knowledge Engineering: Principles and Methods. **Data & Knowledge Engineering**, Amsterdam, v. 25, n. 1-2, p.161-197, mar. 1998.

SUÁREZ-FIGUEROA, Mari C. **NeOn Methodology for Building Ontology Networks: Specification, Scheduling and Reuse**. 2010. 288 p. Tese (Doutorado) - Departamento de Inteligência Artificial, Facultad de Informática, Universidad Politécnica de Madrid. Madrid, 2010.

SUÁREZ-FIGUEROA, Mari C. *et al.* **Essentials In Ontology Engineering: Methodologies, Languages, And Tools**. In: Workshop on eeBuildings Data Models, 2, 2011. Sophia Antipolis, France. **Proceedings...** Brussels: European Commission, 2011. p. 9-21.

SURE, York; STUDER, Rudi. A methodology for ontology-based knowledge management. In: DAVIES, John; FENSEL, Dieter; VAN HARMELEN, Frank (Eds.). **Towards the semantic web: ontology-driven knowledge management**. Chichester: John Wiley & Sons, 2003. p. 33-46.

SVEIBY, Karl E. **A nova riqueza das organizações: gerenciando e avaliando patrimônios de conhecimento**. 7. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

TAKAHASHI, Tadao. **Sociedade da Informação no Brasil: Livro Verde**. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

TAMBOURIS, Efthimios *et al.* **Introducing eParticipation: The DEMO-net booklet series n°1**. Brussels: European Commission, 2007.

TEO, Thompson S. H.; MEN, Bing. Knowledge portals in Chinese consulting firms: a task–technology fit perspective. **European Journal of Information Systems**, v. 17, n. 6, p. 557–574, dec. 2008.

THE OPEN KNOWLEDGE FOUNDATION. **Open Data Index for 2013**. Disponível em: <<https://index.okfn.org/>>. Acesso em: 20 nov. 2013.

THOMSON REUTERS. **Web of Science**. Disponível em: <http://thomsonreuters.com/products_services/science/science_products/a-z/web_of_science/#tab1>. Acesso em 14 out. 2012.

TOMHAVE, Benjamin L. **Alphabet Soup: making sense of models, frameworks, and methodologies**. Disponível em: <

http://www.secureconsulting.net/Papers/Alphabet_Soup.pdf>. Acesso em: 20 jun. 2013.

TORNERO, José M. P. *et al.* Legislative Assemblies in Spain: The Application of Information and Communication Technologies. In: EUROPEAN CONFERENCE ON E-GOVERNMENT, 10, 2010. Ireland. **Proceedings...** London: Academic Publishing Limited, 2010. p. 320-328.

TORRES, Marcelo D. de F. **Estado, democracia e administração Pública no Brasil**. Rio de Janeiro: FGV, 2004.

TRANSPARENCY INTERNATIONAL. **Corruption Perceptions Index 2013**. Berlim: Transparency International, 2014.

TRZESNIAK, Piotr. Indicadores quantitativos: reflexiones que anteceden a su implantación. **ACIMED**, v. 9, n. 4, p. 61-67, mayo 2001.

TU, Samson W. *et al.* Ontology-based configuration of problem-solving methods and generation of knowledge acquisition tools: application of PROTÉGÉ-II to protocol-based decision support. **Artificial Intelligence in Medicine**, v. 7, n. 3, p. 257-289, jun. 1995.

UGARTE, Pedro S. Que participação para qual democracia? In: COELHO, Vera S. P.; NOBRE, Carlos (Orgs.). **Participação e deliberação: teoria democrática e experiências institucionais no Brasil contemporâneo**. São Paulo: Ed. 34, 2004. p. 93-106.

UNESCO. **Towards Knowledge Societies**. Unesco World Report. Paris: UNESCO, 2005.

_____. **E-governance Capacity Building**. Disponível em: <http://portal.unesco.org/ci/en/ev.php-URL_ID=2179&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html> Acesso em: 10 fev. 2010.

_____. **E-government Survey 2012**. E-government for the people. Department of Economic and Social Affairs. New York: UNESCO, 2012.

UNIC. **Declaração Universal dos Direitos Humanos**. Rio de Janeiro: UNIC, 2000. Disponível em:

<http://unicrio.org.br/img/DeclU_D_HumanosVersoInternet.pdf>. Acesso em 10 set. 2012.

VACIK, Harald *et al.* The role of knowledge management tools in supporting sustainable forest management. **Forest Systems**, v. 22, n. 3, p. 442-455, 2013.

VALENTE, Ana P. de M. A. **Transparência e opacidade**: o SIAFI no acesso à informação orçamentária. São Paulo: Annablume; Belo Horizonte: FUMEC, 2004.

VALENTI, Pablo; ANTA, Rafael; BENDERSKY, Matías. **Manual.gob** - estrategias de gobierno electrónico en los países de la región 1: la definición de un modelo de análisis y estudio de casos. Disponível em: <<http://esterkaufman.com.ar/wp-content/uploads/2010/02/manualgob-bid.pdf> > Acesso em: 23 abr. 2010.

VAN DER ELST, Stefan W. G.; VAN TOOREN, Michel J. L. Application of a Knowledge Engineering Process to Support Engineering Design Application Development. In: CURRAN, Richard; CHOU, Shuo-Yan; TRAPPEY, Amy (Eds.). **Collaborative Product and Service Life Cycle Management for a Sustainable World**. London: Springer London, 2008. p. 417-431.

VAN SELM, Martine; JANKOWSKI, Nicholas W.; TSALIKI, Liza. Political parties online: Digital democracy as reflected in three dutch political party web sites. **Communications**, v. 27, n. 2, p. 189-209, mar. 2002.

VASCONCELLOS, Maria J. E. de. **Pensamento sistêmico**: o novo paradigma da ciência. Campinas: Papyrus, 2009.

VAZ, José C.; RIBEIRO, Manuella M.; MATHEUS, Ricardo. Dados governamentais abertos e seus impactos sobre os conceitos e práticas de transparência no Brasil. **Cadernos PPG-AU/UFBA**, Salvador, Edição especial: Democracia e Interfaces Digitais para a Participação Pública, v. 9, p. 45-62, 2010.

VELUDO-DE-OLIVEIRA, Tânia M. Amostragem não probabilística: adequação de situações para uso e limitações de amostras por

conveniência, julgamento e quotas. **Administração On Line**, São Paulo, v. 2, n. 3, jul./ ago./ set. 2001.

VILELLA, Renata M. **Conteúdo, usabilidade e funcionalidade**: três dimensões para avaliação de portais estaduais de governo eletrônico na web. 2003. 262 p. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte, 2003.

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

WEI, Wang; XITAO, Liu. Research on government website performance: Based on grey correlation analysis to thirteen cities in heilongjiang province. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON E-BUSINESS AND INFORMATION SYSTEM SECURITY, 1, 2009. Wuhan, China. **Proceedings...** Washington: IEEE Computer Society Press, 2009. p. 1-3.

WIIG, Karl M. Knowledge management in public administration. **Journal of Knowledge Management**, v. 6, n. 3, p. 224-39, 2002.

WIMMER, Maria A. Ontology for an e-participation virtual resource centre, 2007. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON THEORY AND PRACTICE OF ELECTRONIC GOVERNANCE, 1, 2007. Macao, China. **Proceedings...** New York: ACM, 2007. p. 89-98.
_____.; TRAUNMULLER, Roland. Trends in electronic government: managing distributed knowledge. In: INTERNATIONAL WORKSHOP ON DATABASE AND EXPERT SYSTEMS APPLICATIONS, 11, 2000. London. **Proceedings...** Washington: IEEE Computer Society Press, 2000. p. 340 – 345.

WONG, Wilson; WELCH, Eric. Does e-government promote accountability? A comparative analysis of website openness and government accountability. **Governance: An International Journal of Policy, Administration and Institutions**, v. 17, n. 2, p. 275-297, apr. 2004.

W3C. Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0. W3C Recommendation 11 December 2008. Disponível em: <<http://www.w3.org/TR/WCAG20/>>. Acesso em: 18 fev. 2013.

YOUNG, Ronald (Ed.). **Knowledge Management Tools and Techniques Manual.** Tokyo: APO, 2010.

APÊNDICE I - Carta convite encaminhada aos especialistas

Prezado Prof. Dr.

Eu me chamo Paloma Maria Santos e sou doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Brasil.

Sob a orientação do Prof. Dr. Aires José Rover, Prof. Dr. Paulo Maurício Selig e Prof. Dr. Fernando Galindo, estou conduzindo minha pesquisa de tese que objetiva desenvolver um *framework* de apoio à democracia eletrônica em portais de governo.

No momento, estamos contatando especialistas acadêmicos que possuem afinidade com a temática da tese. A escolha dos especialistas se deu a partir de três critérios basicamente: possuir publicações e pesquisas sobre o tema da tese; ser perito na estrutura conceitual envolvida; e ter conhecimento metodológico sobre a construção de questionários e escalas.

Por entendermos que o Sr. preenche os critérios acima descritos, viemos por meio desta convidá-lo a participar da validação do conteúdo do questionário a ser aplicado nos portais de governo.

O questionário tem como objetivo avaliar os portais de governo a partir de indicadores de democracia eletrônica. Na prática, busca verificar se os portais apresentam elementos que favoreçam o estabelecimento da democracia eletrônica.

Caso tenha interesse em colaborar com esse processo de validação, pedimos que acesse o link abaixo.

Link: https://es.surveymonkey.com/s/validacao_edem_portugues

Solicitamos por gentileza que procure responder todas as perguntas, lembrando que as suas respostas serão tratadas em conjunto com as demais dos outros participantes da pesquisa e de forma totalmente confidencial, mantendo o anonimato do respondente. Agradecemos, desde já, a sua colaboração.

Atenciosamente,

Paloma Maria Santos (Doutoranda)
Aires José Rover (Professor orientador)
Paulo Maurício Selig (Professor Coorientador)
Fernando Galindo (Professor orientador do estágio na Espanha)

APÊNDICE II - Questionário encaminhado aos especialistas

INSTRUÇÕES GERAIS

Este questionário tem como objetivo avaliar os portais de governo a partir de indicadores de democracia eletrônica. Na prática, busca verificar se os portais apresentam elementos que favoreçam o estabelecimento da democracia eletrônica.

A democracia eletrônica é entendida nesta pesquisa como a utilização das TICs para aumentar a participação dos cidadãos nos debates e nas decisões governamentais, permitindo um governo aberto e transparente, além de buscar a accountability na gestão pública.

Pedimos que nos ajude a examinar se, em termos gerais, cada dimensão deste conceito foi adequadamente coberta pelo conjunto de variáveis apresentadas e se todas as dimensões pertinentes para cobrir a democracia eletrônica foram devidamente incluídas.

Esse processo se dará a partir da verificação da clareza de linguagem, da pertinência prática, da relevância e da dimensão teórica das variáveis contidas no questionário, considerando que:

- Clareza de linguagem: investiga se a linguagem de cada item é suficientemente clara, compreensível e adequada.
- Pertinência prática: analisa se de fato cada item possui importância para o instrumento.
- Relevância teórica: analisa se o conteúdo de cada item é representativo do comportamento que se quer medir, ou de umas das dimensões dele, considerando a teoria em questão.
- Dimensão teórica: investiga a aderência de cada item à teoria estudada.

Solicitamos por gentileza que procure responder todas as perguntas, lembrando que as suas respostas serão tratadas em conjunto com as demais dos outros participantes da pesquisa e de forma totalmente confidencial, mantendo o anonimato do respondente.

Agradecemos, desde já, a sua colaboração.

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Fui informado(a) de que o questionário a seguir faz parte de um estudo sobre um "Framework de apoio à democracia eletrônica em portais de governo", principal objeto do projeto de pesquisa da tese sob a responsabilidade da pesquisadora Paloma Maria Santos e orientação dos Professores Dr. Aires José Rover, Dr. Paulo Maurício Selig e Dr. Fernando Galindo.

Sei que tenho a liberdade para não aceitar participar, assim como desistir do processo a qualquer momento e que os dados por mim fornecidos serão tratados de forma totalmente confidencial, mantendo o meu anonimato como respondente.

Também fui informado(a) da disponibilidade da pesquisadora em esclarecer dúvidas que tenha agora ou no futuro sobre a minha participação nesse trabalho, bem como sobre o destino que será dado às informações e os conhecimentos resultantes.

Para isso poderei contatar com Msc. Paloma Maria Santos: paloma@egc.ufsc.br.

Florianópolis, 16 de dezembro de 2013.

Comprometo-me com as informações descritas anteriormente.

Paloma Maria Santos
(Pesquisadora/Matricula: 201100859)

1. Declaro ter sido informado(a) e concordo em participar, voluntariamente, da pesquisa conforme condições descritas acima.

Nome completo do(a) respondente:

2. E-mail do(a) respondente:

DIMENSÃO PARTICIPAÇÃO – INDICADOR INFORMAÇÃO

As variáveis abaixo estão vinculadas ao indicador Informação.

Entendemos que a informação sobre a estrutura e o funcionamento da entidade disponível no portal dá base para que o cidadão inicie um processo de aproximação com o governo e na medida do possível, faça inferências a respeito de determinados assuntos.

Por favor, avalie os itens segundo a clareza de linguagem, da pertinência prática, da relevância e dimensão teórica considerando a seguinte escala: 1 representa pouquíssima, 2 representa pouca, 3 representa média, 4 representa muita e 5 representa muitíssima.

3. O portal oferece informações gerais de contato (endereço, telefone, e-mail e horário de atendimento)?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

4. O portal oferece informações de contato dos representantes (nome, e-mail, telefone)?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

5. O portal oferece informações sobre as competências dos representantes?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

6. O portal disponibiliza um organograma/estrutura organizacional da entidade?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

7. O portal disponibiliza um calendário de eventos/reuniões?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

8. O portal disponibiliza a legislação pertinente à atividade da entidade?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

9. O portal disponibiliza informação sobre os projetos de lei em discussão?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

10. O portal fornece um acervo dos chats, consultas e fóruns já realizados?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

11. O portal fornece resultados das pesquisas de satisfação?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

12. O portal fornece um acervo com as gravações das reuniões conduzidas na entidade?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

13. O portal apresenta links para outras agências de governo?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

14. O portal apresenta um FAQ (Perguntas mais frequentes)?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

15. O portal disponibiliza podcast/webcast?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

16. O portal faz uso de mapas interativos?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

17. O portal disponibiliza uma ferramenta de busca?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

18. O portal apresenta um mapa do site?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

19. O portal fornece um glossário com termos técnicos?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

DIMENSÃO PARTICIPAÇÃO – INDICADOR FERRAMENTAS DE COMUNICAÇÃO ...

As variáveis abaixo estão vinculadas ao indicador Ferramentas de Comunicação.

Entendemos que as ferramentas de comunicação permitem a interação entre o governo e o cidadão com o propósito de estabelecer um contato.

Por favor, avalie os itens segundo a clareza de linguagem, da pertinência prática, da relevância e dimensão teórica considerando a seguinte escala: 1 representa pouquíssima, 2 representa pouca, 3 representa média, 4 representa muita e 5 representa muitíssima.

20. O portal apresenta um Fale Conosco?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

21. O portal fornece uma Newsletter?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

22. O portal fornece alertas sobre alterações no calendário de eventos/reuniões?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

23. O portal fornece alertas sobre atualizações em um tópico de interesse?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

24. O portal apresenta pesquisas de satisfação?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

25. O portal apresenta pesquisas de opinião?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

DIMENSÃO PARTICIPAÇÃO – INDICADOR FERRAMENTAS DE COLABORA ...

As variáveis abaixo estão vinculadas ao indicador Ferramentas de colaboração.

Entendemos que as ferramentas de colaboração estão focadas na criatividade, na informação compartilhada e, acima de tudo, na colaboração.

Por favor, avalie os itens segundo a clareza de linguagem, da pertinência prática, da relevância e dimensão teórica considerando a seguinte escala: 1 representa pouquíssima, 2 representa pouca, 3 representa média, 4 representa muita e 5 representa muitíssima.

26. O portal apresenta um blog?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

27. O portal possui conexão com as redes sociais?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

28. O portal apresenta um wiki?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

29. O portal possui um fórum de discussão?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

30. O portal apresenta um chat?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

31. O portal faz uso de tags sociais?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

32. O portal disponibiliza comunidades virtuais?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

33. O portal faz uso de ferramentas para edição de documentos na nuvem (Google Docs)?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

DIMENSÃO ACCOUNTABILITY – INDICADOR TRANSPARÊNCIA ATIVA

As variáveis abaixo estão vinculadas ao indicador Transparência Ativa.

A transparência ativa ocorre quando o governo disponibiliza as informações de interesse geral ou coletivo voluntariamente, sem que seja necessário um pedido formal de informação. No âmbito brasileiro, a normativa que regulamenta as informações que requerem ampla divulgação em meios eletrônicos é Lei complementar nº 101/2000, alterada pela Lei Complementar nº 131/2009 e também a Lei Federal nº 12.527/2011. As variáveis inseridas neste indicador são advindas primordialmente da interpretação destas leis e estão voltadas ao controle das operações governamentais.

Por favor, avalie os itens segundo a clareza de linguagem, da pertinência prática, da relevância e dimensão teórica considerando a seguinte escala: 1 representa pouquíssima, 2 representa pouca, 3 representa média, 4 representa muita e 5 representa muitíssima.

34. O portal disponibiliza o relatório da execução orçamentária?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

35. O portal disponibiliza o relatório de gestão fiscal?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

36. O portal disponibiliza os planos, orçamentos e leis de diretrizes orçamentárias?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

37. O portal disponibiliza as prestações de contas e parecer prévio do Tribunal de Contas?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

38. O portal apresenta editais, licitações e contratos firmados com a entidade?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

39. O portal apresenta relatórios de desempenho da entidade?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

40. O portal fornece relatórios de anos anteriores?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

41. O portal divulga ações e programas na área da saúde, educação, cultura, transporte e saneamento?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

42. O portal divulga os direitos e deveres do cidadão quando na elaboração, apreciação e votação dos instrumentos de planejamento das políticas públicas e lei orçamentária?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

43. O portal fornece instruções sobre como participar na elaboração, apreciação e votação dos instrumentos de planejamento das políticas públicas e lei orçamentária?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

44. O portal fornece instruções sobre como apresentar projetos de lei de iniciativa popular?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

45. O portal fornece informações sobre os conselhos estaduais, suas funções e contato?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

46. O portal fornece informações sobre associações, sindicatos e ONGS, suas funções e contatos?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

DIMENSÃO ACCOUNTABILITY – INDICADOR TRANSPARÊNCIA PASSIVA

As variáveis abaixo estão vinculadas ao indicador Transparência Passiva.

A transparência passiva ocorre quando uma informação é obtida do governo após um pedido formal de acesso. No âmbito brasileiro, a normativa que regulamenta o acesso à informação é a Lei Federal nº 12.527/2011. As variáveis inseridas neste indicador são advindas primordialmente da interpretação desta lei, que dispõe sobre procedimentos, normas e prazos a serem observados pelos órgãos e entidades públicas a fim de assegurar o direito fundamental de acesso à informação.

Por favor, avalie os itens segundo a clareza de linguagem, da pertinência prática, da relevância e dimensão teórica considerando a seguinte escala: 1 representa pouquíssima, 2 representa pouca, 3 representa média, 4 representa muita e 5 representa muitíssima.

47. O portal fornece instruções sobre como solicitar acesso à informação?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

48. O portal fornece informação sobre as exceções de acesso à informação?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

49. O portal apresenta informação sobre mecanismos recursais em caso de um pedido de informação ser negado?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

50. O portal informa o prazo máximo de resposta frente a um pedido de acesso à informação?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

51. O portal divulga quem é a autoridade responsável pelo monitoramento da implementação da Lei de Acesso à Informação?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

DIMENSÃO ACCOUNTABILITY – INDICADOR ABERTURA

As variáveis abaixo estão vinculadas ao indicador Abertura (Dados Abertos).

Os dados abertos são uma metodologia para publicação e disseminação de dados conforme alguns critérios que possibilitam seu reuso e o desenvolvimento de aplicativos pela sociedade.

Por favor, avalie os itens segundo a clareza de linguagem, da pertinência prática, da relevância e dimensão teórica considerando a seguinte escala: 1 representa pouquíssima, 2 representa pouca, 3 representa média, 4 representa muita e 5 representa muitíssima.

52. O portal apresenta um plano de divulgação das ações do movimento de dados abertos, esclarecendo motivação, benefícios e meios de acesso?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

53. O portal apresenta um catálogo de dados abertos? Este catálogo está integrado ao Portal Brasileiro de Dados Abertos?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

54. Os dados abertos estão disponíveis nos formatos JSON, XML, CSV, ODS ou RDF?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

55. Os dados abertos disponíveis no portal podem ser baixados?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

56. Os dados abertos estão disponíveis gratuitamente?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

57. Os dados abertos disponíveis no portal possuem informações sobre seus dados e metadados (título, descrição, catálogo de origem (URL), órgão responsável, categorias do vocabulário controlado de governo eletrônico, recursos)?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

58. Existe algum mecanismo para filtrar os dados abertos disponíveis no portal?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

59. Todo o conjunto de dados está disponível?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

60. Os dados possuem licença aberta?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

61. Os dados estão atualizados?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

62. Existe no portal algum incentivo ao desenvolvimento de aplicações pela sociedade?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

63. O portal fornece uma lista com os aplicativos desenvolvidos pela sociedade?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

DIMENSÃO ACCOUNTABILITY – INDICADOR MECANISMOS DE CONTROLE

As variáveis abaixo estão vinculadas ao indicador Mecanismos de Controle.

Os mecanismos de controle representam os instrumentos que viabilizam a fiscalização e o controle da gestão pública por parte do cidadão.

Por favor, avalie os itens segundo a clareza de linguagem, da pertinência prática, da relevância e dimensão teórica considerando a seguinte escala: 1 representa pouquíssima, 2 representa pouca, 3 representa média, 4 representa muita e 5 representa muitíssima.

64. O portal promove de mesas de diálogo, fóruns e audiências públicas?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

65. O portal apresenta um canal de ouvidoria?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

66. O portal apresenta um formulário para solicitação de informação? Este formulário exige que se descreva o motivo da solicitação?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

67. O portal apresenta um SIC (Serviço de Informações ao Cidadão)?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

68. O portal promove atividades educativas: cursos técnicos para formação de conselheiros, cursos de controle social à distância, eventos de sensibilização e capacitação presencial da população?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

REQUISITOS BÁSICOS - INDICADOR USABILIDADE E ACESSIBILIDADE

As variáveis abaixo estão vinculadas ao indicador Usabilidade e Acessibilidade.

Enquanto a Usabilidade é entendida nesta pesquisa como o estudo ou a aplicação de técnicas que proporcionem a facilidade de uso do portal, a Acessibilidade trata do acesso a produtos, serviços e informações pelo maior número e variedade possível de pessoas, independente de suas capacidades físico-motoras e perceptivas, culturais e sociais.

Por favor, avalie os itens segundo a clareza de linguagem, da pertinência prática, da relevância e dimensão teórica considerando a seguinte escala: 1 representa pouquíssima, 2 representa pouca, 3 representa média, 4 representa muita e 5 representa muitíssima.

69. O logotipo da entidade está localizado no canto superior esquerdo do portal? Ele funciona como link de volta a página inicial?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

70. É apresentada a data da última atualização feita no portal?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

71. Os serviços disponíveis no portal estão estruturados de acordo com perfis, eventos ou grupos alvo?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

72. O portal fornece dicas de navegação?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

73. É possível visualizar o portal em outro idioma?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

74. Há correspondência entre o nome dos arquivos disponíveis para download e seus conteúdos?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

75. O portal oferece opções de redimensionamento de texto e alto contraste?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

76. O portal fornece legenda para os conteúdos de vídeo?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

77. O portal fornece texto explicativo para as imagens?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

78. O portal fornece transcrição dos conteúdos de áudio?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

REQUISITOS BÁSICOS - INDICADOR SEGURANÇA E PRIVACIDADE

As variáveis abaixo estão vinculadas ao indicador Segurança e Privacidade.

A Segurança e Privacidade trata dos elementos que buscam minimizar a vulnerabilidade dos dados pessoais fornecidos pelos cidadãos quando em interação com a administração pública.

Por favor, avalie os itens segundo a clareza de linguagem, da pertinência prática, da relevância e dimensão teórica considerando a seguinte escala: 1 representa pouquíssima, 2 representa pouca, 3 representa média, 4 representa muita e 5 representa muitíssima.

79. O portal apresenta condições de uso e política de privacidade?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

80. O portal identifica os responsáveis pela atualização do conteúdo?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

81. O portal fornece um contato específico para tratativas sobre a política de segurança e privacidade?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

82. O portal oferece navegação segura (https) quando requer a identificação do usuário?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

83. O portal exige autenticação do usuário para acesso a áreas restritas?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

84. É possível revisar os dados pessoais, em caso de registro?

	1	2	3	4	5
Clareza de linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinência prática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão teórica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observações

Agradecemos por sua participação!

As suas respostas são muito importantes para o aprimoramento deste instrumento de pesquisa.
Se tiver dúvidas ou comentários adicionais a fazer, por favor, entre em contato: paloma@egc.ufsc.br

APÊNDICE III - Instruções repassadas aos alunos

Derecho y Etica

Democracia y Portales

Investigación doctoral de Paloma Maria Santos
Profesor responsable: Prof. Dr. Fernando Galindo Ayuda

This slide features a dark blue background with a network of light blue lines. A small globe icon is positioned to the left of the main title.

Objetivo

- Estudiar el grado de democracia satisfecho por un portal

This slide features a dark blue background with a network of light blue lines. The title is centered at the top, and a single bullet point is listed below it.

Lista de portales

● Poder Ejecutivo (MINISTERIOS): 47

Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación	www.maec.es/
Sede electrónica del Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación	https://sede.maec.gob.es/
Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo	https://www.aecid.gob.es/es/
Ministerio de Justicia	www.mjusticia.gob.es/
Sede electrónica del Ministerio de Justicia	https://sede.mjusticia.gob.es/
Ministerio de Defensa	www.defensa.gob.es
Sede electrónica del Ministerio de Defensa	https://sede.defensa.gob.es/acceda/
Instituto Social de las Fuerzas Armadas	https://sede.isfas.gob.es/
Ministerio de Economía y Competitividad	www.mineco.gob.es/
Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas	www.minhap.gob.es/
Sede electrónica del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas	https://sedeminhap.gob.es
Secretaría de Estado de Administraciones Públicas	https://sede.administracionespublicas.gob.es/
Agencia Estatal de Administración Tributaria	https://www.agenciatributaria.gob.es/
Instituto Nacional de Administración Pública	https://sede.inap.gob.es/
Datos abiertos	www.datos.gob.es/
Firma electrónica (Fábrica Nacional de Moneda y Timbre)	www.cert.fnmt.es/
Sede electrónica de la Firma electrónica (Fábrica Nacional de Moneda y Timbre)	https://www.sede.fnmt.gob.es
Ministerio del Interior	www.interior.gob.es/
Sede electrónica del Ministerio del Interior	https://sede.mir.gob.es
Cuerpo Nacional de Policía	https://sede.policia.gob.es
Dirección General de la Guardia Civil	https://sede.guardiacivil.gob.es
Dirección General de Tráfico	www.dgt.es

Lista de portales

● Poder Ejecutivo (MINISTERIOS): 47

Ministerio de Fomento	www.fomento.es/
Sede electrónica del Ministerio de Fomento	https://sede.fomento.gob.es/
Ministerio de Educación, Cultura y Deporte	www.educacion.gob.es/
Sede electrónica del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte	https://sede.educacion.gob.es
Secretaría de Estado de Cultura	https://sede.mcu.gob.es
Ministerio de Empleo y Seguridad Social	www.empleo.gob.es
Sede electrónica del Ministerio de Empleo y Seguridad Social	https://sede.empleoyseguridadsocial.gob.es/
Servicio Público de Empleo Estatal	http://www.sepe.es/
Sede electrónica del Servicio Público de Empleo Estatal	https://sede.sepe.gob.es/
Seguridad Social	www.seg-social.es/
Sede electrónica de la Seguridad Social	https://sede.seg-social.gob.es
Ministerio de Industria, Energía y Turismo	www.minetur.gob.es/
Sede electrónica del Ministerio de Industria, Energía y Turismo	https://sede.minetur.gob.es/
Dirección General de Industria y de la Pequeña y Mediana Empresa	https://subsepe.pyme.minetur.gob.es
Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente	www.magrama.gob.es/
Sede electrónica del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente	https://sede.magrama.gob.es
Agencia Estatal de Meteorología	https://sede.aemet.gob.es/
Ministerio de la Presidencia	www.mpr.es/
Sede electrónica del Ministerio de la Presidencia	https://sedempr.gob.es
Centro Nacional de Inteligencia	www.cni.es
Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado	https://boe.gob.es
Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad	www.msc.es/
Sede electrónica del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad	https://sede.mspas.gob.es
Instituto de Mayores y Servicios Sociales	https://sede.imsero.gob.es
Presidencia del Gobierno	http://www.lamoncloa.gob.es/

Lista de portales

● Poder Ejecutivo (GOBIERNO): 17

Junta de Andalucía	http://www.juntadeandalucia.es/
Gobierno de Aragón	http://www.aragon.es/
Gobierno del Principado de Asturias	http://www.asturias.es/
Gobierno de las Islas Baleares	http://www.caib.es/
Gobierno de las Islas Canarias	http://www.gobcan.es/
Gobierno de Cantabria	http://www.cantabria.es/
Gobierno de Castilla La Mancha	http://www.castillalamancha.es/
Junta de Castilla y León	http://www.jcyl.es/
Comunidad de Cataluña	http://www.gencat.cat/
Comunidad Valenciana	http://www.gva.es/
Gobierno de Extremadura	http://www.gobex.es/
Junta de Galicia	http://www.xunta.es/
Comunidad de Madrid	http://www.madrid.org/
Gobierno de Murcia	http://www.carm.es/
Gobierno de Navarra	http://www.navarra.es/
Gobierno del País Vasco	http://www.euskadi.net/
Gobierno de La Rioja	http://www.larioja.org/

Lista de portales

● Poder Legislativo: 19

Senado de España	http://www.senado.es/
Congreso de los Diputados	http://www.congreso.es/
Parlamento de Andalucía	http://www.parlamentodeandalucia.es/
Cortes de Aragón	http://www.cortesaragon.es/
Junta General del Principado Asturias	http://www.jgpa.es/
Parlamento de las Islas Baleares	http://www.parlamentib.es/
Parlamento de las Islas Canarias	http://www.parcan.es/
Parlamento de Cantabria	http://www.parlamento-cantabria.es/
Cortes de Castilla La Mancha	http://www.cortesclm.es/
Cortes de Castilla y León	http://www.ccyL.es/
Parlamento de Cataluña	http://www.parlament.cat/
Cortes Valencianas	http://www.cortsvalecianas.es/
Parlamento de Extremadura	http://www.asambleaex.es/
Parlamento de Galicia	http://www.parlamentodegalicia.es/
Asamblea de Madrid	http://www.asambleamadrid.es/
Asamblea Regional de Murcia	http://www.asambleamurcia.es/
Parlamento de Navarra	http://www.parlamentodenavarra.es/
Parlamento Vasco	www.parlamento.euskadi.net
Parlamento La Rioja	http://www.parlamento-larioja.org/

Lista de portales

- Poder Judicial: 1

Poder Judicial de España	http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Poder_Judicial
--------------------------	---

Lista de portales

- Otros organismos del Estado: 6

Agencia Española de Protección de Datos	http://www.agpd.es/
Defensor del pueblo	http://www.defensordelpueblo.es/
Tribunal de Cuentas	http://www.tcu.es/
Tribunal Constitucional	http://www.tribunalconstitucional.es/es/
Consejo Económico y Social	http://www.ces.es/
Consejo de Seguridad Nuclear	https://sede.csn.gob.es/

Encuesta

● <https://es.surveymonkey.com/s/edemocracia>

e-Democracia en los portales del gobierno Salir de esta encuesta

e-Democracia en los portales del gobierno

Esta encuesta es parte de la investigación doctoral que elabora Paloma Maria Santos, alumna del Programa de Posgrado en Ingeniería y Gestión del Conocimiento de la Universidad Federal de Santa Catarina, Florianópolis, Brasil. Ha sido elaborada entre diciembre de 2012 y abril de 2013. La encuesta tiene como objeto evaluar portales de Internet de instituciones públicas comprobando si los elementos que los integran permiten establecer el grado en el que favorecen la expansión de los principios democráticos propios del Estado de Derecho.

La encuesta tiene 10 páginas y un total de 50 preguntas.
En la parte inferior de la página se encuentra una barra de progreso que muestra qué porcentaje de la encuesta ya ha sido completado.

Antes de responder se ha de:

- Leer detenidamente las preguntas del cuestionario.

Posteriormente:

- Contestar a cada una de las preguntas.
- Realizar las observaciones oportunas al final de cada página, en el campo llamado OBSERVACIONES.

Caso de que no tenga nada que añadir, ha de dejar el campo en blanco.

- Cuando no se conozca la respuesta a una pregunta, elegir la opción NS/NC, que significa 'No sabe - No contesta'.

Al rellenar la encuesta se ha de atender siempre a lo siguiente:

- 1.- Entrar en: <https://es.surveymonkey.com/s/edemocracia>
- 2.- Cumplimentar las 10 preguntas de la primera página y pulsar el botón «Sig.» que se encuentra en la parte inferior de la pantalla.
- 3.- A partir de este momento se puede optar por continuar cumplimentando el cuestionario o por pulsar el botón «Salir de esta encuesta» que se encuentra en la parte superior derecha de la pantalla.
- 4.- Para continuar la cumplimentación de un cuestionario ya iniciado hay que entrar de nuevo en <https://es.surveymonkey.com/s/edemocracia> con el mismo ordenador y el mismo navegador.

Estructura de la encuesta

- La encuesta tiene 10 páginas y un total de 50 preguntas
- Cada página está relacionada con un tema específico
 - 1: Información general del alumno y del portal
 - 2: Contenido
 - 3: Servicio
 - 4: Herramientas Web 2.0
 - 5: Usabilidad y accesibilidad
 - 6: Seguridad y privacidad
 - 7: Acceso a la información
 - 8: Datos abiertos
 - 9: Transparencia
 - 10: Mecanismos de control

Estructura de la encuesta

- La mayoría de las preguntas tienen respuesta dicotómica (sí o no), pero algunas requieren que se evalúe si la variable cumple totalmente los requisitos de las normas

11. El portal ofrece la siguiente información general de contacto:

	Si	No	NS/NC
Dirección	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Número de teléfono	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Correo electrónico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Horario de atención al público	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Estructura de la encuesta

17. El portal presenta una Carta de Servicios?

(La Carta de Servicios informa a los ciudadanos sobre los servicios que tienen encomendados y acerca de los compromisos de calidad en su prestación, así como de los derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con estos servicios)

- Sí, la carta contiene todos los elementos citados
- Sí, pero la carta no contiene todos los elementos citados
- No
- NS/NC

Estructura de la encuesta

- En la parte inferior de la página se encuentra una barra de progreso que muestra qué porcentaje de la encuesta ya ha sido completado



Instrucciones

- Antes de responder se ha de leer detenidamente las preguntas del cuestionario
- Posteriormente:
 - Contestar a cada una de las preguntas
 - Realizar las observaciones oportunas al final de cada página, en el campo llamado **OBSERVACIONES**. Caso de que no tenga nada que añadir, ha de dejar el campo en blanco

16. Observaciones acerca de los contenidos

- Cuando no se conozca la respuesta a una pregunta, elegir la opción NS/NC, que significa 'No sabe - No contesta'

Instrucciones

- Al rellenar la encuesta se ha de atender siempre a lo siguiente
 - Entrar en: <https://es.surveymonkey.com/s/edemocracia>
 - Complimentar las 10 preguntas de la primera página y pulsar el botón que se encuentra en la parte inferior de la pantalla
 - A partir de este momento se puede optar por continuar cumplimentando el cuestionario o por pulsar el botón que se encuentra en la parte superior derecha de la pantalla
 - Para continuar la cumplimentación de un cuestionario ya iniciado hay que entrar de nuevo en <https://es.surveymonkey.com/s/edemocracia> con el mismo ordenador y el mismo navegador con el que se inició la cumplimentación del cuestionario

Cartilla de Apoyo

- La cartilla tiene como objetivo facilitar la comprensión de las preguntas y aclaraciones contenidas en el cuestionario E-DEMOCRACIA EN LOS PORTALES DE GOBIERNO
- Lo que se espera con esta cartilla es unificar la comprensión de las variables que se deben analizar, de tal manera que, independientemente del evaluador de que se trate, los elementos buscados en los portales sean los mismos

Cartilla de Apoyo

Variables	Conceptos
Información general de contacto	Dirección, número de teléfono, correo electrónico y el horario de atención al público
Información de contacto de los responsables de la entidad	Nombre, correo electrónico y teléfono
Competencias de los responsables de la entidad	Las competencias incluyen lo que los responsables deben hacer en el ejercicio de sus funciones
Agenda para eventos o reuniones	Tabla en la que se publican los días, horas y lugares de las reuniones o eventos de interés para la entidad
Normas relativas a la actividad de la entidad	Conjunto de leyes, reglamentos, órdenes, decretos e instrucciones regulativas de la actividad de la entidad
Propuestas normativas actualmente en discusión	Propuestas regulativas que están en discusión y que pueden recibir la opinión del ciudadano. Esas propuestas se someterán a la decisión de un órgano regulador con el objetivo de producir una norma: Ley, reglamento, orden o instrucción
Links a otras agencias del gobierno	Direcciones Web (atajos) que dirigirán al ciudadano a otras agencias gubernamentales
Encuestas de satisfacción	Encuestas que investigan el nivel de satisfacción de los ciudadanos con respecto a la prestación de un servicio público

Consejos

- **Mapa del sitio:** Representación gráfica de la estructura de un sitio que muestra la distribución de contenido por zonas y el camino más sencillo para que el usuario llegue a una información
- **Herramienta de búsqueda:** Herramienta de búsqueda es un programa diseñado para encontrar la información almacenada a partir de palabras clave utilizadas por el usuario, lo que reduce el tiempo requerido para encontrar la información

Consejos

Mapa Web | Accesibilidad | Contacto Web

Directorio | Correo electrónico | ES / EN

Universidad Zaragoza |  

Buscar...

Estudios | I+D+i | Institución | Internacional | Vida Universitaria

ESTUDIANTES | PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR | PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS | INSTITUCIONES Y EMPRESAS | PRENSA

Inicio » Mapa Web

Mapa Web

Estudios

Estudios oficiales de grado y Estudios oficiales de 1y2 ciclo

- Información académica
- Estudios de grado
- Estudios de 1y2 ciclo [en extinción]
- Cursos de adaptación a grados
- Matriculación y normativa
- Programa de intercambio SICUE
- Estudiantes visitantes
-

Plazos

- Selección de portales
 - Hasta el 19 de septiembre
- Cumplimentación de la encuesta
 - Hasta el 26 de octubre

Criterios de calificación de la institución

Las calificaciones serán de 0 a 10 puntos, sin decimales

Se valorará cada encuesta realizada atendiendo a:

- Respeto al plazo establecido
- Porcentaje de la encuesta que ha sido completado
- Calidad de la información contenida en las observaciones así como la inexistencia de faltas de ortografía
- Grado de precisión de las respuestas, a ser comprobado por otro alumno

Dudas



- Correo electrónico: pmariasantos@yahoo.com.br

APÊNDICE IV - Cartilha entregue aos alunos

CARTILLA DE APOYO AL CUESTIONARIO ‘E-DEMOCRACIA EN LOS PORTALES DE GOBIERNO’

Esta cartilla tiene como objetivo facilitar la comprensión de las preguntas y aclaraciones contenidas en el cuestionario "E-DEMOCRACIA EN LOS PORTALES DE GOBIERNO", que evalúa portales en relación a la disponibilidad por los mismos de los elementos que conducen a la implantación de la democracia electrónica.

Este cuestionario es parte de la investigación doctoral de Doña Paloma Maria Santos, alumna de la Universidad Federal de Santa Catarina, Florianópolis, Brasil, que realiza el curso de Posgrado en Ingeniería y Gestión del Conocimiento.

La cartilla es un documento de soporte al cuestionario y por lo tanto deben ser usados en conjunto. Las explicaciones o conceptos dados a cada una de las variables fueron designados por la autora, atendiendo al objetivo de la investigación.

Lo que se espera con esta cartilla es unificar la comprensión de las variables que se deben analizar, de tal manera que, independientemente del evaluador de que se trate, los elementos buscados en los portales sean los mismos.

Variables	Conceptos
Información general de contacto	Dirección, número de teléfono, correo electrónico y el horario de atención al público
Información de contacto de los responsables de la entidad	Nombre, correo electrónico y teléfono
Competencias de los responsables de la entidad	Las competencias incluyen lo que los responsables deben hacer en el ejercicio de sus funciones
Agenda para eventos o reuniones	Tabla en la que se publican los días, horas y lugares de las reuniones o eventos de interés para la entidad
Normas relativas a la actividad de la entidad	Conjunto de leyes, reglamentos, órdenes, decretos e instrucciones regulativas de la actividad de la entidad
Propuestas normativas actualmente en discusión	Propuestas regulativas que están en discusión y que pueden recibir la opinión del ciudadano. Esas propuestas se someterán a la decisión de un órgano regulador con el objetivo de producir una norma: Ley, reglamento, orden o instrucción
Links a otras agencias del gobierno	Direcciones Web (atajos) que dirigirán al ciudadano a otras agencias gubernamentales
Encuestas de satisfacción	Encuestas que investigan el nivel de satisfacción de los ciudadanos con respecto a la prestación de un servicio público

Archivos con grabaciones de las reuniones hechas por los responsables en la entidad	Archivos que contengan grabaciones (videos) de reuniones celebradas en las instalaciones de la entidad
Archivos de los chats, foros y consultas	Archivos que contienen conversaciones entre los ciudadanos y la entidad celebradas a través de chats, foros y consultas
Carta de Servicios	La Carta de Servicios informa a los ciudadanos sobre los servicios que tienen encomendados y acerca de los compromisos de calidad en su prestación, así como de los derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con estos servicios
FAQ	Compendio de preguntas frecuentes enviadas a la entidad
Contáctenos	Canal para solicitar información
<i>Newsletter</i>	Comunicación regular y periódica enviada por la entidad a los ciudadanos con el fin de mantenerlos actualizados sobre ciertos temas, así como con el de crear un vínculo con el lector
Notificaciones de los cambios en la agenda	Alertas enviadas por la entidad informando sobre los cambios que se produzcan en la agenda que está en el portal
Notificaciones sobre actualizaciones en un tema de interés	Alertas enviadas por la entidad informando sobre actualizaciones acerca de un tema sobre el que el ciudadano haya demostrado interés
Encuestas de opinión / Consultas / Votación en línea	Encuestas que investigan las opiniones de los ciudadanos en relación a un tema específico, por ejemplo: si les gustaría utilizar un nuevo servicio
Registro de los ciudadanos en eventos previstos por la entidad	Posibilidad de realizar el registro en línea en los eventos ofrecidos por la entidad
Chat	Aplicación de conversación en tiempo real, en entornos remotos, a través de mensajes escritos
Blog	Página web caracterizada por la actualización constante a partir de la adición de contenido de tamaño variable, dispuesto en orden cronológico inverso, que muestra el artículo más reciente siempre en la parte superior de la página
Redes sociales	Sitio donde los usuarios pueden crear un perfil con sus datos personales y publicar fotos y videos. Hecho esto, su perfil puede ser visto por una red de amigos que seleccionarán entre otros usuarios, desde que su invitación sea enviada y aceptada
Wiki	Sistema de colección de documentos de hipertexto, cuyo contenido se construye colaborativamente
Foro/Lista/Grupo de discusión	Aplicaciones asíncronas destinadas a promover la discusión a través de mensajes escritos publicados sobre el mismo asunto
<i>Podcast</i>	Audio disponible para descarga en las páginas web que pueden ser almacenado en los reproductores de medios y

	posteriormente visitado incluso sin tener acceso a Internet
<i>Webcast</i>	Video o audio a través de Internet. Puede ser en tiempo real o bajo demanda. Ex: Youtube
Mapas interactivos	Representación visual diseñada para proporcionar una mayor transparencia y facilitar la comprensión de los datos que tienen una dimensión geográfica
<i>Tags</i>	Tags son palabras-clave o términos asociados para organizar y clasificar los contenidos del portal
URL	Dirección de una página web
Mapa del sitio	Representación gráfica de la estructura de un sitio que muestra la distribución de contenido por zonas y el camino más sencillo para que el usuario llegue a una información
Fecha de la última actualización	Fecha en la que el portal ha sido cambiado la última vez. Por lo general, se establece en la parte inferior de la página inicial
Servicios estructurados por perfiles, eventos o grupos destinatarios	Servicios agrupados y clasificados en función del perfil del usuario (personalizado), acontecimientos de la vida (nacimiento, infancia y adolescencia, adultez, vejez y muerte) o grupos destinatarios (ciudadanos, empresas o gobierno)
Atajos para la navegación	Consejos para un rápido acceso a ciertos elementos del portal, por lo general el menú principal, el contenido y la herramienta de búsqueda. Estos consejos deben estar disponibles en la barra de accesibilidad y en la página de accesibilidad del portal
Ver el portal en otro idioma	Cuando el portal se puede acceder en otros idiomas diferentes a los de la/s lengua/s oficial/es del país)
Glosario de términos técnicos	Lista alfabética de términos técnicos y sus definiciones
Logotipo	Logotipo es el elemento visual utilizado para identificar el sitio de la entidad
Herramienta de búsqueda	Herramienta de búsqueda es un programa diseñado para encontrar la información almacenada a partir de palabras clave utilizadas por el usuario, lo que reduce el tiempo requerido para encontrar la información
Información se encuentra realizando hasta tres clics	Cuando la información deseada se encuentra realizando hasta tres clics, se reduce el esfuerzo de búsqueda y la probabilidad de abandono del portal
Correspondencia entre el nombre de los archivos elegidos para ser descargados y su contenido	Cuando hay correspondencia entre el nombre de los archivos elegidos para ser descargados y su contenido
Opción para redimensionar el tamaño del texto	Iconos que permiten aumentar o disminuir el tamaño de fuente del texto disponible en la página web (ello está simbolizado normalmente por la letra A, A +, A-)
Opción para cambiar el contraste	Al cambiar el contraste, un objeto se queda distinguible de los demás y del fondo

Texto explicativo para los videos	Ofrecer texto explicativo para los contenidos de video
Texto explicativo para las imágenes	Ofrecer texto explicativo para los contenidos de imágenes
Texto explicativo para los audios	Ofrecer texto explicativo para los contenidos de audio
Condiciones de uso	Indica quien es el titular de la información situada en el portal, y qué derechos y deberes tiene el ciudadano que utiliza la información o servicio
Política de Privacidad	Documento que contiene los derechos de los ciudadanos sobre sus datos personales y su protección cuando inserta datos en los sistemas del portal, incluyendo: el uso que la institución da a los datos personales; el fin para el que se van a utilizar; qué datos personales se almacenan para consultas futuras; si los datos se vuelven a compilar para usar en otro momento, y si se puede borrar los datos introducidos
Revisar los datos de carácter personal	Posibilidad de los ciudadanos de cambiar la información contenida en el registro de datos personales en el portal
Navegación segura en el procedimiento de identificación del usuario	Uso de "https" al rellenar los datos personales de los ciudadanos, por ejemplo en el formulario de contacto
Autenticación de usuario para acceso a la información en zonas restringidas	Mecanismo que permite que el usuario tenga acceso a información que se encuentra en zonas restringidas, mediante el registro previo de los ciudadanos o el uso de contraseña para acceder
Ley de Acceso a la Información	Ley reguladora del derecho de acceso a la información en el país
Proyecto de ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno	Ley tiene por objeto ampliar y reforzar la transparencia de la actividad pública, reconocer y garantizar el derecho de acceso a la información relativa a aquella actividad y establecer las obligaciones de buen gobierno que deben cumplir los responsables públicos así como las consecuencias derivadas de su incumplimiento
Información sobre los límites al derecho de acceso	Casos en que la información está restringida o es confidencial y que no puede ser ofrecida a los ciudadanos
Mecanismos de apelación	Información sobre los procedimientos que deben ser hechos en el caso de que una solicitud de información sea rechazada
Datos abiertos	Datos abiertos son datos informativos procedentes de las actividades de las Administraciones Públicas publicados de acuerdo a una metodología que permite su reutilización así como el desarrollo de aplicaciones por la sociedad
Catálogo de datos abiertos	Servicio disponible para que el usuario tenga acceso a los datos publicados por el órgano o entidad. Puede ser

	una lista de los conjuntos de datos (archivos y metadatos) presente en la base de datos abiertos o repositorio disponible a propósito en el portal
Información divulgativa de las acciones del movimiento de datos abiertos	Información que aclare la motivación, los beneficios y los medios de acceso a los datos abiertos
JSON, XML, CSV, ODS o RDF	Extensiones (formatos) de datos abiertos: JSON (JavaScript Object Notation), XML (eXtensible Markup Language), CSV (valores separados por comas), ODS (Abierto Spreadsheets documento) y RDF (Resource Description Framework)
Metadatos	Metadatos son datos que definen y describen otros datos: título, descripción, catálogo de origen (URL), órgano responsable, categorías del vocabulario controlado del gobierno electrónico, recursos
Planes y programas anuales y plurianuales en los que se fijen objetivos concretos, así como las actividades, medios y tiempo previsto para su consecución	Las Administraciones Públicas deben publicar los planes y programas anuales y plurianuales en los que se fijen objetivos concretos, así como las actividades, medios y tiempo previsto para su consecución. Su grado de cumplimiento y resultados deberán ser objeto de evaluación y publicación periódica junto con los indicadores de medida y valoración
Organigrama actualizado con el diseño de la estructura organizativa	Organigrama que permita identificar a los responsables de los diferentes órganos
Directrices, instrucciones, acuerdos, circulares o respuestas a consultas planteadas	Directrices, instrucciones, acuerdos, circulares o respuestas a consultas planteadas por los particulares u otros órganos en la medida en que spongan una interpretación del Derecho o tengan efectos jurídicos
Informes sobre Anteproyectos de Ley y otra normativa cuya iniciativa le corresponda a la entidad responsable	Anteproyectos de Ley y los proyectos de Reales Decretos Legislativos cuya iniciativa les corresponda, cuando se soliciten los dictámenes a los órganos consultivos correspondientes. En el caso en que no sea preceptivo ningún dictamen la publicación se realizará en el momento de su aprobación
Los proyectos de reforma normativa cuya iniciativa les corresponda	Los proyectos de reglamentos cuya iniciativa les corresponda, cuando se soliciten los dictámenes a los órganos consultivos correspondientes. En el caso en que no sea preceptivo ningún dictamen la publicación se realizará en el momento de su aprobación
Las memorias e informes que conformen los expedientes de elaboración de los textos normativos	Las memorias e informes que conformen los expedientes de elaboración de los textos normativos, en particular, la memoria del análisis de impacto normativo regulada por el Real Decreto 1083/2009, de 3 de julio
Los documentos que, conforme a la legislación sectorial vigente, deban ser sometidos a un período de información pública durante su tramitación	

Contratos formalizados	Contrato con indicación del objeto, el importe de licitación y de adjudicación, el procedimiento utilizado para su celebración, los instrumentos a través de los que, en su caso, se ha publicitado, el número de licitadores participantes en el procedimiento y la identidad del adjudicatario, así como las modificaciones del contrato
Convenios suscritos	Convenios con mención de las partes firmantes, su objeto, plazo de duración, modificaciones realizadas, obligados a la realización de las prestaciones y, en su caso, las obligaciones económicas convenidas. Igualmente, se publicarán las encomiendas de gestión que se firmen, con indicación de su objeto, presupuesto, obligaciones económicas y las subcontrataciones que se realicen con mención de los adjudicatarios, procedimiento seguido para la adjudicación e importe de la misma
Subvenciones y ayudas públicas concedidas con indicación de su importe, objetivo o finalidad y beneficiarios	Se entienden incluidas las subvenciones y ayudas reguladas en la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones
Presupuestos	Los presupuestos, con descripción de las principales partidas presupuestarias e información actualizada sobre su estado de ejecución
Las cuentas anuales que deban rendirse y los informes de auditoría de cuentas y de fiscalización por parte de los órganos de control externo que sobre ellos se emitan	La rendición de las cuentas muestra el desempeño de los ingresos sobre la previsión, destacando las medidas tomadas bajo la supervisión de los ingresos y el combate a la evasión, acciones para recuperar créditos en las ramas administrativas y judiciales, así como otras medidas para aumentar los ingresos de impuestos y contribuciones
Retribuciones percibidas por los altos cargos y máximos responsables de las entidades	Las retribuciones percibidas anualmente por los altos cargos y máximos responsables de las entidades incluidas en el ámbito de la aplicación de este Título. Igualmente, se harán públicas las indemnizaciones percibidas, en su caso, con ocasión del abandono del cargo
Resoluciones dictadas por la Oficina de Buen Gobierno y Conflictos de Intereses u organismo autónomo equivalente	Las resoluciones dictadas por la Oficina de Buen Gobierno y Conflictos de Intereses u organismo autónomo equivalente sobre la compatibilidad de las actividades privadas a realizar por los cargos mencionados en el artículo 3 de la Ley 5/2006, de 10 de abril, de conflictos de intereses de los miembros del Gobierno y de los Altos Cargos de la Administración General del Estado o en la legislación autonómica correspondiente
Información estadística de los servicios públicos	La información estadística necesaria para valorar el grado de cumplimiento y calidad de los servicios públicos que sean de su competencia
Portal de Transparencia	Portal que facilite el acceso de los ciudadanos a toda la

	información a la que se refieren la Ley de Transparencia. El Portal de la Transparencia incluirá, en los términos que se establezcan reglamentariamente, la información cuyo acceso se solicite con mayor frecuencia
Derechos y deberes de los ciudadanos en la elaboración, discusión y votación de los instrumentos de planificación de las políticas públicas y la ley de presupuesto	Acciones que los ciudadanos pueden y deben hacer para participar en la elaboración, discusión y votación de los instrumentos de planificación de las políticas públicas y la ley de presupuesto
Instrucciones sobre cómo participar en la elaboración, discusión y votación de los instrumentos de planificación de las políticas públicas y la ley de presupuesto	Explicaciones dadas a los ciudadanos con el fin de ayudar y estimular su participación en la elaboración, discusión y votación de los instrumentos de planificación de las políticas públicas y ley de presupuesto
Consejos estatales, sus funciones y contactos	Consejos estatales son lugares para el ejercicio de la ciudadanía, una vez que abren espacios para la participación popular en la gestión pública y pueden actuar en la supervisión, movilización, deliberación o consultoría
Información sobre asociaciones, sindicatos y organizaciones no gubernamentales, sus funciones y contactos	Información sobre organizaciones no financieras, formada por la sociedad civil, cuya misión es resolver un problema de la sociedad (económico, social o cultural) o actuar en la supervisión del poder público
Instrucciones sobre cómo presentar proyectos de ley de iniciativa popular	Aclaraciones ofrecidas a los ciudadanos sobre la forma de presentar proyectos de ley de iniciativa popular
Actividades educativas	Cursos técnicos para formación de consejeros, cursos de control social a distancia, eventos de sensibilización y capacitación presencial a población
Defensor del Pueblo	Canal para enviar sugerencias, felicitaciones, quejas y denuncias

APÊNDICE V - Questionário utilizado pelos alunos

e-Democracia en los portales del gobierno

e-Democracia en los portales del gobierno

Esta encuesta es parte de la investigación doctoral que elabora Paloma Maria Santos, alumna del Programa de Posgrado en Ingeniería y Gestión del Conocimiento de la Universidad Federal de Santa Catarina, Florianópolis, Brasil. Ha sido elaborada entre diciembre de 2012 y abril de 2013. La encuesta tiene como objeto evaluar portales de Internet de instituciones públicas comprobando si los elementos que los integran permiten establecer el grado en el que favorecen la expansión de los principios democráticos propios del Estado de Derecho.

La encuesta tiene 10 páginas y un total de 50 preguntas.

En la parte inferior de la página se encuentra una barra de progreso que muestra qué porcentaje de la encuesta ya ha sido completado.

Antes de responder se ha de:

- Leer detenidamente las preguntas del cuestionario.

Posteriormente:

- Contestar a cada una de las preguntas.
- Realizar las observaciones oportunas al final de cada página, en el campo llamado OBSERVACIONES.

Caso de que no tenga nada que añadir, ha de dejar el campo en blanco.

- Cuando no se conozca la respuesta a una pregunta, elegir la opción NS/NC, que significa 'No sabe - No contesta'.

Al rellenar la encuesta se ha de atender siempre a lo siguiente:

- 1.- Entrar en: <https://es.surveymonkey.com/s/edemocracia>
- 2.- Complimentar las 10 preguntas de la primera página y pulsar el botón <Sig.> que se encuentra en la parte inferior de la pantalla.
- 3.- A partir de este momento se puede optar por continuar cumplimentando el cuestionario o por pulsar el botón <Salir de esta encuesta> que se encuentra en la parte superior derecha de la pantalla.
- 4.- Para continuar la cumplimentación de un cuestionario ya iniciado hay que entrar de nuevo en <https://es.surveymonkey.com/s/edemocracia> con el mismo ordenador y el mismo navegador con que se inició la cumplimentación del cuestionario.

Nota sobre la privacidad.- Esta encuesta es anónima. Los registros que contienen sus respuestas a la encuesta no contienen ninguna identificación suya a menos que una pregunta específicamente se lo haga. La única finalidad de los datos personales declarados es poder aplicar a la nota final el haber realizado esta actividad; no se utilizarán las respuestas a esta encuesta con ningún otro fin que no sea estadístico.

*1. Nombre del alumno (Apellidos y nombre)

*2. Correo electrónico del alumno

*3. Género del alumno

- Hombre
- Mujer

*4. Edad del alumno

- 0 a 24 años
- 25 a 34 años
- 35 a 44 años
- 45 a 54 años
- Más de 55 años

e-Democracia en los portales del gobierno

*5. Nombre de la universidad a la que pertenece el alumno

*6. Nombre de la asignatura

*7. Nombre de la entidad y portal evaluado

Seleccionar el nombre de
la entidad y portal
evaluado

*8. Área de actuación de la entidad objeto de estudio

*9. Datos de contacto del portal

(Si el portal no ofrece la información, escriba 'No ofrece')

Dirección (calle, número,
código postal, ciudad y
país)

Dirección de email del
portal

*10. Fecha de comienzo de la evaluación

DD MM AAAA

Fecha

 / /

Contenido (Página 2)

El contenido disponible en el portal proporciona la base para que los ciudadanos puedan iniciar una aproximación a la entidad, construir una opinión sustentada (en la medida de lo posible) y hacer inferencias acerca de asuntos sobre los que la entidad es competente.

*11. El portal ofrece la siguiente información general de contacto:

	Sí	No	NS/NC
Dirección	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Número de teléfono	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Correo electrónico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Horario de atención al público	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*12. El portal ofrece la siguiente información de contacto de los responsables de la entidad:

	Sí, de todos	Sí, de algunos	No	NS/NC
Nombre	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Correo electrónico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Teléfono	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

e-Democracia en los portales del gobierno

*13. Acerca de las competencias de los responsables de la entidad es correcto

afirmar:

	Sí, de todos	Sí, de algunos	No	NS/NC
¿El portal ofrece información sobre las competencias de los responsables de la entidad?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Las competencias incluyen lo que los responsables deben hacer en el ejercicio de sus funciones?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

e-Democracia en los portales del gobierno

*14. Acerca de la disponibilidad de contenidos, el portal ofrece:

	Sí	No	NS/NC
Agenda para eventos o reuniones (Tabla en la que se publiquen los días, horas y lugares de las reuniones o eventos de interés para la entidad)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Normas relativas a la actividad de la entidad (Conjunto de leyes, reglamentos, órdenes, decretos, instrucciones... regulativas de la actividad de la entidad)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Propuestas normativas actualmente en discusión (Propuestas regulatorias que están en discusión y que pueden recibir la opinión del ciudadano. Esas propuestas se someterán a la decisión de un órgano regulador con el objetivo de producir una norma: Ley, reglamento, orden, instrucción...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Links a otras agencias del gobierno (Direcciones Web -atajos- que dirigirán al ciudadano a otras agencias gubernamentales)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Resultados de encuestas de satisfacción con relación a la prestación de un servicio público	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Archivos con grabaciones de las reuniones hechas por los responsables en la entidad (Archivos que contengan grabaciones - videos- de reuniones celebradas en las instalaciones de la entidad)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*15. El portal ofrece archivos que contengan conversaciones entre los ciudadanos y la entidad celebradas a través de:

	Sí	No	NS/NC
Chats ya realizados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Foros ya realizados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Consultas ya realizadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

e-Democracia en los portales del gobierno

16. Observaciones acerca de los contenidos

Servicio (Página 3)

El servicio es un beneficio intangible entregado al ciudadano, a través de una interfaz, con el fin de añadir valor, informar (a través de contenidos) o facilitar transacciones con la entidad

*17. El portal presenta una Carta de Servicios?

(La Carta de Servicios informa a los ciudadanos sobre los servicios que tienen encomendados y acerca de los compromisos de calidad en su prestación, así como de los derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con estos servicios)

- Sí, la carta contiene todos los elementos citados
- Sí, pero la carta no contiene todos los elementos citados
- No
- NS/NC

e-Democracia en los portales del gobierno

*18. Acerca de la disponibilidad de servicios, el sitio ofrece:

	Sí	No	NS/NC
FAQ (Compendio de preguntas frecuentes enviadas a la entidad)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Contáctenos (Canal para solicitar información)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Newsletter (Comunicación regular y periódica enviada por la entidad a los ciudadanos con el fin de mantenerlos actualizados sobre ciertos temas, así como con el de crear un vínculo con el lector)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Notificaciones de cambios en la agenda (Alertas enviadas por la entidad informando sobre los cambios que se produzcan en la agenda que está en el portal)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Notificaciones sobre actualizaciones en un tema de interés (Alertas enviadas por la entidad informando sobre actualizaciones acerca de un tema sobre el que el ciudadano haya demostrado interés)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Encuestas de satisfacción (Encuestas que investigan el nivel de satisfacción de los ciudadanos con respecto a la prestación de un servicio público)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Encuestas de opinión/consultas/voto en línea (Encuestas que investigan las opiniones de los ciudadanos en relación a un tema específico, por ejemplo: si les gustaría utilizar un nuevo servicio)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Registro de los ciudadanos en eventos previstos por la entidad (Posibilidad de realizar el registro en línea en los eventos ofrecidos por la entidad)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

e-Democracia en los portales del gobierno

19. Observaciones acerca de los servicios

Herramientas Web 2.0 (Página 4)

Las herramientas Web 2.0 están centradas en la creatividad, en el intercambio de información y, sobre todo, en la colaboración

*20. Acerca de la disponibilidad de herramientas Web 2.0, el sitio ofrece:

	Sí	No	NS/NC
Chat (Aplicación de conversación en tiempo real, en entornos remotos, a través de mensajes escritos)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Blog (Página web caracterizada por la actualización constante a partir de la adición de contenido de tamaño variable, dispuesto en orden cronológico inverso, que muestra el artículo más reciente siempre en la parte superior de la página)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conexión con las redes sociales (Sitio donde los usuarios pueden crear un perfil con sus datos personales y publicar fotos y videos. Hecho esto, su perfil puede ser visto por una red de amigos que seleccionarán entre otros usuarios, desde que su invitación sea enviada y aceptada)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wiki (Sistema de colección de documentos de hipertexto, cuyo contenido se construye colaborativamente)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Foro/Lista/Grupo de discusión (Aplicaciones asíncronas destinadas a promover la discusión a través de mensajes escritos publicados sobre el mismo asunto)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Podcast (audio disponible para descarga en las páginas web que pueden ser almacenado en los reproductores de medios y	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

e-Democracia en los portales del gobierno

posteriormente visitado
incluso sin tener acceso a
Internet)

Webcast (vídeo o audio a
través de Internet. Puede
ser en tiempo real o bajo
demanda, ex: Youtube)

Mapas interactivos
(Representación visual
diseñada para
proporcionar una mayor
transparencia y facilitar la
comprensión de los datos
que tienen una dimensión
geográfica)

*21. ¿El portal utiliza tags para organizar y clasificar el contenido?

("Tags" son palabras-clave o términos asociados para organizar y clasificar los contenidos del portal)

- Sí, para todos los contenidos
- Sí, para algunos contenidos
- No
- NS/NC

22. Observaciones acerca de las herramientas Web 2.0

Usabilidad y accesibilidad (Página 5)

La usabilidad se puede definir como el estudio o la aplicación de técnicas que proporcionan la facilidad de uso de un objeto. La accesibilidad es el acceso a productos, servicios e información por la mayor cantidad y variedad de personas, independientemente de sus capacidades físicas y habilidades perceptivo-motrices, sociales y culturales

e-Democracia en los portales del gobierno

*23. Acerca de la usabilidad y del accesibilidad, es correcto afirmar:

	Sí	No	NS/NC
La URL evita el uso de caracteres del tipo &=?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El portal presenta un mapa del sitio (Representación gráfica de la estructura de un sitio que muestra la distribución de contenido por zonas y el camino más sencillo para que el usuario llegue a una información)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Se presenta la fecha de la última actualización hecha en el portal (Fecha en la que el portal ha sido cambiado la última vez. Por lo general, se establece en la parte inferior de la página inicial)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los servicios disponibles están estructurados por perfiles, eventos o grupos destinatarios (servicios agrupados y clasificados en función del perfil del usuario (personalizado), acontecimientos de la vida (nacimiento, infancia y adolescencia, adultez, vejez y muerte) o grupos destinatarios (ciudadanos, empresas o gobierno))	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El portal ofrece consejos de atajos para la navegación (Consejos para un rápido acceso a ciertos elementos del portal, por lo general el menú principal, el contenido y la herramienta de búsqueda. Estos consejos deben estar disponibles en la barra de accesibilidad y en la página de accesibilidad del portal)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Es posible ver el portal en otro idioma (El portal se puede acceder en otros idiomas diferentes a los de la/s lengua/s oficial/es del país)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

e-Democracia en los portales del gobierno

El portal cuenta con un glosario de términos técnicos (Lista alfabética de términos técnicos y sus definiciones)

*24. Acerca del logotipo de la entidad, es correcto afirmar:

(Logotipo es el elemento visual utilizado para identificar el sitio de la entidad)

	Sí	No	NS/NC
¿El logotipo se encuentra en la parte superior izquierda del portal?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Al pinchar en el logotipo, se vuelve a la página principal?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*25. Acerca de la herramienta de búsqueda es correcto afirmar:

(Herramienta de búsqueda es un programa diseñado para encontrar la información almacenada a partir de palabras clave utilizadas por el usuario, lo que reduce el tiempo requerido para encontrar la información)

	Sí	No	NS/NC
La herramienta de búsqueda se encuentra en la parte superior derecha	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El resultado es compatible con la búsqueda (el mecanismo de búsqueda recupera datos que tienen que ver con lo que se ha buscado. Por ejemplo: si busca "casa", el resultado van a ser enlaces que tengan algo que ver con casa)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En caso de introducir una palabra con error en la escritura, la herramienta ofrece una lista con sugerencias de palabras cercanas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*26. ¿La información requerida se encuentra realizando hasta tres clics?

(Si la información deseada se encuentra realizando hasta tres clics, se reduce el esfuerzo de búsqueda y la probabilidad de abandono del portal)

- Sí, siempre
- A veces
- No
- NS/NC

e-Democracia en los portales del gobierno

*27. ¿Hay correspondencia entre el nombre de los archivos elegidos para ser descargados y su contenido?

- Sí, siempre
 A veces
 No
 NS/NC

*28. El portal ofrece opciones para:

	Sí	No	NS/NC
Redimensionar el tamaño del texto a través de iconos que permiten aumentar o disminuir el tamaño de fuente del texto disponible en la página web (ello está simbolizado normalmente por la letra A, A +, A-)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cambiar el contraste, haciendo que un objeto sea distinguible de los demás y del fondo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*29. El portal ofrece:

	Sí, para todos(as)	Sí, para algunos(as)	No	NS/NC
Texto explicativo para los vídeos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Texto explicativo para las imágenes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Texto explicativo para los audios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

30. Observaciones acerca de la usabilidad y la accesibilidad

Seguridad y privacidad (Página 6)

La seguridad y la privacidad son los elementos que minimizan la vulnerabilidad de los datos personales suministrados por los ciudadanos a instituciones públicas cuando se comunican con ellas por un portal o una página Web.

e-Democracia en los portales del gobierno

*31. El portal presenta:

	Sí, incluye todos los elementos citados	Sí, pero no incluye todos los elementos citados	No	NS/NC
Condiciones de uso (Indica quien es el titular de la información situada en el portal, y qué derechos y deberes tiene el ciudadano que utiliza la información o servicio)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Política de Privacidad (Documento que contiene los derechos de los ciudadanos sobre sus datos personales y su protección cuando inserta datos en los sistemas del portal, incluyendo: el uso que la institución da a los datos personales; el fin para el que se van a utilizar; qué datos personales se almacenan para consultas futuras; si los datos se vuelven a compilar para usar en otro momento, y si se puede borrar los datos introducidos)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*32. Acerca de la seguridad y privacidad, es correcto decir que el portal:

	Sí	No	NS/NC
Identifica quien o quiénes son los responsables de la actualización de los contenidos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ofrece un contacto o e-mail para realizar consultas específicas sobre la política de seguridad y privacidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Permite revisar los datos de carácter personal, en caso de registro de los mismos (Posibilidad de los ciudadanos de cambiar la información contenida en el registro de datos personales en el portal)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

e-Democracia en los portales del gobierno

*33. El portal:

	Sí, siempre	A veces	No	NS/NC
Ofrece navegación segura en el procedimiento de identificación del usuario en áreas que requieren un mayor nivel de seguridad (Se hace uso de "https" al rellenar los datos personales de los ciudadanos, por ejemplo: en el formulario de contacto)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Requiere autenticación de usuario para acceso a la información en zonas restringidas (Mecanismo que permite que el usuario tenga acceso a información que se encuentra en zonas restringidas, mediante el registro previo de los ciudadanos o el uso de contraseña para acceder)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

34. Observaciones acerca de la seguridad y la privacidad

Acceso a la información (Página 7)

Vinculado a los principios establecidos en el proyecto de Ley reguladora de la Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno

*35. ¿El portal hace referencia o realiza un link al Proyecto de ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, aprobado en el Consejo de Ministros de 27 de julio de 2012, en tramitación por las Cortes?

(<http://www.leydetransparencia.gob.es/anteproyecto/index.htm>)

- Sí
- No
- NS/NC

*36. ¿La entidad presenta un propio Proyecto de regulación sobre Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno?

- Sí
- No
- NS/NC

e-Democracia en los portales del gobierno

*37. El Proyecto de regulación acerca de la Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno propio de la entidad presenta:

	Sí	No	No presenta Proyecto de regulación propia	NS/NC
Instrucciones sobre cómo solicitar el acceso a la información	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Información sobre los límites al derecho de acceso (Casos en los que la información está restringida o es confidencial y no puede ser ofrecida a los ciudadanos)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Información sobre los mecanismos de apelación en el caso de que una solicitud de información fuera negada (Procedimientos que deben ser hechos en el caso de que una solicitud de información sea rechazada)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Información acerca del plazo máximo de respuesta a una solicitud de información	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Información sobre la autoridad responsable de la vigilancia de la aplicación de la normativa de Acceso a la Información	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

38. Observaciones acerca del acceso a la información

Datos abiertos (Página 8)

Datos abiertos son datos informativos procedentes de las actividades de las Administraciones Públicas publicados de acuerdo a una metodología que permite su reutilización así como el desarrollo de aplicaciones por la sociedad

e-Democracia en los portales del gobierno

*39. Acerca de los datos abiertos, el portal:

	Sí	No	NS/NC
Presenta un catálogo de datos abiertos (Servicio disponible para que el usuario tenga acceso a los datos publicados por el órgano o entidad. Puede ser una lista de los conjuntos de datos (archivos y metadatos) presente en la base de datos abiertos o repositorio disponible a propósito en el portal)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiene su catálogo integrado en el Portal Nacional de Datos Abiertos (http://datos.gob.es/datos/)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*40. El portal presenta:

	Sí	No	NS/NC
Información divulgativa de las acciones del movimiento de datos abiertos (Información que aclare la motivación, los beneficios y los medios de acceso a los datos abiertos)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Un incentivo para el desarrollo de aplicaciones por la sociedad (ciudadanos, empresas, ONGs...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lista de aplicaciones desarrolladas por la sociedad (ciudadanos, empresas, ONGs...) con los datos abiertos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mecanismo dentro del catálogo de datos abiertos para filtrar o encontrar rápidamente los datos requeridos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

e-Democracia en los portales del gobierno

*41. Los datos del catálogo de datos abiertos:

	Sí, todos	Sí, algunos	No	NS/NC
Están disponibles en los formatos JSON, XML, CSV, ODS o RDF (Extensiones (formatos) de datos abiertos: JSON (JavaScript Object Notation), XML (eXtensible Markup Language), CSV (valores separados por comas), ODS (Abierto Spreadsheets documento) y RDF (Resource Description Framework))	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pueden ser descargados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Presentan información sobre sus datos y metadatos (Metadatos son datos que definen y describen otros datos: título, descripción, catálogo de origen (URL), órgano responsable, categorías del vocabulario controlado del gobierno electrónico, recursos)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*42. ¿Que metadatos son presentados en el catálogo de datos abiertos?

- Título
- Descripción
- Catálogo de origen (URL)
- Órgano responsable
- Categorías del vocabulario controlado del gobierno electrónico
- Recursos
- No hay catálogo de datos abiertos
- NS/NC

Otros metadatos (describa)

43. Observaciones acerca de los datos abiertos

Transparencia (Página 9)

Obligación de publicidad activa de la actividad relacionada con el funcionamiento y control de la actuación pública

e-Democracia en los portales del gobierno

*44. Acerca de la información institucional, organizativa y de planificación, el portal presenta:

	Sí, con todos los elementos citados	Sí, pero no contienen todos los elementos citados	No	NS/NC
Planes y programas anuales y plurianuales en los que se fijen objetivos concretos, así como las actividades, medios y tiempo previsto para su consecución	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Un organigrama actualizado con el diseño de la estructura organizativa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

e-Democracia en los portales del gobierno

*45. Acerca de la información de relevancia jurídica, el portal presenta:

	Sí	No	NS/NC
Las directrices, instrucciones, acuerdos, circulares o respuestas a consultas planteadas por los particulares u otros órganos en la medida en que supongan una interpretación del Derecho o tengan efectos jurídicos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los informes sobre Anteproyectos de Ley y otra normativa cuya iniciativa le corresponda a la entidad responsable, cuando se le hayan solicitado dictámenes por los órganos consultivos correspondientes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los proyectos de reforma normativa cuya iniciativa les corresponda	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las memorias e informes que conformen los expedientes de elaboración de los textos normativos, en particular, la memoria del análisis de impacto normativo regulada por el Real Decreto 1083/2009, de 3 de julio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los documentos que, conforme a la legislación sectorial vigente, deban ser sometidos a un período de información pública durante su tramitación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

e-Democracia en los portales del gobierno

*46. Acerca de la información económica, presupuestaria y estadística, el portal presenta:

	Sí, el documento contiene todos los elementos citados	Sí, pero el documento no contiene todos los elementos citados	No	NS/NC
Todos los contratos formalizados, con indicación del objeto, el importe de licitación y de adjudicación, el procedimiento utilizado para su celebración, los instrumentos a través de los que, en su caso, se ha publicitado, el número de licitadores participantes en el procedimiento y la identidad del adjudicatario, así como las modificaciones del contrato	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La relación de los convenios suscritos, con mención de las partes firmantes, su objeto, plazo de duración, modificaciones realizadas, obligados a la realización de las prestaciones y, en su caso, las obligaciones económicas convenidas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las subvenciones y ayudas públicas concedidas con indicación de su importe, objetivo o finalidad y beneficiarios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los presupuestos, con descripción de las principales partidas presupuestarias e información actualizada sobre su estado de ejecución	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las cuentas anuales que deban rendirse y los informes de auditoría de cuentas y de fiscalización por parte de los órganos de control externo que sobre ellos se emitan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las retribuciones percibidas anualmente por los altos cargos y máximos responsables de las entidades	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las resoluciones dictadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

e-Democracia en los portales del gobierno

por la Oficina de Buen Gobierno y Conflictos de Intereses u organismo autonómico equivalente sobre la compatibilidad de las actividades privadas a realizar por los cargos mencionados en el artículo 3 de la Ley 5/2006, de 10 de abril, de conflictos de intereses de los miembros del Gobierno y de los Altos Cargos de la Administración General del Estado o en la legislación autonómica correspondiente

La información estadística necesaria para valorar el grado de cumplimiento y calidad de los servicios públicos que sean de su competencia



*47. ¿El sitio evaluado presenta un Portal de Transparencia?

- Sí
 No
 NS/NC

48. Observaciones acerca de la transparencia

Mecanismos de control (Página 10)

Mecanismos de participación ciudadana en la planificación, supervisión, seguimiento y control de la gestión pública

e-Democracia en los portales del gobierno

*49. El portal:

	Sí	No	NS/NC
Difunde los derechos y deberes de los ciudadanos en la elaboración, discusión y votación de los instrumentos de planificación de las políticas públicas y la ley de presupuesto (Acciones que los ciudadanos pueden y deben hacer para participar en la elaboración, discusión y votación de los instrumentos de planificación de las políticas públicas y la ley de presupuesto)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ofrece instrucciones sobre como participar en la elaboración, discusión y votación de los instrumentos de planificación de las políticas públicas y ley de presupuesto (Explicaciones dadas a los ciudadanos con el fin de ayudar y estimular su participación en la elaboración, discusión y votación de los instrumentos de planificación de las políticas públicas y ley de presupuesto)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ofrece información sobre los consejos estatales, sus funciones y los contactos (Consejos estatales son lugares para el ejercicio de la ciudadanía, una vez que abren espacios para la participación popular en la gestión pública y pueden actuar en la supervisión, movilización, deliberación o consultoría)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ofrece información sobre asociaciones, sindicatos y organizaciones no gubernamentales, sus funciones y los contactos (Información sobre organizaciones no	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

e-Democracia en los portales del gobierno

financieras, formada por la sociedad civil, cuya misión es resolver un problema de la sociedad (económico, social o cultural) o actuar en la supervisión del poder público)

Ofrece instrucciones sobre como remitir proyectos de ley de iniciativa popular (Aclaraciones ofrecidas a los ciudadanos sobre la forma de presentar proyectos de ley de iniciativa popular)

Promueve actividades educativas para la población (Cursos técnicos para formación de consejeros, cursos de control social a distancia, eventos de sensibilización y capacitación presencial)

Promueve mesas redondas, foros y audiencias públicas en persona

Presenta un canal directo con el Defensor del Pueblo (Canal para enviar sugerencias, felicitaciones, quejas y denuncias)

50. Observaciones acerca de los mecanismos de control

APÊNDICE VI - Resultado da avaliação dos portais espanhóis
(Apresentado aos alunos em 31/10/2013)

Derecho y Etica

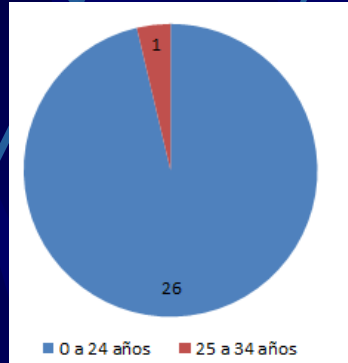
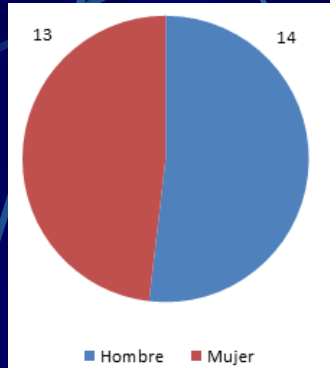
Valoración de Portales

Investigación doctoral de Paloma Maria Santos
 Profesor responsable: Prof. Dr. Fernando Galindo Ayuda

Grupo 1

Carmen Abós Rosico	Firma electrónica
Maria Ballester Izquierdo	Agencia Española de Protección de Datos
Cristian Salas Morales	Agencia Estatal de Administración Tributaria
Raúl Fernández de Heredia	Comunidad de Madrid
Carlota Alonso Benito	Congreso de los Diputados
Blanca Beltrán Murillo	Consejo de Seguridad Nuclear
Gabriel Tomás del Campo	Cortes Valencianas
Angela Barbany Ventura	Defensor del pueblo
Fernando Aznárez Gascón	Dirección General de Tráfico
Jesús García Sánchez	Gobierno de Aragón
Marta Bosqued Cuéllar	Instituto de Mayores y Servicios Sociales
Tatiana Casaldó Ezquerro	Instituto Nacional de Administración Pública
Constanza Arquez Almunia	Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente
Santiago López Segarra	Ministerio de Economía y Competitividad
Jorge Sierra Larrosa	Ministerio de Educación, Cultura y Deporte
Nerea Bueno Idoate	Ministerio de Empleo y Seguridad Social
Javier Soro García	Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas
Darío Villagrasa Villagrasa	Parlamento de Andalucía
Jose Ignacio Calleja Fabra	Parlamento de las Islas Canarias
Sara Uriel Chueca	Poder Judicial de España
Marcos Toquero Puertas	Secretaría de Estado de Cultura
Paula Abinzano Baraza	Sede electrónica de la Seguridad Social
Roberto Villar Casarejos	SE del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte
María Pozuelo Sánchez	SE del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas
Pablo Barranco López	SE del Ministerio de Justicia
Enrique Rubio	Senado de España
María García-Granero	Tribunal de Cuentas

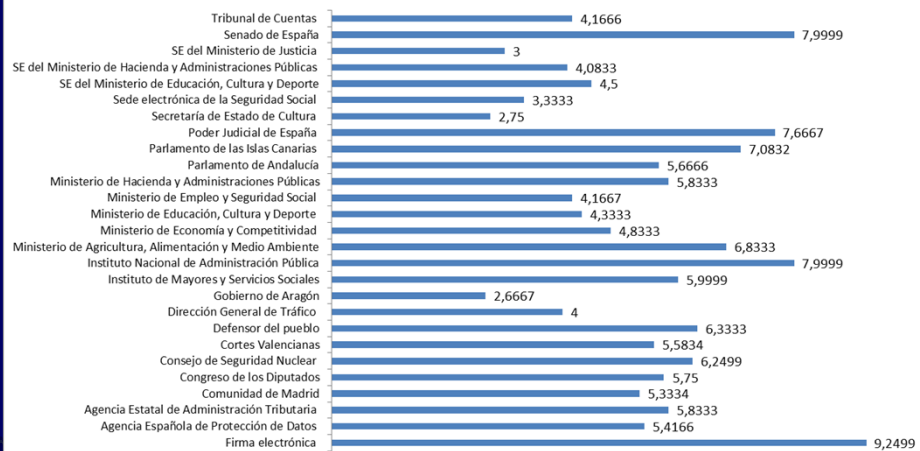
Grupo 1



● Tiempo medio de respuesta a la encuesta: 4,407 días

Contenido

Contenido Grupo 1

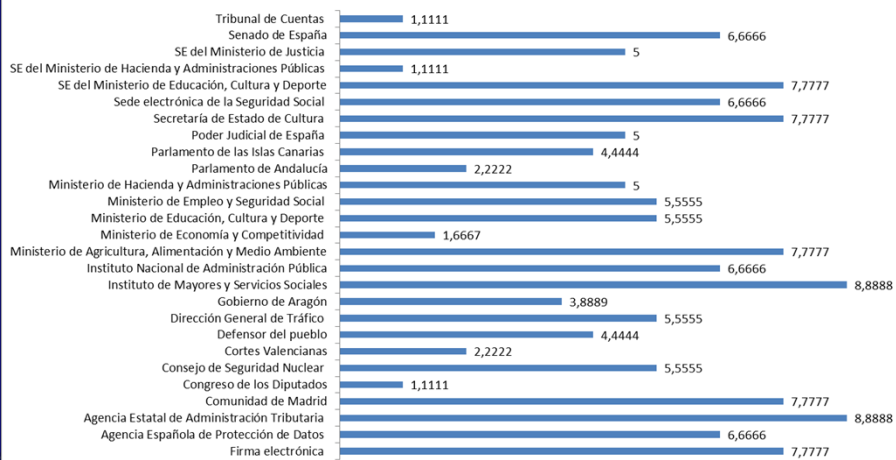


Observaciones Contenido

- *“Relativo a la agenda para eventos y reuniones, es cierto que en la web se facilita esta información, pero con cierto retraso (actualmente sólo hasta septiembre de 2013)”(...)*
- *“Acerca de la disponibilidad de contenidos la página web es bastante completa, recogiendo los historiales de todos los eventos celebrados, así como la jurisprudencia y todos los datos fundamentales de dichas reuniones”(...)*
- *“En cuanto al calendario (de eventos y reuniones) no aparece como tal, si no que se limitan únicamente a realizar una pequeña descripción de las reuniones ya celebradas” (...)*
- *“La particularidad de este portal es que es una sede electrónica que a su vez redirige a distintas subsedes. Estas subsedes están específicamente destinadas para que el ciudadano pueda hacer gestiones. Es decir, no es un portal concebido para dar información” (...)*

Servicio

Servicio Grupo 1

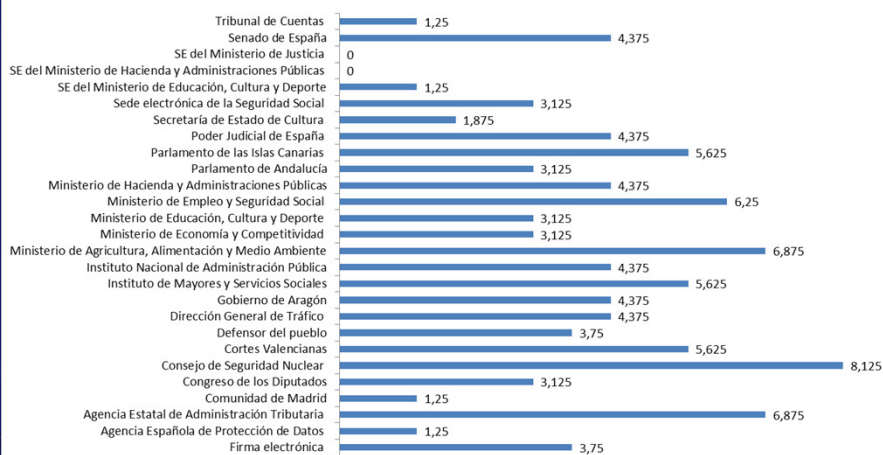


Observaciones Servicio

- “El portal ofrece una Carta de Servicios, pero no es completa. Se desearía un mayor un mayor número de datos en la Carta” (...)
- “El portal dificulta encontrar la “Carta de Servicios”. Falta recoger de manera explícita los derechos y obligaciones de los ciudadanos” (...)
- “A pesar de que el portal tiene una buena Carta de Servicios, no hace referencia a los compromisos de calidad en la prestación de los mismos” (...)
- “La página web contiene datos de interés acerca de los servicios que presta y son fácilmente accesibles para los ciudadanos, lo que no posee son encuestas de ningún tipo, y que serían de gran interés ya que así podría observarse si realmente el servicio público satisface las necesidades de los ciudadanos” (...)

Herramientas Web 2.0

Herramientas web 2.0 Grupo 1

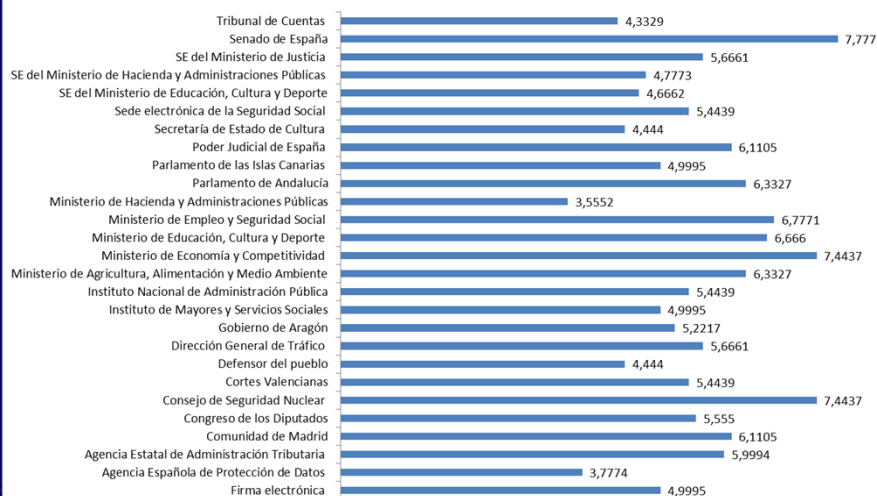


Observaciones Herramientas Web 2.0

- *“En cuanto a la utilización de tags por el portal, éstos son frecuentes. No obstante, no son del todo claros y precisos. Se requiere una mayor organización de los mismos” (...)*
- *“La página utiliza tags básicos para ordenar el contenido y su posterior despliegue, que aunque de forma muy “básica”, ayuda a ordenar todos los contenidos (...)*
- *“La página web contiene gran cantidad de fuentes de información, he observado que esta muy actualizada, ya que contiene redes sociales como Twitter, posee su propia cuenta y esta red social es de las más seguidas por la sociedad actualmente, lo que demuestra que está muy actualizada, además de contener tanto foros como chats” (...)*

Usabilidad y accesibilidad

Usabilidad y accesibilidad Grupo 1

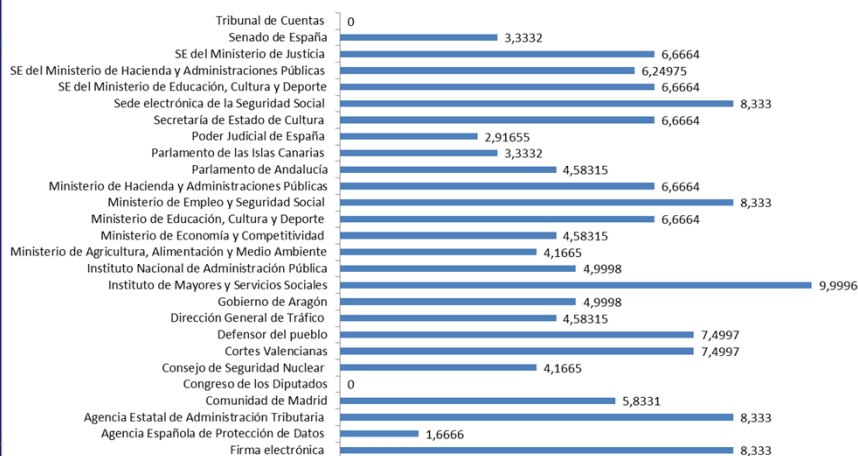


Observaciones Usabilidad y accesibilidad

- *“Los servicios disponibles no están clasificados de una estructura clara y adecuada para el ciudadano: en muchos casos, se requiere de un tiempo excesivo para encontrar determinadas herramientas o documentos” (...)*
- *“La herramienta de búsqueda del portal es notoriamente defectuosa: no está colocada en un lugar visible y, además, no ofrece un corrector de errores para el caso de introducir la palabra clave con errores ortográficos (...)*
- *“En cuanto a la usabilidad y la accesibilidad, tengo que decir que me ha parecido un portal bastante completo, ya que permite navegar de una manera rápida y amena” (...)*

Seguridad y privacidad

Seguridad y privacidad Grupo 1



Observaciones Seguridad y privacidad

- *“El portal cumple correctamente las exigencias de seguridad y privacidad en relación a los datos personales suministrados por los ciudadanos. Así, el portal detalla sus condiciones de uso y su política de privacidad” (...)*
- *“El procedimiento de contacto es complejo puesto que te remite al formulario general que resulta muy confuso” (...)*
- *“Acerca de la seguridad y privacidad de la página no he observado que esté muy claro, ni creo que haya que registrarse para acceder, da mucha publicidad a la página, y no veo muy claras las restricciones” (...)*
- *“No recoge una serie de derechos del ciudadano de una manera clara sino que, además de no tener condiciones de uso y política de privacidad”(...)*

Acceso a la Información

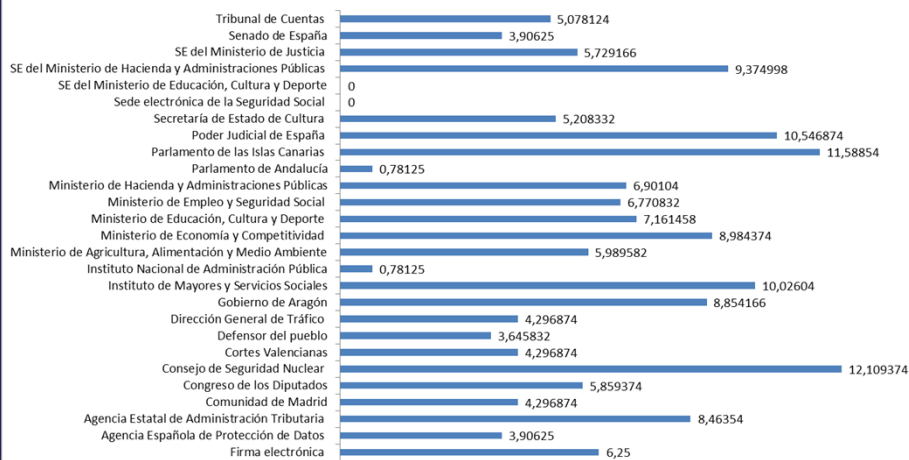


Observaciones Acceso a la Información

- “No aparece en ningún momento ninguna referencia a dicho proyecto de ley” (...)
- “Hay que advertir que la transparencia y acceso a la información pública en un portal dedicado a ser marco de subsedes electrónicas tiene difícil acomodo” (...)
- “No presenta ningún tipo de información acerca de transparencia o buen gobierno. No se han preocupado, así como en otros Ministerios sí que lo han hecho” (...)

Datos abiertos

Datos abiertos Grupo 1

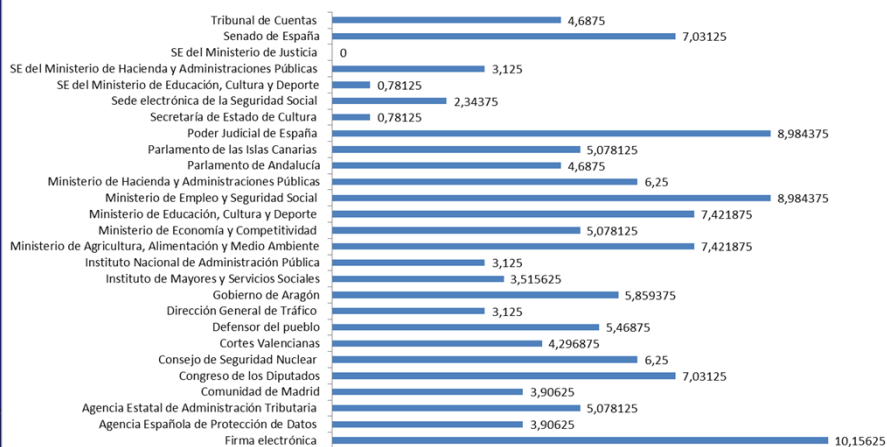


Observaciones Datos abiertos

- “El portal presenta un catálogo de “Datos abiertos”, que, además, está integrado en el Portal Nacional de Datos Abiertos. No obstante, el catálogo sufre diversas deficiencias: no ofrece ni información divulgativa de las acciones del movimiento de datos abiertos, ni los incentivos para el desarrollo de aplicaciones por la sociedad, ni una lista de aplicaciones desarrolladas por la sociedad (...)
- “El contenido que presenta el catálogo de datos es bastante completo y permite el acceso a una gran cantidad de información, muy relevante para los ciudadanos” (...)

Transparencia

Transparencia Grupo 1

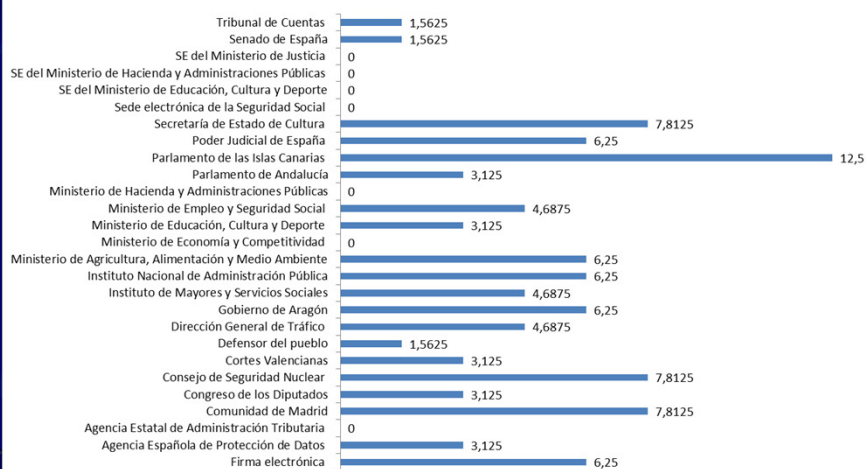


Observaciones Transparencia

- *“En lo que se refiere a la información de relevancia jurídica, es de destacar que, a pesar de encontrarse la mayoría de la información que determina el art. 6 del Proyecto de Ley de Transparencia, ésta no se localiza de una manera sencilla y clara para los ciudadanos, puesto que está muy desordenada” (...)*
- *“Los informes e información requerida aparece en algunos casos de forma confusa y difícil de encontrar para el usuario” (...)*
- *“Acerca de la transparencia creo que es evidente que queda mucho que avanzar en lo que se refiere a la transparencia institucional pero éste es el camino y, a mi parecer, si seguimos avanzando tanto como en los últimos años lograremos unas instituciones transparentes y democráticas (...)*”

Mecanismos de control

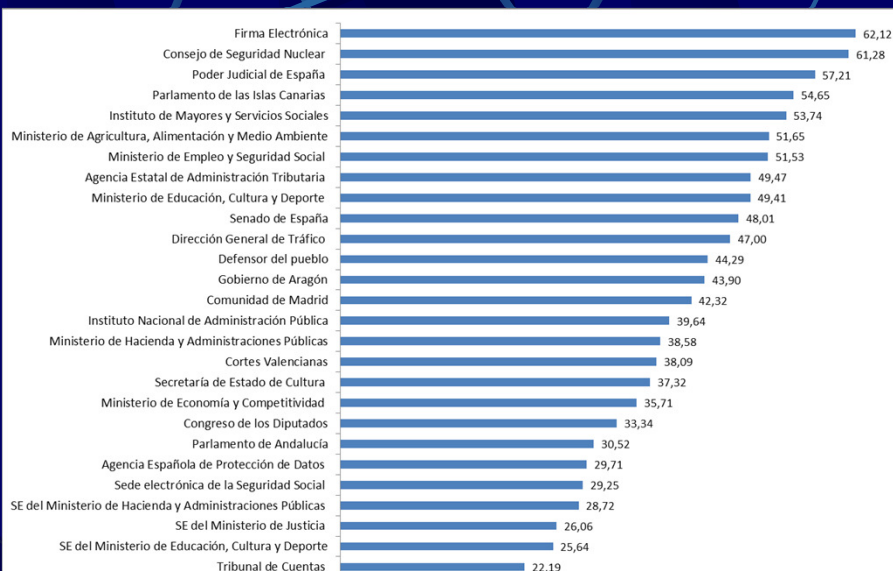
Mecanismos de control Grupo 1



Observaciones Mecanismos de control

- *“Es muy llamativa la inexistencia total de mecanismos de participación ciudadana .No se ofrece ninguno de los mecanismos o de la información que se menciona en el cuestionario, lo cual resulta realmente criticable. Esto demuestra un grado escaso de democracia en dicho portal, por lo que respecta a los mecanismos de control (...)*
- *“En lo que se refiere a mecanismos de control, el portal deja mucho que desear al cumplir con escasa información los derechos ciudadanos así como su participación en los procesos legislativos” (...)*
- *“El portal promueve, aunque de forma limitada, actividades formativas más enfocadas hacia la formación de juristas que a la formación de la ciudadanía en términos generales” (...)*

Ranking – Grupo 1



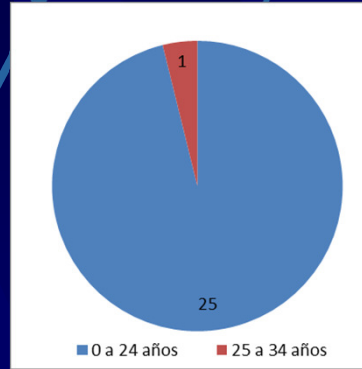
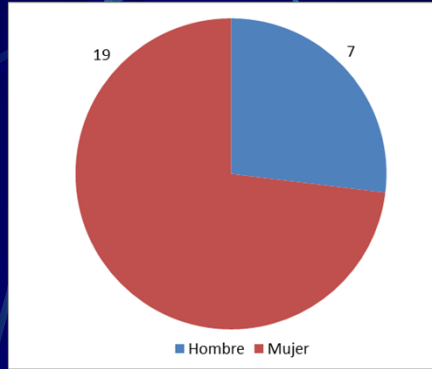
Grupo 1



Grupo 2

Alejandro Montes Marín	Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo
Gema Baringo Jiménez	Centro Nacional de Inteligencia
Carmen Álvarez Varela	Comunidad de Cataluña
Ines Rubio Arto	Cortes de Aragón
Arantxa Carcavilla Catalá	Cuerpo Nacional de Policía
Pilar Carascosa Piñel	Dirección General de la Guardia Civil
Héctor Moreno Asensio	Gobierno de Navarra
Andrea Vaquerizo Cardiel	Instituto Social de las Fuerzas Armadas
Carlos Vicente Guembe	Junta de Andalucía
Javier Alagón Serrano	Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación
Iván Navarro Ibáñez	Ministerio de Defensa
Ignacio Aliaga Guillén	Ministerio de Fomento
Blanca Aguilar Catalan	Ministerio de Industria, Energía y Turismo
Elena Serrano Molinés	Ministerio de Justicia
Virginia Andrés García	Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad
Raquel Villalobos Sosa	Ministerio del Interior
Cristina Villamón Llop	Parlamento de las Islas Baleares
Isabel Marcén Nasarre	Secretaría de Estado de Administraciones Públicas
Alejandro Salesa Cotaina	SE del Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación
Sara Garraza Macua	SE del Ministerio de Defensa
Pilar Salguero Murillo	SE del Ministerio de Empleo y Seguridad Social
Virginia Roji Díez	SE del Ministerio del Interior
Marina Verón Gálvez	SE del Servicio Público de Empleo Estatal
Patricia Sevilla Rubio	Seguridad Social
Patricia Alcaraz Cambra	Servicio Público de Empleo Estatal
Cristina Gonzalez Rodriguez	Tribunal Constitucional

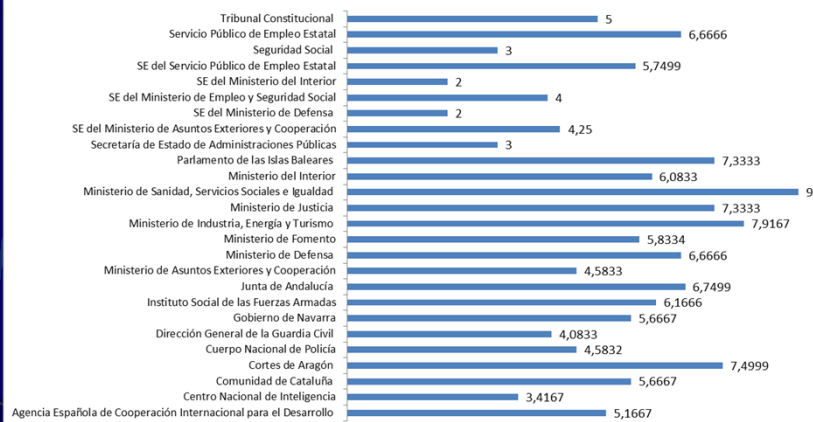
Grupo 2



● Tiempo medio de respuesta a la encuesta: 7,23 días

Contenido

Contenido Grupo 2



Observaciones Contenido

- “Son contenidos muy generales, no concretan toda la información que podrían dar” (...)
- “El contenido del portal es, en general, completo y accesible” (...)
- “El portal es realmente completo, aparece prácticamente todo lo pedido en la encuesta, y está totalmente actualizado (...)
- “En general, aportan toda la información precisa” (...)

Servicio

Servicio Grupo 2

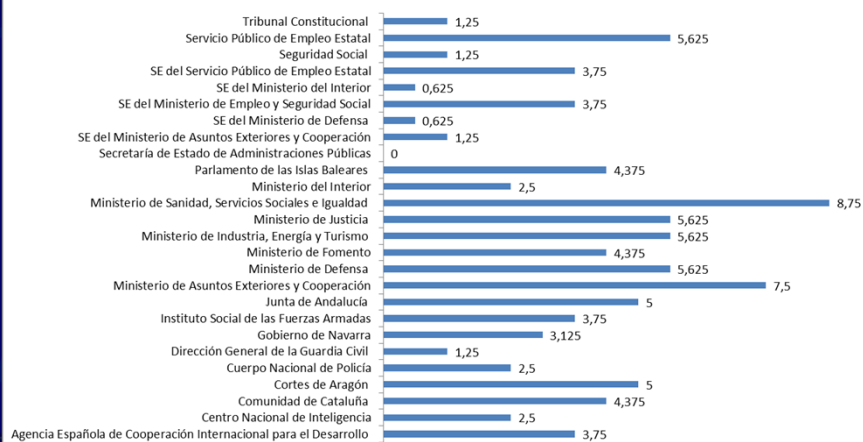


Observaciones Servicio

- “En relación con los Newsletter, las alertas de eventos, no hay específicamente un servicio al que puedas suscribirte, pero hay una buena publicidad de las redes sociales, donde se puede actualizar el contenido de las publicaciones, crear eventos y demás, satisfaciendo las necesidades de información de actualidad a los ciudadanos” (...)
- “Respecto a la disponibilidad de los servicios, decir que quizás sería necesaria la incorporación al portal de las preguntas que podrían plantear los diferentes ciudadanos y dejarlas plasmadas, ya que podría a su vez, resolver las dudas de otros” (...)

Herramientas Web 2.0

Herramientas web 2.0 Grupo 2

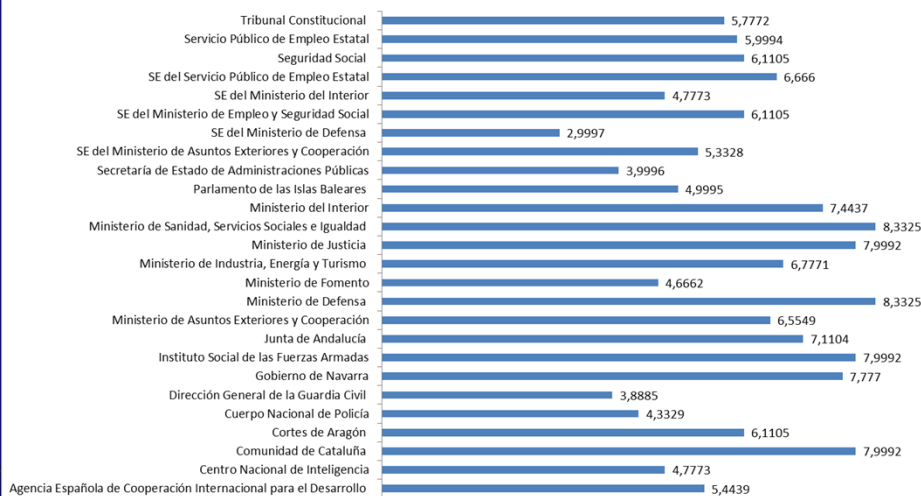


Observaciones Herramientas Web 2.0

- “El portal no ofrece chat ni foros que permitan una conversación a tiempo real” (...)
- “La valoración de este extremo es excelente, ya que aunque no tenga un chat o un foro de debate, la función de blog la pueden suplir las diferentes portadas de cada area, donde se disponen las informaciones mas relevantes en relación con cada area. La conexión con las redes sociales también es digna de mención, y los Webcast, con los discursos de los Ministros anunciado en primera plana” (...)
- “La página se presenta como mera información, sin disponer de herramientas Web 2.0.” (...)
- “El uso de tags por el portal sirve de gran ayuda a la hora de buscar una información concreta y determinada” (...)

Usabilidad y accesibilidad

Usabilidad y accesibilidad Grupo 2

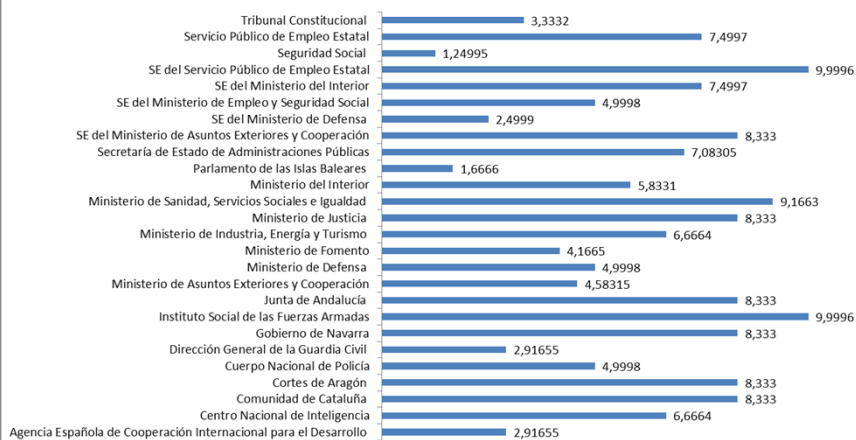


Observaciones Usabilidad y accesibilidad

- “No se encuentra herramienta de búsqueda pese a que el portal indica su existencia” (...)
- “Es una página en la que aparecen los conceptos generales pero sin entrar en profundidad” (...)
- “No deja acceder a la herramienta de búsqueda sin descargar un programa específico. Creo que de esta manera se quita la facilidad que supuestamente tendría que aportar ese sistema de búsqueda rápido y sencillo” (...)
- “Última actualización del año 2008” (...)
- “Podría mejorarse un poco la accesibilidad del sitio, sobre todo para personas que no manejan Internet con frecuencia” (...)

Seguridad y privacidad

Seguridad y privacidad Grupo 2

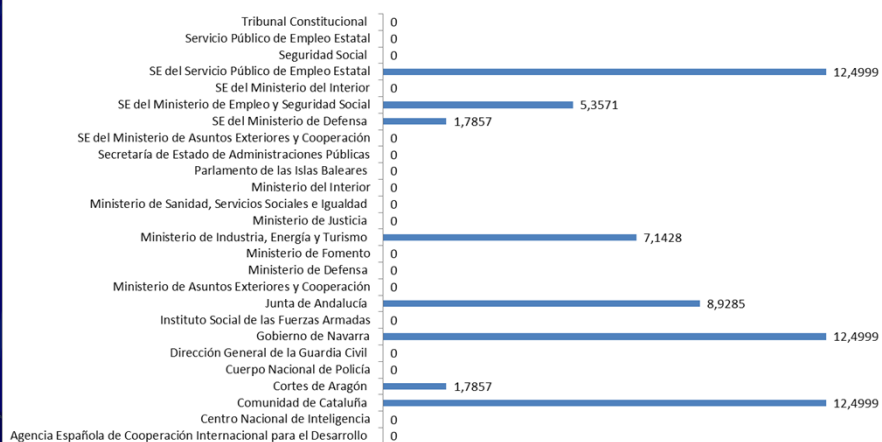


Observaciones Seguridad y privacidad

- *“Son las condiciones de seguridad que cabría esperar de una entidad de este alcance” (...)*
- *“Las condiciones de uso no se encuentran en un documento concreto o apartado concreto, sino que se encuentran difusas por todo el portal.” (...)*
- *“En la normativa de esta página web se establece la ley sobre la protección de datos de carácter personal pero creo que además debería establecerse una política de privacidad clara y exhaustiva para que así se vean protegidos de forma completa y segura todos los derechos de los ciudadanos sobre sus datos personales y su protección” (...)*
- *“Presta gran atención a la política de privacidad y protección de datos” (...)*

Acceso a la Información

LAI Grupo 2

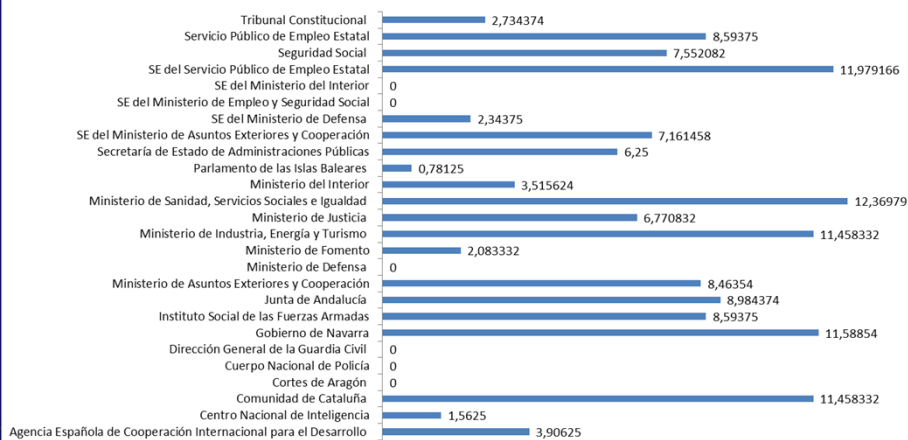


Observaciones Acceso a la Información

- “En la página web se hace referencia a alguno de los aspectos mencionados a través de links, pero no he encontrado nada con referencia a la ley de transparencia” (...)
- “No existe mención alguna al Proyecto de Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno” (...)
- “Faltaría información sobre la Ley de Transparencia, sin embargo sí que deja clara la accesibilidad a la propia página, a los proyectos y la seguridad con la que van a contar los usuarios” (...)

Datos abiertos

Datos abiertos Grupo 2

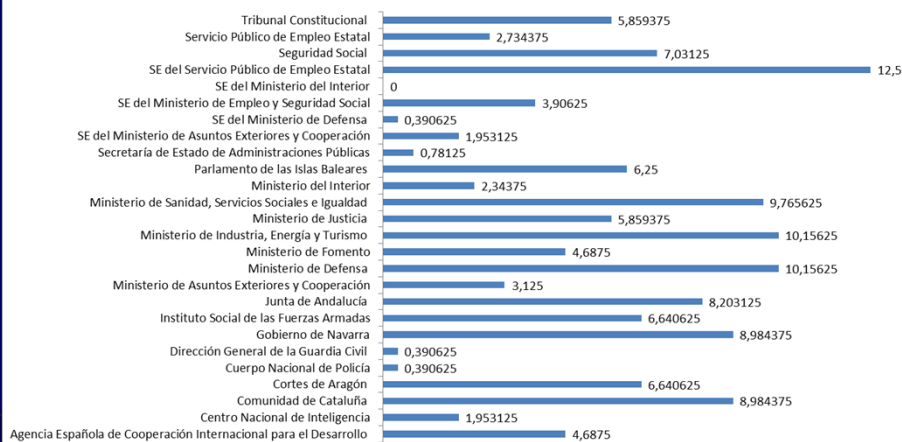


Observaciones Datos abiertos

- “La página del catálogo de datos se encuentra en construcción, por lo que no he podido acceder al contenido de la misma.” (...)
- “Aunque el portal no presenta un catálogo de datos abiertos, considero que sería muy beneficioso para los ciudadanos ya que es una práctica que persigue que determinados datos estén disponibles de forma libre a todo el mundo. Así de esta manera podría iniciarse la transparencia en el portal que estoy analizando puesto que en mi opinión falta mucha en él(...)

Transparencia

Transparencia Grupo 2

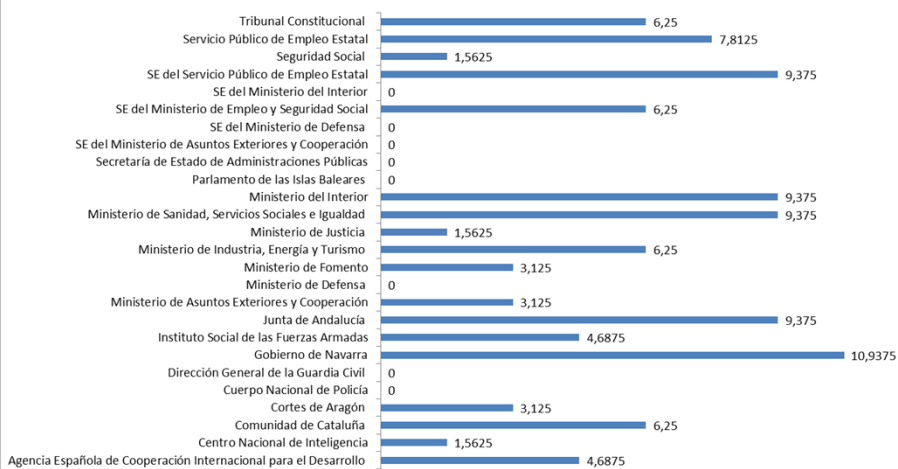


Observaciones Transparencia

- “Los aspectos que se pretenden evaluar con estas cuestiones no son propias de las sedes electrónicas pues no están dentro de su ámbito competencial”(…)
- “La valoración en general es positiva. A pesar de no tener un portal específico, se remite a la regulación del Ministerio para explicar cada contenido. Destacar la importancia de mostrar las subvenciones y ayudas y facilitar el acceso a ellas” (…)
- “No debería admitirse que una entidad como esta no cumpla las características básicas para que se cumpla la transparencia ya que es algo fundamental” (…)
- “Hay mucha información que está recogida en la página web de la sede electrónica” (…)

Mecanismos de control

Mecanismos de control Grupo 2



Observaciones Mecanismos de control

- “En general, todo correcto. Información suficiente y abundante, aunque algo desorganizada y/o difícil de encontrar” (...)
- “He encontrado problemas a la hora de entrar al apartado de “Quejas y sugerencias” de la página, dándome error”(…)
- “No se hace referencia a ningún tipo de actividad en la que se fomente la participación ciudadana” (...)
- “En este portal no existe ningún tipo de mecanismo de mecanismos de participación ciudadana en la planificación, supervisión, seguimiento y control de la gestión pública. Creo que servirían de gran ayuda a la entidad ya que la ciudadanía podría cooperar y colaborar con ella, además de esta forma también creo que se desarrollaría un poco más esa transparencia que le falta al portal.” (...)

Ranking – Grupo 2



Grupo 2



Criterios de calificación de la institución

La encuesta respondida por cada alumno será calificada de 0 a 10 puntos.

Se valorará cada encuesta realizada atendiendo a:

	Puntuación
Respeto al plazo de respuesta establecido	1,667
Porcentaje de la encuesta que ha sido completada	1,667
Calidad de la información contenida en las observaciones así como la inexistencia de faltas de ortografía	1,667
El grado de precisión de las respuestas, a ser comprobado por otros alumnos*	5
TOTAL	10

Criterios de calificación de la institución

*Las preguntas que los alumnos van a comprobar son:

Preguntas 11, 17, 20 ('Foro de discusión'), 25, 31, 36, 39, 47, 49 ('Presenta un canal directo con el Defensor del Pueblo').

El alumno tendrá que atribuir una nota teniendo en cuenta el grado de precisión de las respuestas en estas preguntas. Como son 9 preguntas a comprobar y la nota máxima es 5, cada una vale 0,5556 puntos.

Hay que tener en cuenta que algunas preguntas tienen más de una variable. En estos casos, hay que se dividir la puntuación total de la pregunta (0,5556) por la cantidad de variables. Después de comprobarlas todas, hay que sumar los puntos conseguidos.

Criterios de calificación de la institución

Pregunta	Variable	La respuesta ha sido correcta?	
		Si	No
11	Dirección	0,1389	0
	Número de teléfono	0,1389	0
	Correo electrónico	0,1389	0
	Horario de atención al público	0,1389	0
Puntos de la pregunta 11 (sumando todas las variables)		0,5556	0
17	El portal presenta una Carta de Servicios	0,5556	0
Puntos de la pregunta 17		0,5556	0
20	Foro de discusión	0,5556	0
Puntos de la pregunta 20		0,5556	0
25	La herramienta de búsqueda se encuentra en la parte superior derecha	0,1852	0
	El resultado es compatible con la búsqueda	0,1852	0
	En caso de introducir una palabra con error en la escritura, la herramienta ofrece una lista con sugerencias de palabras cercanas	0,1852	0
Puntos de la pregunta 25 (sumando todas las variables)		0,5556	0

Criterios de calificación de la institución

Pregunta	Variable	La respuesta ha sido correcta?	
		Si	No
31	Condiciones de uso	0,2778	0
	Política de Privacidad	0,2778	0
Puntos de la pregunta 31 (sumando todas las variables)		0,5556	0
36	¿La entidad presenta su propio Proyecto de Ley acerca de la Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno?	0,5556	0
Puntos de la pregunta 36		0,5556	0
39	Presenta un catálogo de datos abiertos	0,2778	0
	Tiene su catálogo integrado en el Portal Nacional de Datos Abiertos	0,2778	0
Puntos de la pregunta 39 (sumando todas las variables)		0,5556	0
47	¿El sitio evaluado presenta un Portal de Transparencia?	0,5556	0
Puntos de la pregunta 47		0,5556	0
49	Presenta un canal directo con el Defensor del Pueblo	0,5556	0
Puntos de la pregunta 49		0,5556	0

APÊNDICE VII - Formulário utilizado pela pesquisadora

Questionário Democracia Eletrônica

Informações gerais

1. Data de início da avaliação

Data DD / MM / AAAA

2. Portal avaliado

Selecione o portal avaliado:

DIMENSÃO PARTICIPAÇÃO – INDICADOR INFORMAÇÃO

3. O portal oferece informações gerais de contato (endereço, telefone, e-mail e horário de atendimento)?

	Sim	Não
Endereço	<input type="radio"/> 0,25	<input type="radio"/> 0
Telefone	<input type="radio"/> 0,25	<input type="radio"/> 0
E-mail	<input type="radio"/> 0,25	<input type="radio"/> 0
Horário de atendimento	<input type="radio"/> 0,25	<input type="radio"/> 0

Observações

4. O portal oferece informações de contato dos representantes (nome, e-mail, telefone)?

	Sim, de todos	Sim, de alguns	Não
Nome	<input type="radio"/> 0,333	<input type="radio"/> 0,167	<input type="radio"/> 0
E-mail	<input type="radio"/> 0,333	<input type="radio"/> 0,167	<input type="radio"/> 0
Telefone	<input type="radio"/> 0,333	<input type="radio"/> 0,167	<input type="radio"/> 0

Observações

5. O portal oferece informações sobre as competências dos representantes?

- Sim, de todos 1
- Sim, de alguns 0,5
- Não 0

Observações

6. O portal disponibiliza um organograma/estrutura organizacional da entidade?

- Sim 1
- Não 0

Observações

Questionário Democracia Eletrônica

7. O portal disponibiliza um calendário de eventos/reuniões?

Sim 1

Não 0

Observações

8. O portal disponibiliza a legislação pertinente à atividade da entidade?

Sim 1

Não 0

Observações

9. O portal disponibiliza informação sobre os projetos de lei em discussão?

Sim 1

Não 0

Observações

10. O portal fornece um acervo dos chats, consultas e fóruns já realizados?

	Sim	Não
Chats já realizados	<input type="radio"/> 0,333	<input type="radio"/> 0
Consultas já realizadas	<input type="radio"/> 0,333	<input type="radio"/> 0
Fóruns já realizados	<input type="radio"/> 0,333	<input type="radio"/> 0

Observações

11. O portal fornece resultados das pesquisas de satisfação?

Sim 1

Não 0

Observações

12. O portal fornece um acervo com as gravações das reuniões conduzidas na entidade?

Sim 1

Não 0

Observações

Questionário Democracia Eletrônica

13. O portal apresenta links para outras agências de governo?

Sim 1

Não 0

Observações

14. O portal apresenta um FAQ (Perguntas mais frequentes)?

Sim 1

Não 0

Observações

15. O portal disponibiliza podcast/webcast?

	Sim	Não
Podcast	<input type="radio"/> 0,5	<input type="radio"/> 0
Webcast	<input type="radio"/> 0,5	<input type="radio"/> 0

Observações

16. O portal faz uso de mapas interativos?

Sim 1

Não 0

Observações

17. O portal disponibiliza uma ferramenta de busca?

Sim 1

Não 0

Observações

18. O portal apresenta um mapa do site?

Sim 1

Não 0

Observações

Questionário Democracia Eletrônica

19. O portal fornece um glossário com termos técnicos?

Sim 1

Não 0

Observações

DIMENSÃO PARTICIPAÇÃO – INDICADOR FERRAMENTAS DE COMUNICAÇÃO ...

20. O portal apresenta um Fale Conosco?

Sim 1

Não 0

Observações

21. O portal fornece uma Newsletter?

Sim 1

Não 0

Observações

22. O portal fornece alertas sobre alterações no calendário de eventos/reuniões?

Sim 1

Não 0

Observações

23. O portal fornece alertas sobre atualizações em um tópico de interesse?

Sim 1

Não 0

Observações

24. O portal apresenta pesquisas de satisfação?

Sim 1

Não 0

Observações

Questionário Democracia Eletrônica

25. O portal apresenta pesquisas de opinião?

Sim 1

Não 0

Observações

DIMENSÃO PARTICIPAÇÃO – INDICADOR FERRAMENTAS DE COLABORA ...

26. O portal apresenta um blog?

Sim 1

Não 0

Observações

27. O portal possui conexão com as redes sociais?

Sim 1

Não 0

Observações

28. O portal apresenta um wiki?

Sim 1

Não 0

Observações

29. O portal possui um fórum de discussão?

Sim 1

Não 0

Observações

30. O portal apresenta um chat?

Sim 1

Não 0

Observações

Questionário Democracia Eletrônica

31. O portal faz uso de tags sociais?

- Sim, para todos os conteúdos 1
- Sim, para alguns conteúdos 0,5
- Não 0

Observações

32. O portal disponibiliza comunidades virtuais?

- Sim 1
- Não 0

Observações

DIMENSÃO ACCOUNTABILITY – INDICADOR TRANSPARÊNCIA ATIVA

33. O portal disponibiliza o relatório da execução orçamentária?

- Sim 1
- Não 0

Observações

34. O portal disponibiliza o relatório de gestão fiscal?

- Sim 1
- Não 0

Observações

35. O portal disponibiliza os planos, orçamentos e leis de diretrizes orçamentárias?

- Sim 1
- Não 0

Observações

Questionário Democracia Eletrônica

36. O portal disponibiliza as prestações de contas e parecer prévio do Tribunal de Contas?

- Sim, apresenta a prestação de contas e o parecer do Tribunal de Contas **1**
- Apresenta a prestação de contas mas não o parecer do Tribunal de Contas **0,5**
- Não apresenta nem a prestação de contas nem o parecer do Tribunal de Contas **0**

Observações

37. O portal apresenta editais, licitações e contratos firmados com a entidade?

	Sim	Não
Editais	<input type="radio"/> 0,333	<input type="radio"/> 0
Licitações	<input type="radio"/> 0,333	<input type="radio"/> 0
Contratos	<input type="radio"/> 0,333	<input type="radio"/> 0

Observações

38. O portal apresenta relatórios de desempenho da entidade?

- Sim **1**
- Não **0**

Observações

39. O portal fornece relatórios de anos anteriores?

- Sim **1**
- Não **0**

Observações

40. O portal divulga ações e programas na área da saúde, educação, cultura, transporte e saneamento?

- Sim **1**
- Não **0**

Observações

Questionário Democracia Eletrônica

41. O portal divulga os direitos e deveres do cidadão quando na elaboração, apreciação e votação dos instrumentos de planejamento das políticas públicas e lei orçamentária?

Sim 1

Não 0

Observações

42. O portal fornece instruções sobre como participar na elaboração, apreciação e votação dos instrumentos de planejamento das políticas públicas e lei orçamentária?

Sim 1

Não 0

Observações

43. O portal fornece instruções sobre como apresentar projetos de lei de iniciativa popular?

Sim 1

Não 0

Observações

44. O portal fornece informações sobre os conselhos estaduais, suas funções e contato?

Sim 1

Não 0

Observações

45. O portal fornece informações sobre associações, sindicatos e ONGS, suas funções e contatos?

Sim 1

Não 0

Observações

DIMENSÃO ACCOUNTABILITY – INDICADOR TRANSPARÊNCIA PASSIVA

Questionário Democracia Eletrônica

46. O portal fornece instruções sobre como solicitar acesso à informação?

Sim 1

Não 0

Observações

47. O portal fornece informação sobre as exceções de acesso à informação?

Sim 1

Não 0

Observações

48. O portal apresenta informação sobre mecanismos recursais em caso de um pedido de informação ser negado?

Sim 1

Não 0

Observações

49. O portal informa o prazo máximo de resposta frente a um pedido de acesso à informação?

Sim 1

Não 0

Observações

50. O portal divulga quem é a autoridade responsável pelo monitoramento da implementação da Lei de Acesso à Informação?

Sim 1

Não 0

Observações

DIMENSÃO ACCOUNTABILITY – INDICADOR ABERTURA

Questionário Democracia Eletrônica

51. O portal apresenta um plano de divulgação das ações do movimento de dados abertos, esclarecendo motivação, benefícios e meios de acesso?

- Sim 1
- Não 0

Observações

52. O portal apresenta um catálogo de dados abertos? Este catálogo está integrado ao Portal Brasileiro de Dados Abertos?

	Sim	Não
Catálogo de dados abertos	<input type="radio"/> 0,5	<input type="radio"/> 0
Catálogo integrado ao Portal Brasileiro de dados abertos	<input type="radio"/> 0,5	<input type="radio"/> 0

Observações

53. Os dados abertos estão disponíveis nos formatos JSON, XML, CSV, ODS ou RDF?

- Sim, todos 1
- Sim, alguns 0,5
- Não 0
- Não há dados abertos 0

Observações

54. Os dados abertos disponíveis no portal podem ser baixados?

- Sim, todos 1
- Sim, alguns 0,5
- Não 0
- Não há dados abertos 0

Observações

55. Os dados abertos estão disponíveis gratuitamente?

- Sim, todos 1
- Sim, alguns 0,5
- Não 0
- Não há dados abertos 0

Observações

Questionário Democracia Eletrônica

56. Os dados abertos disponíveis no portal possuem informações sobre seus dados e metadados (título, descrição, catálogo de origem (URL), órgão responsável, categorias do vocabulário controlado de governo eletrônico, recursos)?

- Sim, todos 1
- Sim, alguns 0,5
- Não 0
- Não há dados abertos 0

Observações

57. Existe algum mecanismo para filtrar os dados abertos disponíveis no portal?

- Sim 1
- Não 0
- Não há dados abertos 0

Observações

58. Todo o conjunto de dados está disponível?

- Sim, para todos os dados
- Sim, para alguns dados
- Não
- Não há dados abertos

QUESTÃO EXCLUÍDA APÓS TESTE

Observações

59. Os dados possuem licença aberta?

- Sim, todos 1
- Sim, alguns 0,5
- Não 0
- Não há dados abertos 0

Observações

Questionário Democracia Eletrônica

60. Os dados estão atualizados?

- Sim, todos 1
- Sim, alguns 0,5
- Não 0
- Não há dados abertos 0

Observações

61. Existe no portal algum incentivo ao desenvolvimento de aplicações pela sociedade?

- Sim 1
- Não 0

Observações

62. O portal fornece uma lista com os aplicativos desenvolvidos pela sociedade?

- Sim 1
- Não 0

Observações

DIMENSÃO ACCOUNTABILITY – INDICADOR MECANISMOS DE CONTROLE

63. O portal promove de mesas de diálogo, fóruns e audiências públicas?

- Sim 1
- Não 0

Observações

64. O portal apresenta um canal de ouvidoria?

- Sim 1
- Não 0

Observações

Questionário Democracia Eletrônica

65. O portal apresenta um formulário para solicitação de informação? Este formulário exige que se descreva o motivo da solicitação?

- Sim, apresenta formulário e ele não exige que se descreva o motivo da solicitação **1**
- Sim, apresenta formulário mas é necessário descrever o motivo da solicitação **0,5**
- Não apresenta formulário **0**

Observações

66. O portal apresenta um SIC (Serviço de Informações ao Cidadão)?

- Sim **1**
- Não **0**

Observações

67. O portal promove atividades educativas: cursos técnicos para formação de conselheiros, cursos de controle social à distância, eventos de sensibilização e capacitação presencial da população?

- Sim **1**
- Não **0**

Observações

REQUISITOS BÁSICOS - INDICADOR USABILIDADE E ACESSIBILIDADE

68. É apresentada a data da última atualização feita no portal?

- Sim **1**
- Não **0**

Observações

69. Os serviços disponíveis no portal estão estruturados de acordo com perfis, eventos ou grupos alvo?

- Sim **1**
- Não **0**

Observações

Questionário Democracia Eletrônica

70. O portal fornece dicas de navegação?

- Sim 1
- Não 0

Observações

71. É possível visualizar o portal em outro idioma?

- Sim 1
- Não 0

Observações

72. Há correspondência entre o nome dos arquivos disponíveis para download e seus conteúdos?

- Sim, sempre 1
- Às vezes 0,5
- Não 0

Observações

73. O portal oferece opções de redimensionamento de texto e alto contraste?

	Sim	Não
Redimensionamento de texto	<input type="radio"/> 0,5	<input type="radio"/> 0
Alto contraste	<input type="radio"/> 0,5	<input type="radio"/> 0

Observações

74. O portal fornece legenda para os conteúdos de vídeo?

- Sim, para todos 1
- Sim, para alguns 0,5
- Não 0

Observações

Questionário Democracia Eletrônica

75. O portal fornece texto explicativo para as imagens?

- Sim, para todos 1
- Sim, para alguns 0,5
- Não 0

Observações

76. O portal fornece transcrição dos conteúdos de áudio?

- Sim, para todos 1
- Sim, para alguns 0,5
- Não 0

Observações

REQUISITOS BÁSICOS - INDICADOR SEGURANÇA E PRIVACIDADE

77. O portal apresenta condições de uso e política de privacidade?

	Sim	Não
Condições de uso	<input type="radio"/> 0,5	<input type="radio"/> 0
Política de privacidade	<input type="radio"/> 0,5	<input type="radio"/> 0

Observações

78. O portal identifica os responsáveis pela atualização do conteúdo?

- Sim 1
- Não 0

Observações

79. O portal fornece um contato específico para tratativas sobre a política de segurança e privacidade?

- Sim 1
- Não 0

Observações

Questionário Democracia Eletrônica

80. O portal oferece navegação segura (https) quando requer a identificação do usuário?

- Sim, sempre 1
- Às vezes 0,5
- Não 0

Observações

81. O portal exige autenticação do usuário para acesso a áreas restritas?

- Sim, sempre 1
- Às vezes 0,5
- Não 0

Observações

82. É possível revisar os dados pessoais, em caso de registro?

- Sim 1
- Não 0,5
- Não é possível se registrar 0

Observações

**APÊNDICE VIII – Consolidação dos dados coletados nos portais
brasileiros**

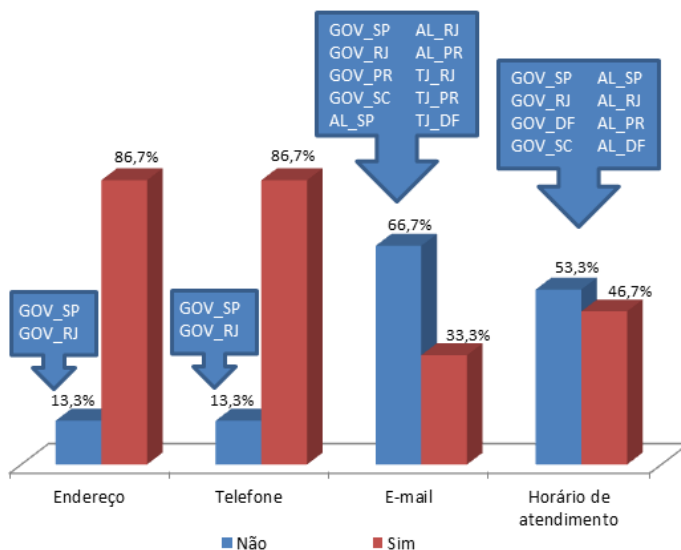
Neste apêndice é apresentada a consolidação dos dados obtidos a partir da aplicação do formulário nos portais eleitos como *corpus* desta pesquisa.

Os dados estão organizados de acordo com a ordem em que as perguntas aparecem no formulário.

O primeiro grupo de questões (1-17) representa o *Indicador Informação*, pertencente à dimensão *Participação*. São elas:

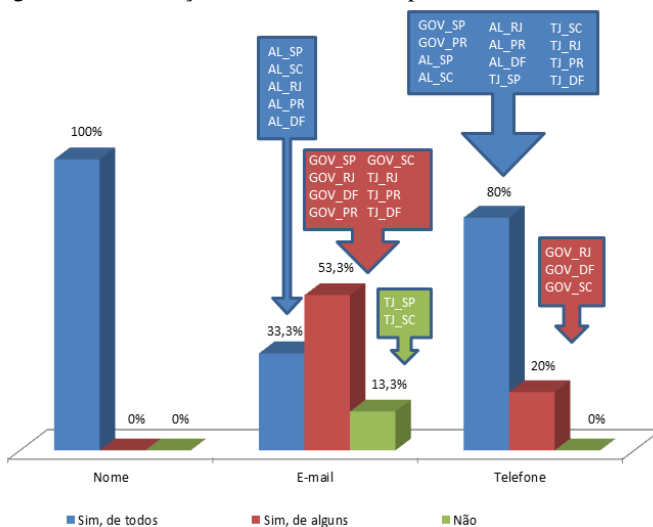
- 1) O portal oferece informações gerais de contato (endereço, telefone, e-mail e horário de atendimento)?

Figura A - Informações gerais de contato.



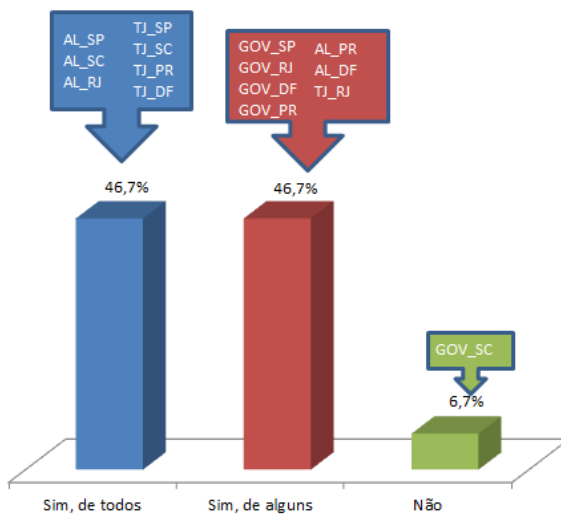
- 2) O portal oferece informações de contato dos representantes (nome, e-mail, telefone)?

Figura B - Informações de contato dos representantes.



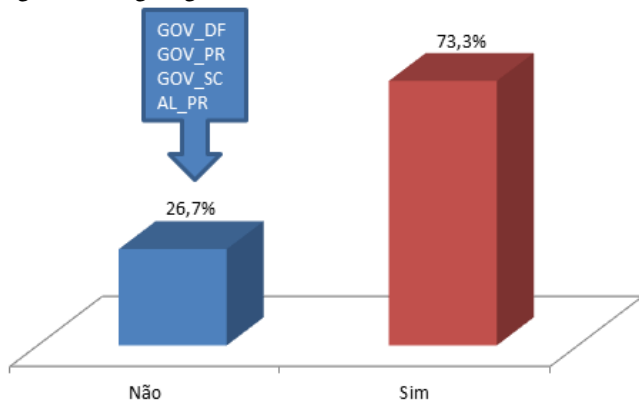
3) O portal oferece informações sobre as competências dos representantes?

Figura C - Informações sobre as competências dos representantes.



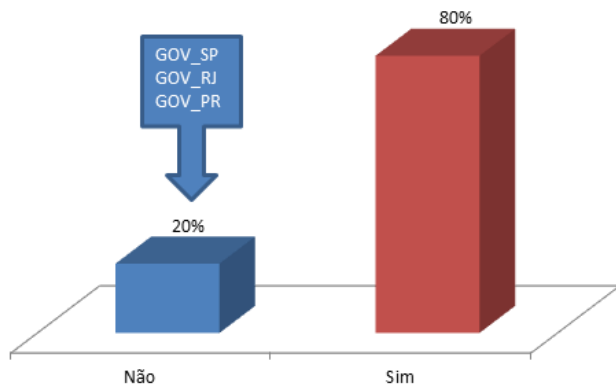
- 4) O portal disponibiliza um organograma/estrutura organizacional da entidade?

Figura D - Organograma da entidade.



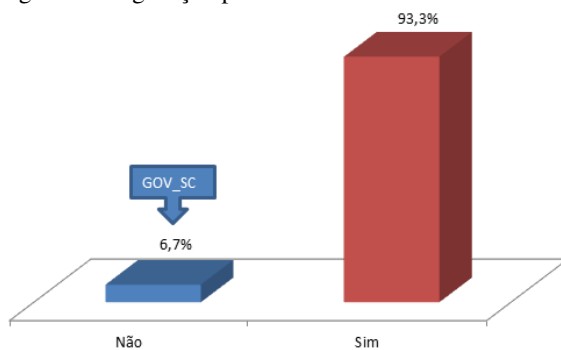
- 5) O portal disponibiliza um calendário de eventos/reuniões?

Figura E - Calendário de eventos/reuniões.



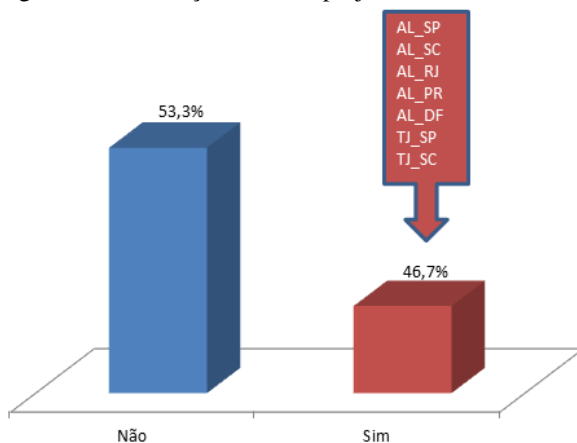
- 6) O portal disponibiliza a legislação pertinente à atividade da entidade?

Figura F - Legislação pertinente à atividade da entidade.



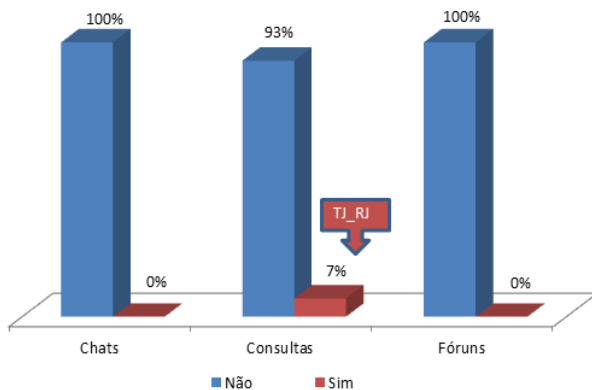
7) O portal disponibiliza informação sobre os projetos de lei em discussão?

Figura G - Informação sobre os projetos de lei em discussão.



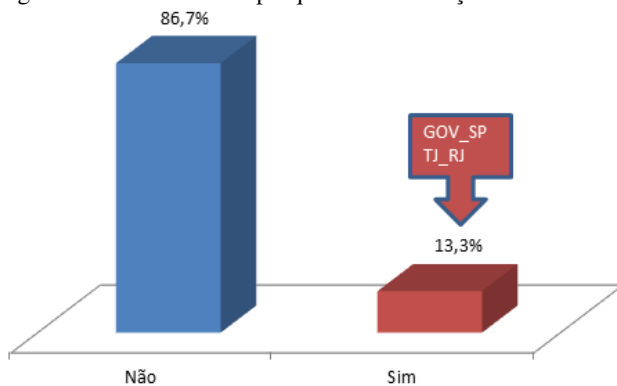
8) O portal fornece um acervo dos chats, consultas e fóruns já realizados?

Figura H - Acervo dos chats, consultas e fóruns já realizados.



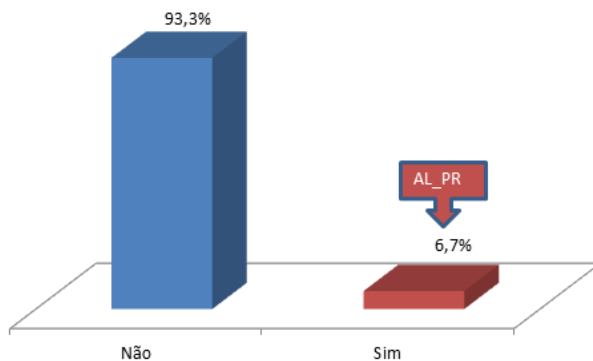
9) O portal fornece resultados das pesquisas de satisfação?

Figura I - Resultados das pesquisas de satisfação.



10) O portal fornece um acervo com as gravações das reuniões conduzidas na entidade?

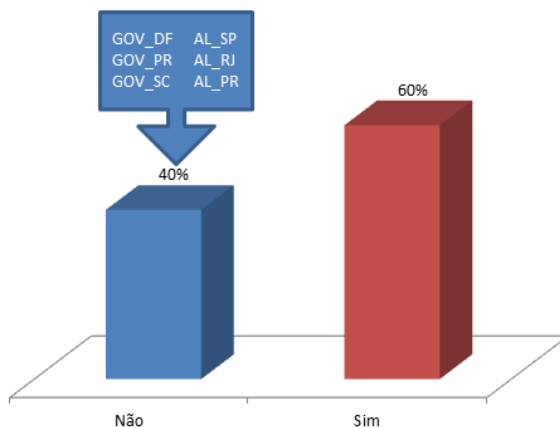
Figura J - Acervo com as gravações das reuniões conduzidas na entidade.



11) O portal apresenta links para outras agências de governo?
(Sim para todos).

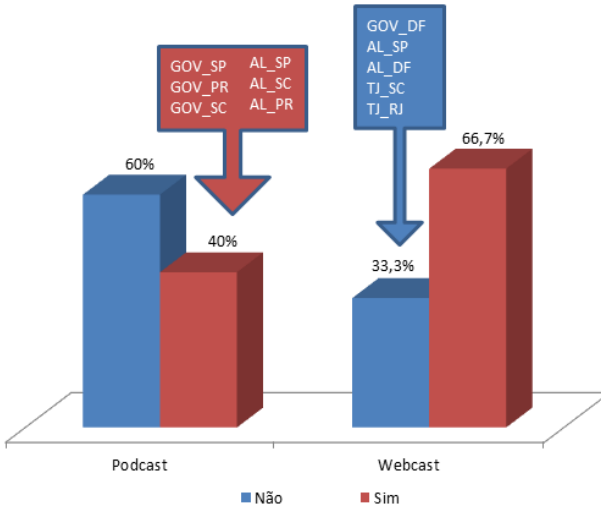
12) O portal apresenta um FAQ?

Figura K - FAQ.



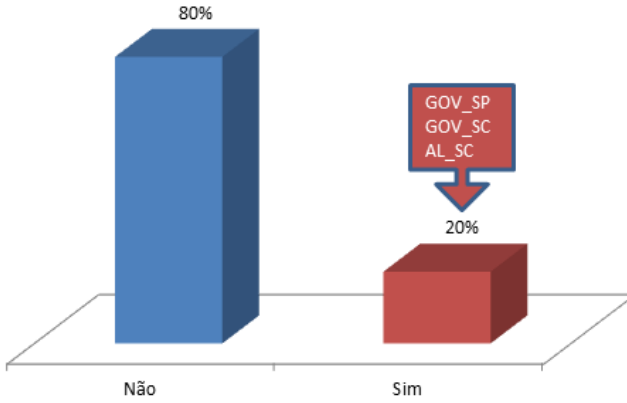
13) O portal disponibiliza *podcast/webcast*?

Figura L - Podcast/webcast.



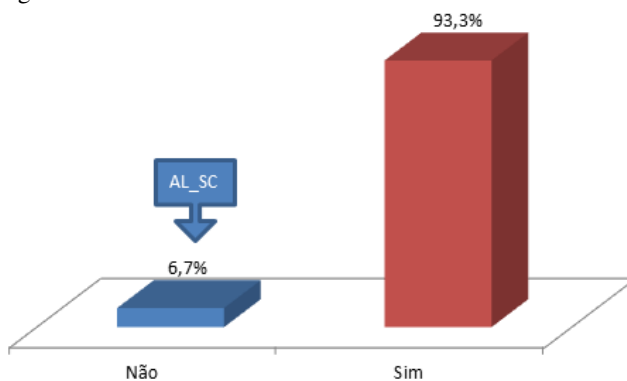
14) O portal faz uso de mapas interativos?

Figura M - Mapas interativos.



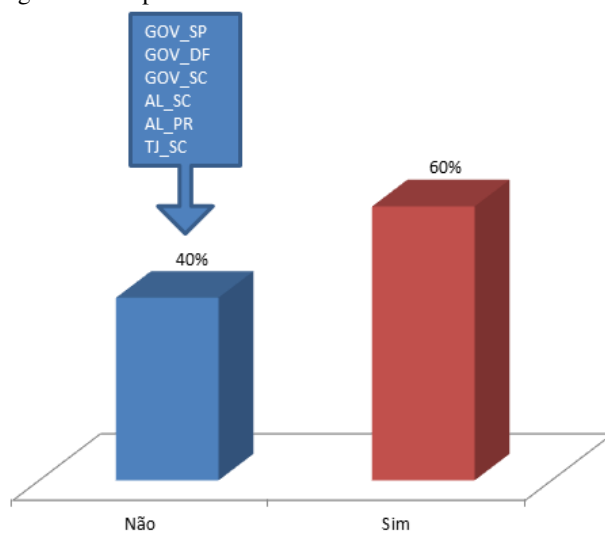
15) O portal disponibiliza uma ferramenta de busca?

Figura N - Ferramenta de busca.



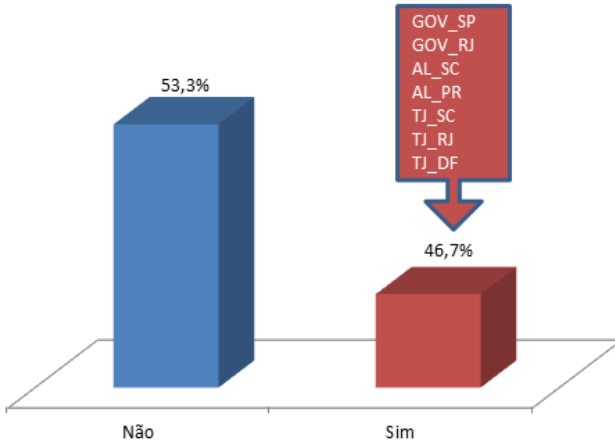
16) O portal apresenta um mapa do site?

Figura O - Mapa do site.



17) O portal fornece um glossário com termos técnicos?

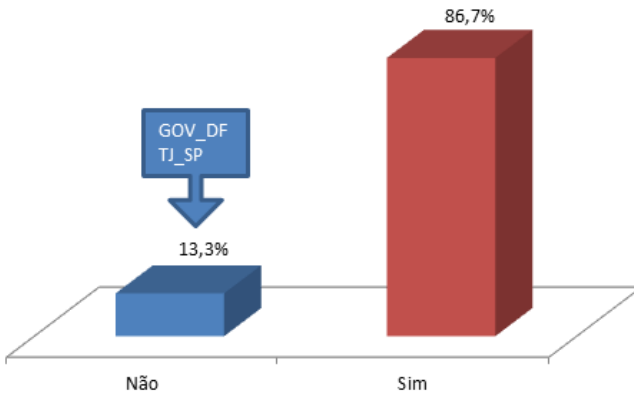
Figura P - Glossário com termos técnicos.



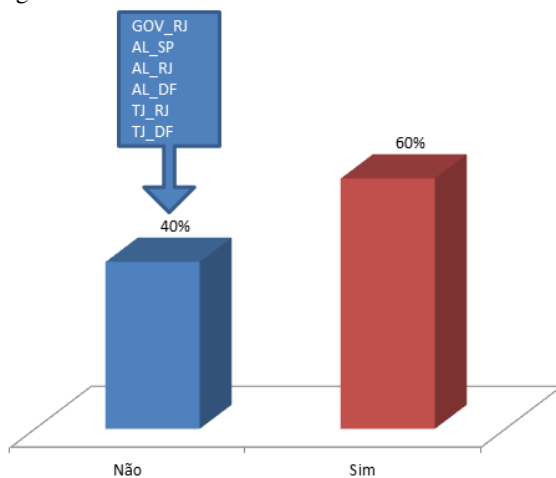
O segundo grupo de questões (18-23) representa o *Indicador Ferramentas de Comunicação*, pertencente também à dimensão *Participação*. São elas:

18) O portal apresenta um Fale Conosco?

Figura Q - Fale Conosco.

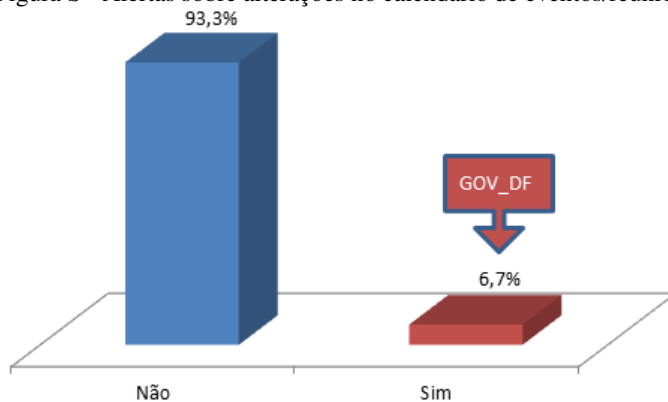


19) O portal fornece uma *Newsletter*?

Figura R - *Newsletter*.

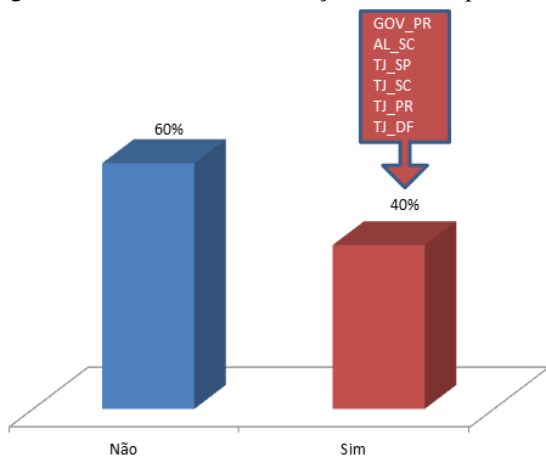
20) O portal fornece alertas sobre alterações no calendário de eventos/reuniões?

Figura S - Alertas sobre alterações no calendário de eventos/reuniões.



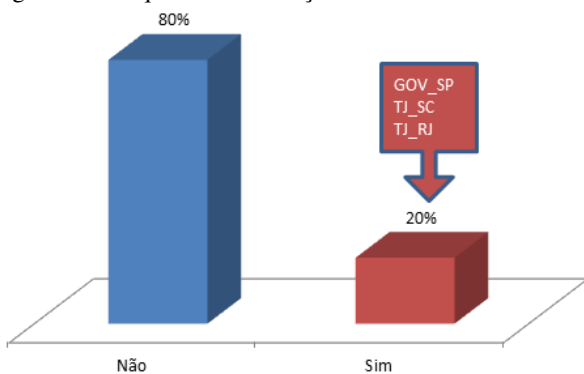
21) O portal fornece alertas sobre atualizações em um tópico de interesse?

Figura T - Alertas sobre atualizações em um tópico de interesse.



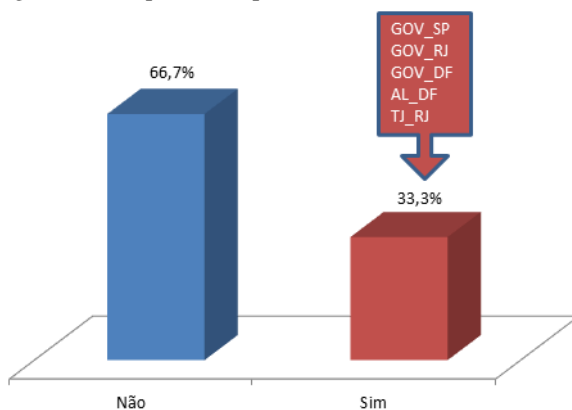
22) O portal apresenta pesquisas de satisfação?

Figura U - Pesquisas de satisfação.



23) O portal apresenta pesquisas de opinião?

Figura V - Pesquisas de opinião.

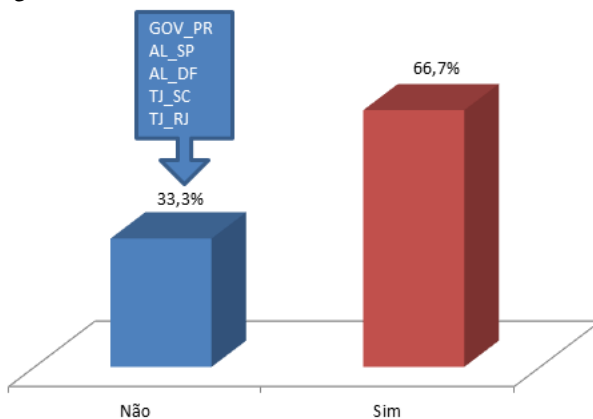


O terceiro e último grupo de questões (24-30) pertencente à dimensão *Participação* representa o *Indicador Ferramentas de Colaboração*. São elas:

24) O portal apresenta um blog?
(Não para todos).

25) O portal possui conexão com as redes sociais?

Figura W - Conexão com as redes sociais.

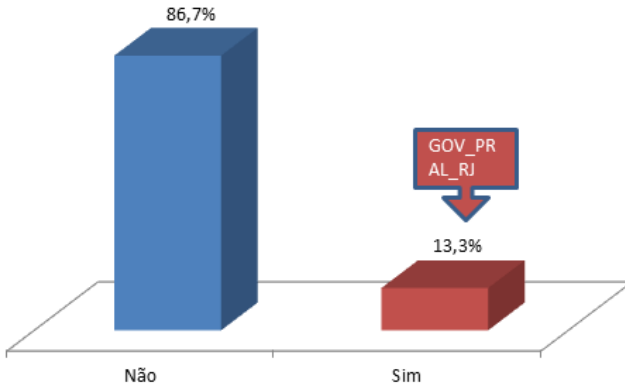


26) O portal apresenta um wiki?
(Não para todos).

27) O portal possui um fórum de discussão?
(Não para todos).

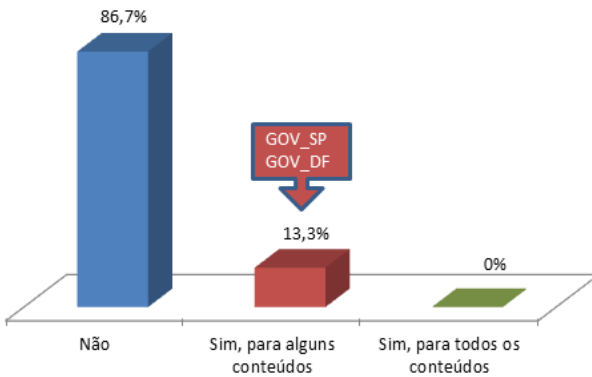
28) O portal apresenta um chat?

Figura X - Chat.



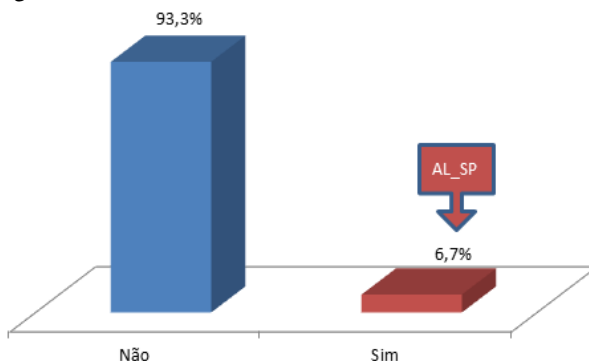
29) O portal faz uso de *tags* sociais?

Figura Y - *Tags* sociais.



30) O portal disponibiliza comunidades virtuais?

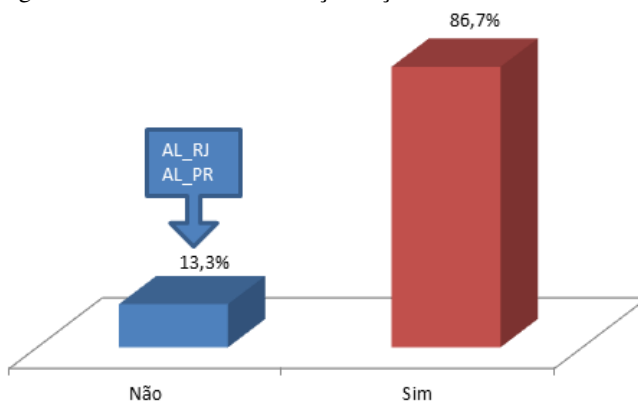
Figura Z - Comunidades virtuais.



O quarto grupo de questões (31-43) compõe o *Indicador Transparência ativa*, integrante da dimensão *Accountability*.

31) O portal disponibiliza o relatório da execução orçamentária?

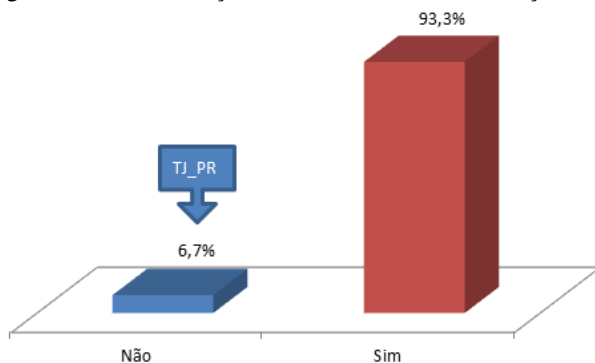
Figura AA - Relatório da execução orçamentária.



32) O portal disponibiliza o relatório de gestão fiscal?
(Sim para todos).

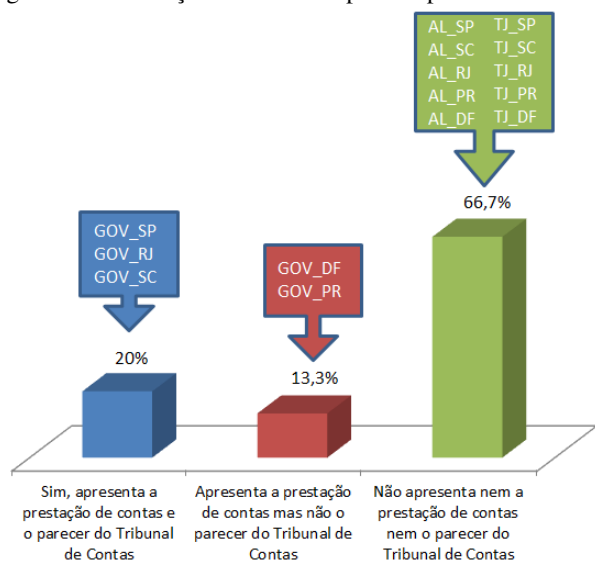
33) O portal disponibiliza os planos, orçamentos e leis de diretrizes orçamentárias?

Figura AB - Planos, orçamentos e leis de diretrizes orçamentárias.



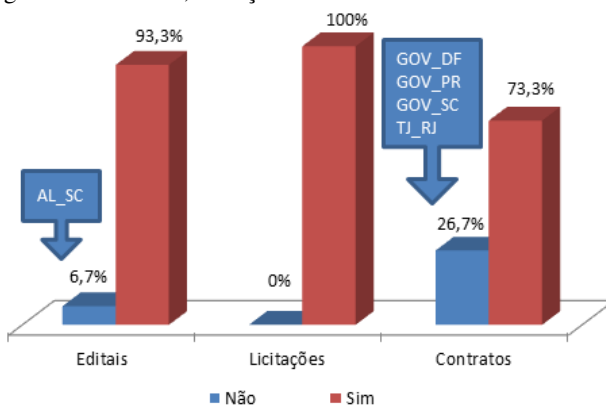
34) O portal disponibiliza as prestações de contas e parecer prévio do Tribunal de Contas?

Figura AC - Prestações de contas e parecer prévio do Tribunal de Contas.



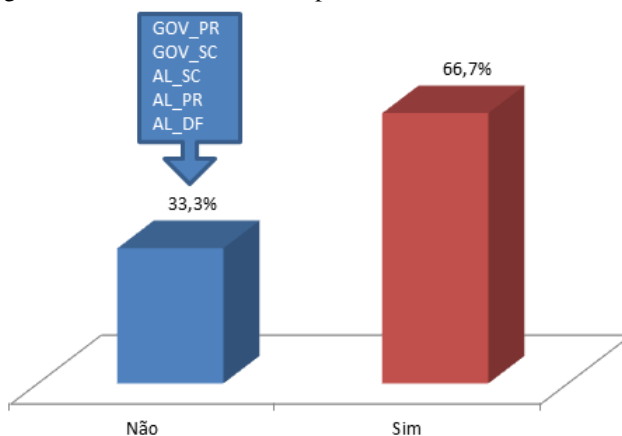
35) O portal apresenta editais, licitações e contratos firmados com a entidade?

Figura AD - Editais, licitações e contratos firmados com a entidade.



36) O portal apresenta relatórios de desempenho da entidade?

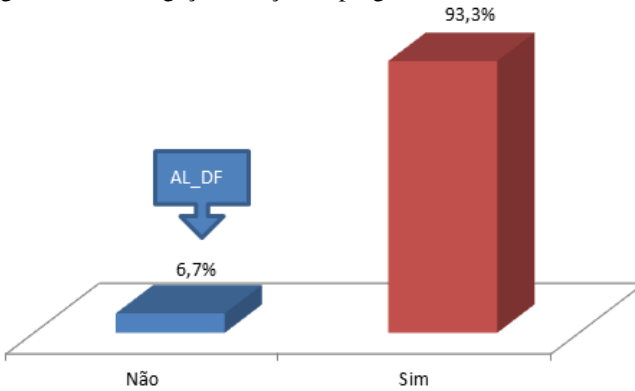
Figura AE - Relatórios de desempenho da entidade.



37) O portal fornece relatórios de anos anteriores?
(Sim para todos).

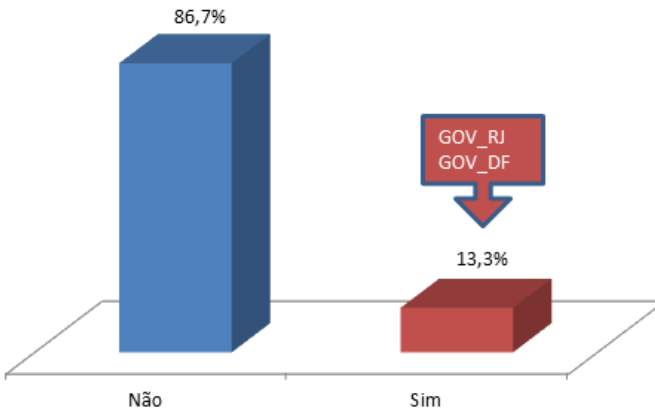
38) O portal divulga ações e programas na área da saúde, educação, cultura, transporte e saneamento?

Figura AF - Divulgação de ações e programas.



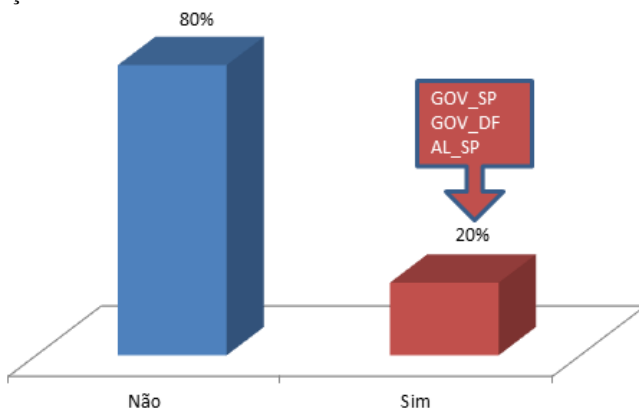
39) O portal divulga os direitos e deveres do cidadão quando na elaboração, apreciação e votação dos instrumentos de planejamento das políticas públicas e lei orçamentária?

Figura AG - Divulgação dos direitos e deveres do cidadão.



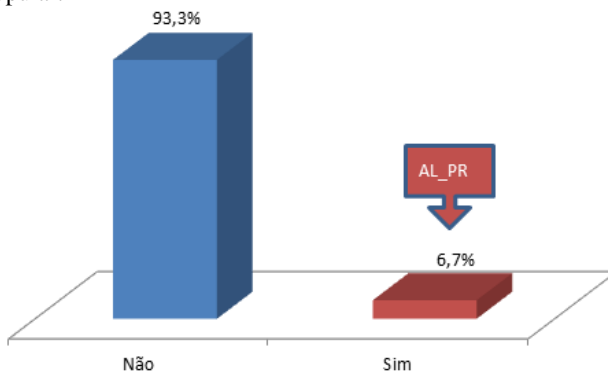
40) O portal fornece instruções sobre como participar na elaboração, apreciação e votação dos instrumentos de planejamento das políticas públicas e lei orçamentária?

Figura AH - Instruções sobre como participar na elaboração, apreciação e votação dos instrumentos de planejamento das políticas públicas e lei orçamentária.



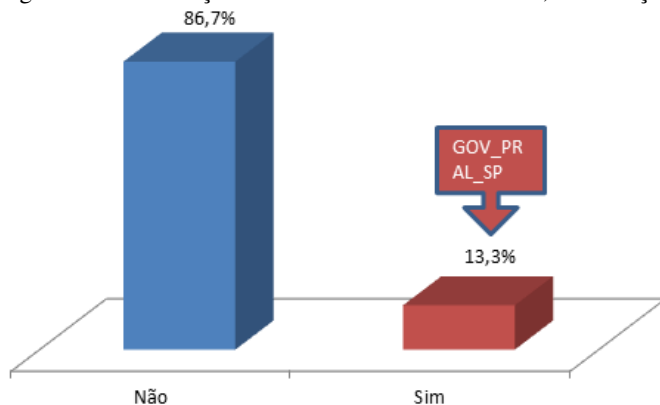
41) O portal fornece instruções sobre como apresentar projetos de lei de iniciativa popular?

Figura AI - Instruções sobre como apresentar projetos de lei de iniciativa popular.



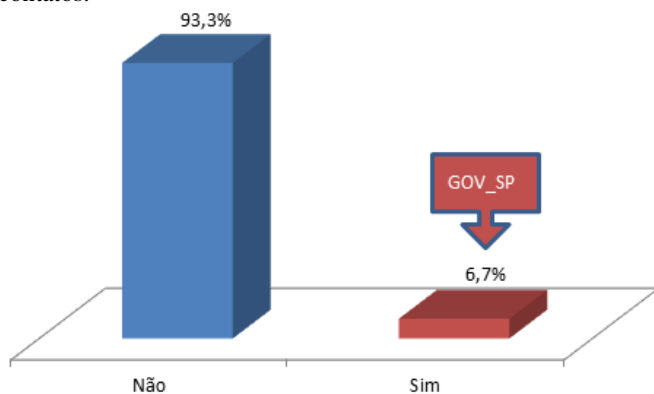
42) O portal fornece informações sobre os conselhos estaduais, suas funções e contato?

Figura AJ - Informações sobre os conselhos estaduais, suas funções e contato.



43) O portal fornece informações sobre associações, sindicatos e ONGS, suas funções e contatos?

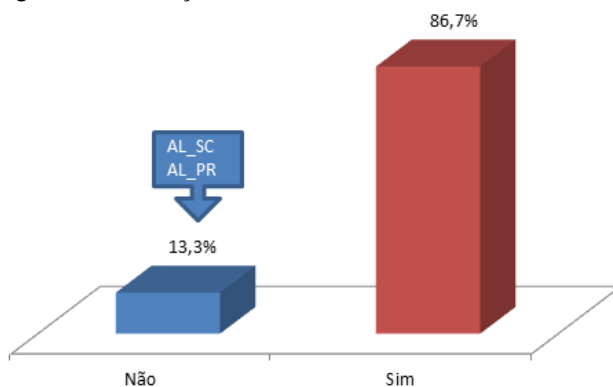
Figura AK - Informações sobre associações, sindicatos e ONGS, suas funções e contatos.



O quinto grupo de questões (44-48) compõe o *Indicador Transparência passiva*, integrante da dimensão *Accountability*. São elas:

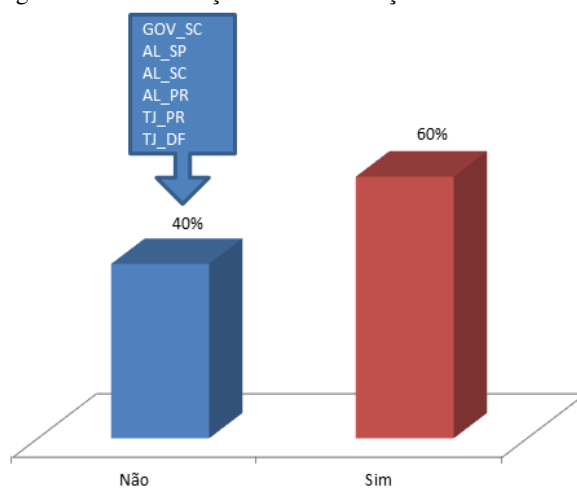
44) O portal fornece instruções sobre como solicitar acesso à informação?

Figura AL - Instruções sobre como solicitar acesso à informação.



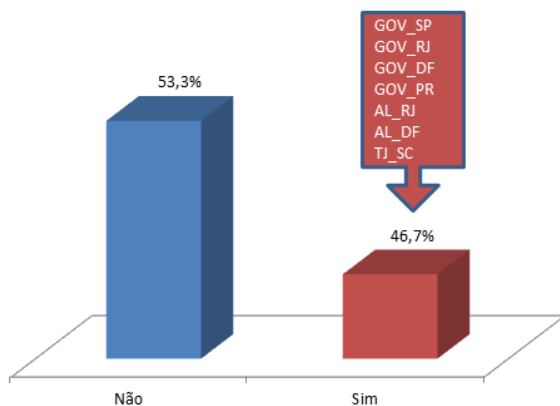
45) O portal fornece informação sobre as exceções de acesso à informação?

Figura AM - Informação sobre as exceções de acesso à informação.



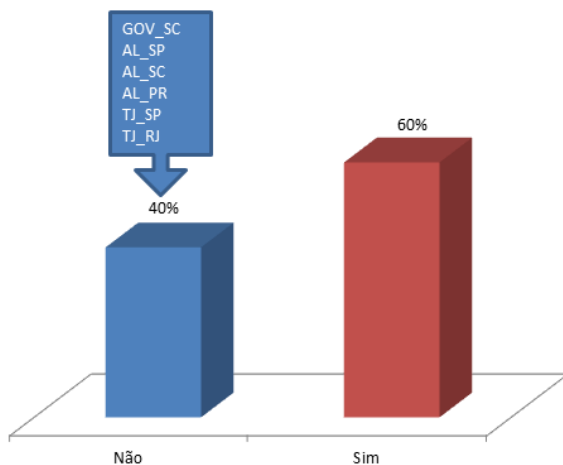
46) O portal apresenta informação sobre mecanismos recursais em caso de um pedido de informação ser negado?

Figura AN - Informação sobre mecanismos recursais.



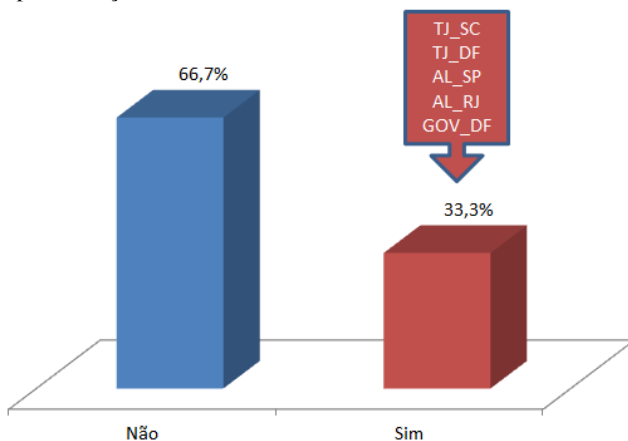
47) O portal informa o prazo máximo de resposta frente a um pedido de acesso à informação?

Figura AO - Informação sobre o prazo máximo de resposta.



48) O portal divulga quem é a autoridade responsável pelo monitoramento da implementação da Lei de Acesso à Informação?

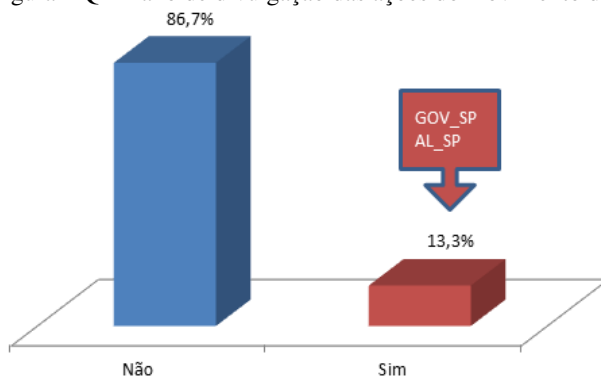
Figura AP - Divulgação da autoridade responsável pelo monitoramento da implementação da LAI.



O sexto grupo de questões (49-59) compõe o *Indicador Abertura*, também integrante da dimensão *Accountability*. São elas:

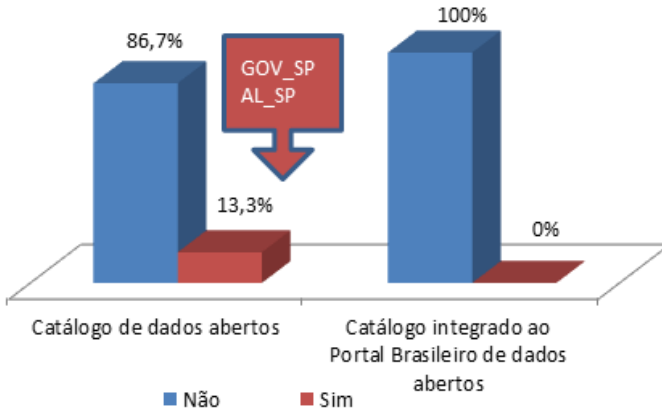
- 49) O portal apresenta um plano de divulgação das ações do movimento de dados abertos, esclarecendo motivação, benefícios e meios de acesso?

Figura AQ - Plano de divulgação das ações do movimento de dados abertos.



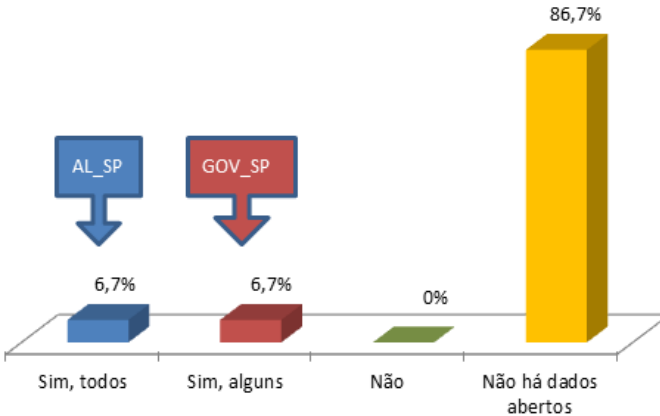
- 50) O portal apresenta um catálogo de dados abertos? Este catálogo está integrado ao Portal Brasileiro de Dados Abertos?

Figura AR - Catálogo de dados abertos.



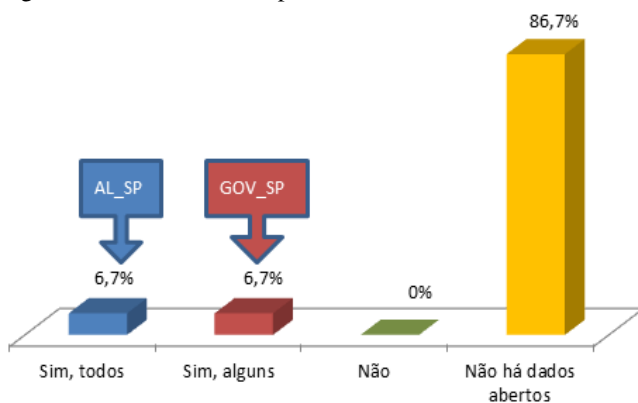
51) Os dados abertos estão disponíveis nos formatos JSON, XML, CSV, ODS ou RDF?

Figura AS - Dados abertos disponíveis nos formatos JSON, XML, CSV, ODS ou RDF.



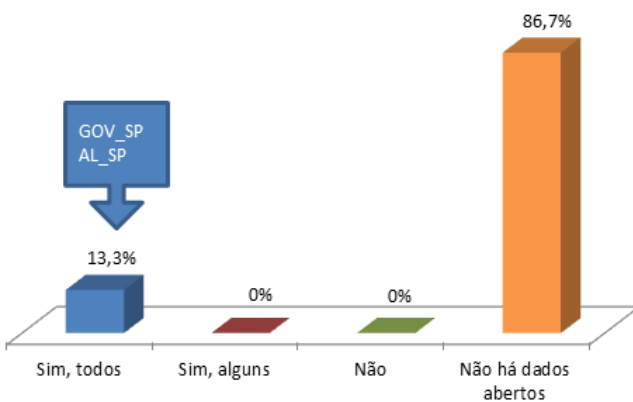
52) Os dados abertos disponíveis no portal podem ser baixados?

Figura AT - Dados abertos passíveis de download.



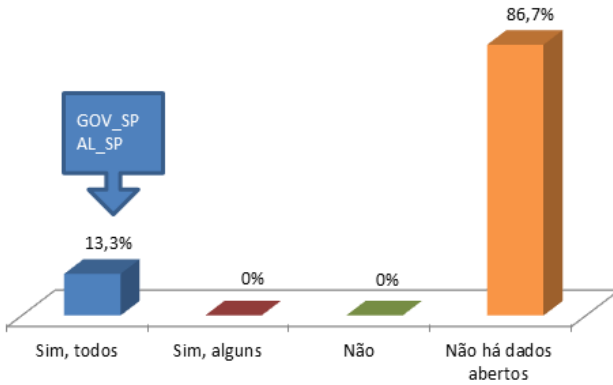
53) Os dados abertos estão disponíveis gratuitamente?

Figura AU - Dados abertos gratuitos.



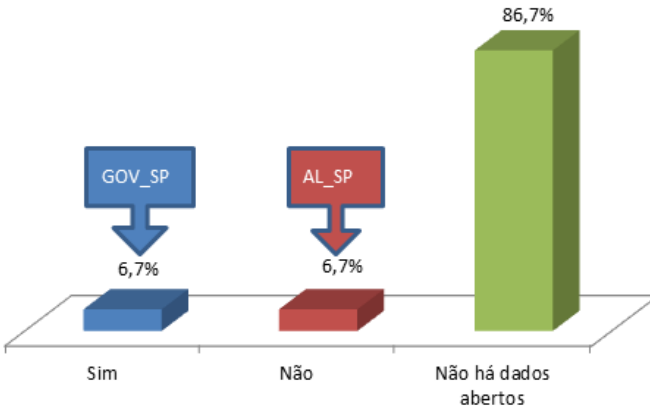
54) Os dados abertos disponíveis no portal possuem informações sobre seus dados e metadados?

Figura AV - Dados abertos com informações sobre seus dados e metadados.



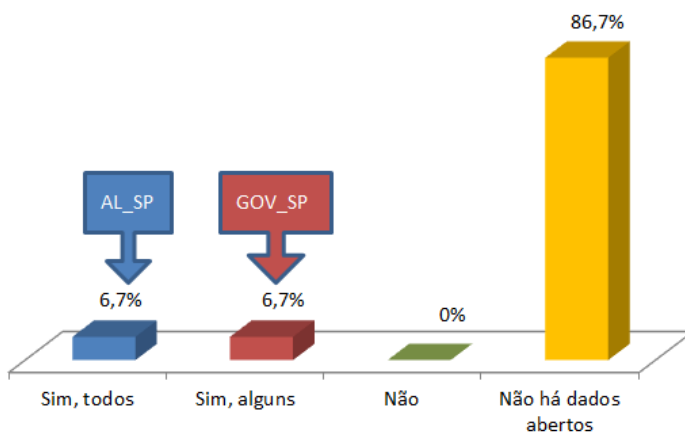
55) Existe algum mecanismo para filtrar os dados abertos disponíveis no portal?

Figura AW - Existência de mecanismo para filtrar os dados abertos.



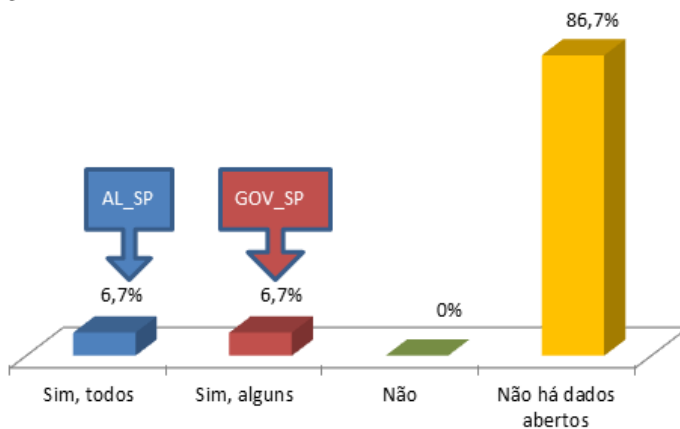
56) Os dados possuem licença aberta?

Figura AX - Dados com licença aberta.



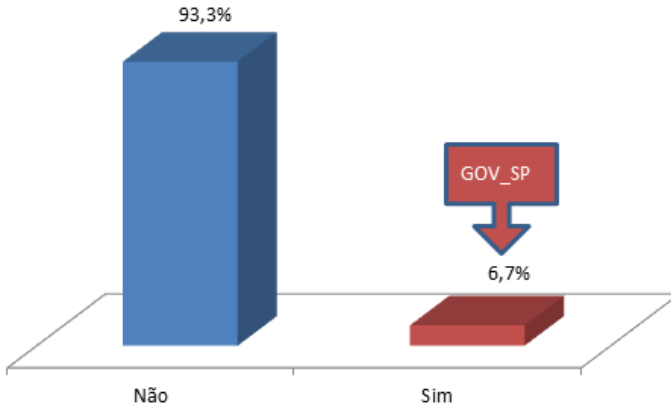
57) Os dados estão atualizados?

Figura AY - Dados atualizados.



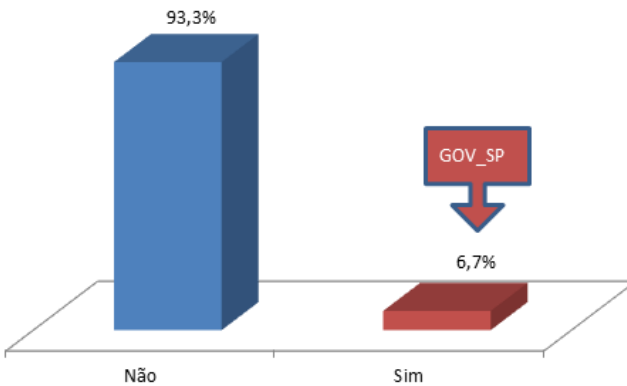
58) Existe no portal algum incentivo ao desenvolvimento de aplicações pela sociedade?

Figura AZ - Incentivo ao desenvolvimento de aplicações pela sociedade.



59) O portal fornece uma lista com os aplicativos desenvolvidos pela sociedade?

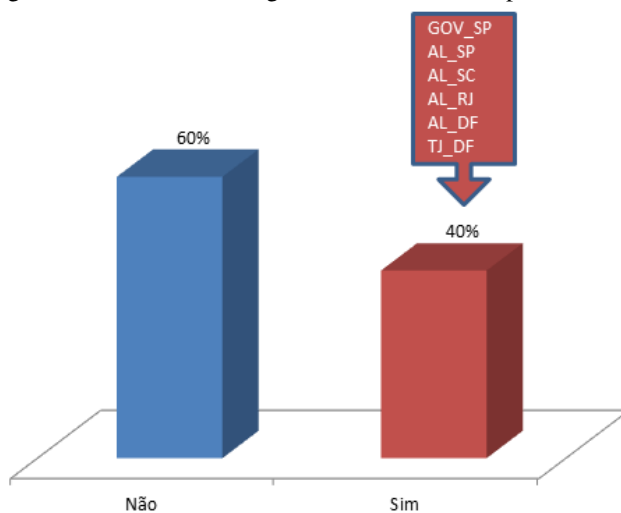
Figura BA - Lista com os aplicativos desenvolvidos pela sociedade.



O sétimo e último grupo de questões (60-64) integra a dimensão *Accountability* e representa o *Indicador Mecanismos de Controle*. São as questões:

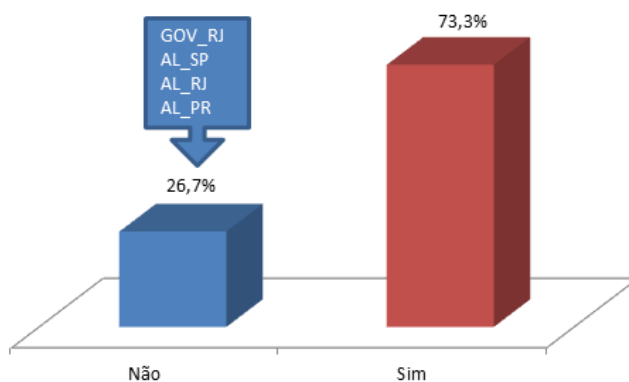
60) O portal promove de mesas de diálogo, fóruns e audiências públicas?

Figura BB - Mesas de diálogo, fóruns e audiências públicas.



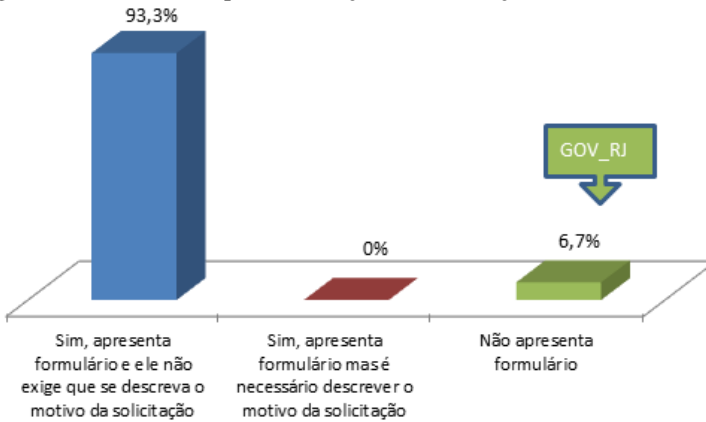
61) O portal apresenta um canal de ouvidoria?

Figura BC - Canal de ouvidoria.



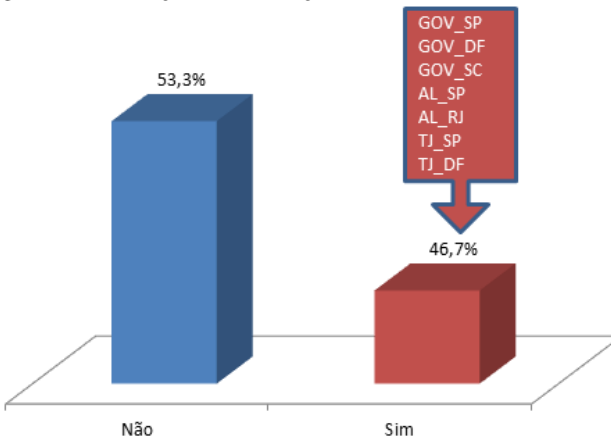
62) O portal apresenta um formulário para solicitação de informação?
Este formulário exige que se descreva o motivo da solicitação?

Figura BD - Formulário para solicitação de informação.



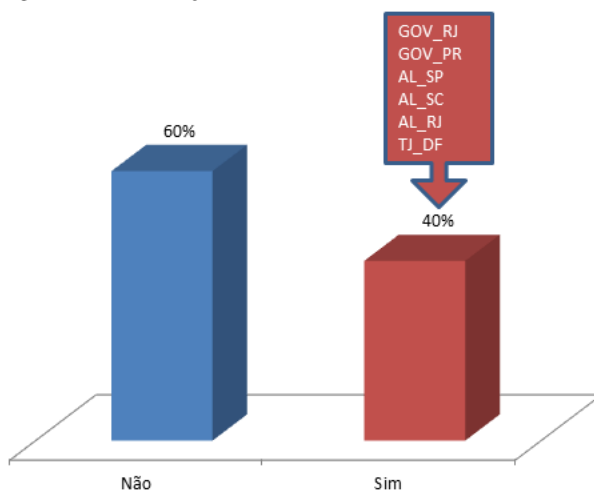
63) O portal apresenta um SIC (Serviço de Informações ao Cidadão)?

Figura BE - Serviço de Informações ao Cidadão.



64) O portal promove atividades educativas: cursos técnicos para formação de conselheiros, cursos de controle social à distância, eventos de sensibilização e capacitação presencial da população?

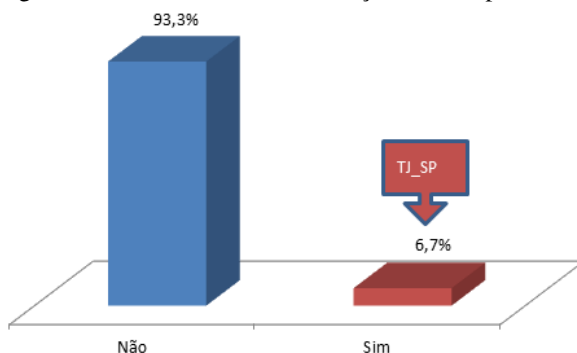
Figura BF - Promoção de atividades educativas.



O oitavo grupo de questões (65-73) compõe o *Indicador Usabilidade e Acessibilidade*, integrante da dimensão *Requisitos básicos*. São as questões:

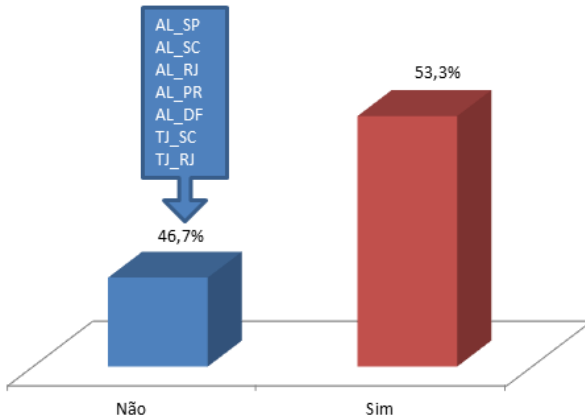
65) É apresentada a data da última atualização feita no portal?

Figura BG - Data da última atualização feita no portal.



66) Os serviços disponíveis no portal estão estruturados de acordo com perfis, eventos ou grupos-alvo?

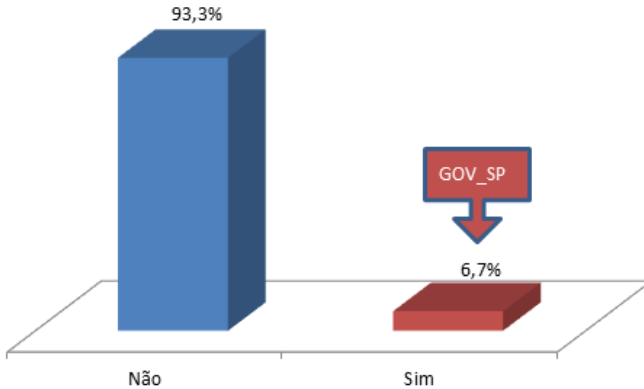
Figura BH - Serviços estruturados de acordo com perfis, eventos ou grupos-alvo.



67) O portal fornece dicas de navegação?
(Não para todos).

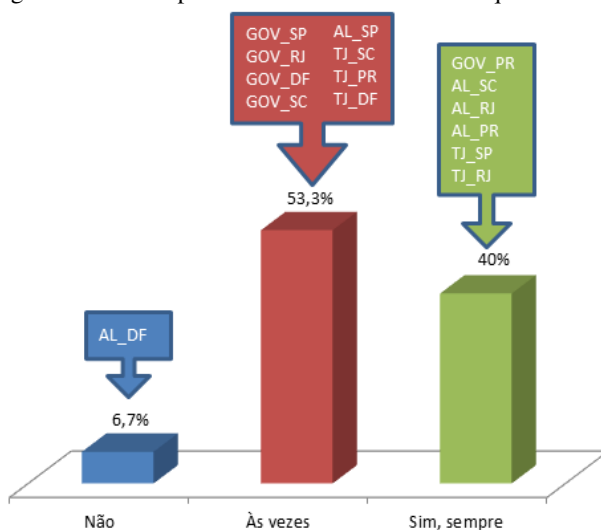
68) É possível visualizar o portal em outro idioma?

Figura BI - Visualização do portal em outro idioma.



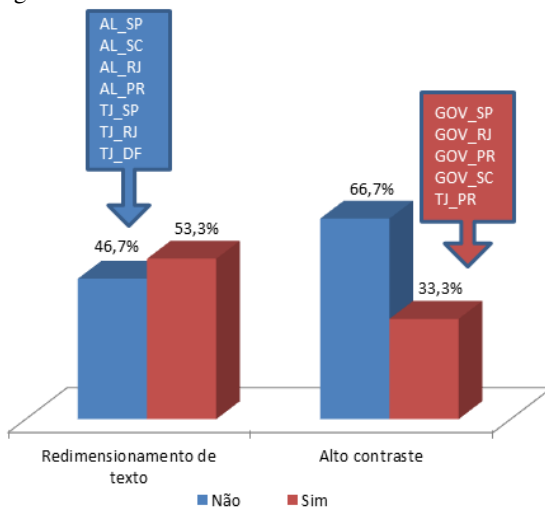
69) Há correspondência entre o nome dos arquivos disponíveis para download e seus conteúdos?

Figura BJ - Correspondência entre o nome dos arquivos e seus conteúdos.



70) O portal oferece opções de redimensionamento de texto e alto contraste?

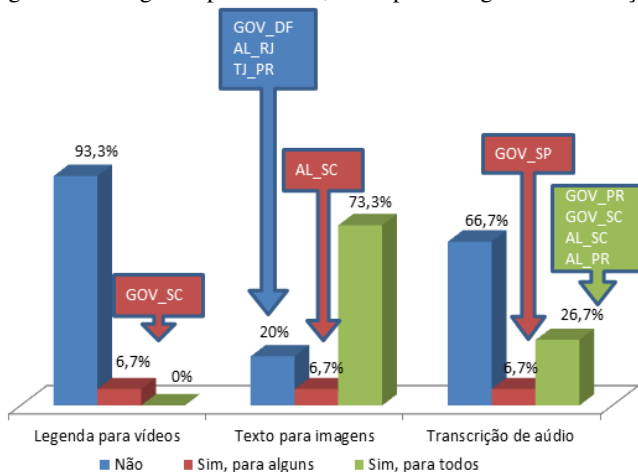
Figura BK - Redimensionamento de texto e alto contraste.



71) O portal fornece legenda para os conteúdos de vídeo?

- 72) O portal fornece texto explicativo para as imagens?
 73) O portal fornece transcrição dos conteúdos de áudio?

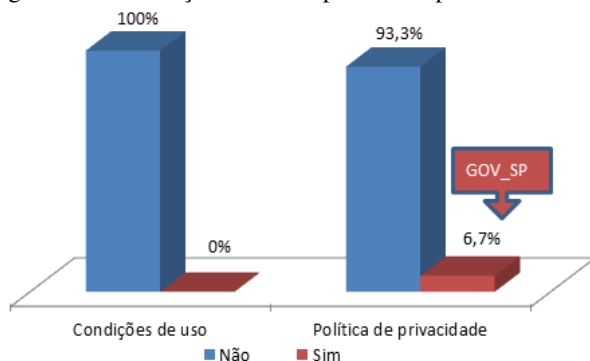
Figura BL - Legenda para vídeos, texto para imagens e transcrição para áudio.



Já o nono e último grupo de questões (74-79) contidas no formulário compõe o *Indicador Segurança e Privacidade*, integrante da dimensão *Requisitos básicos*. São elas:

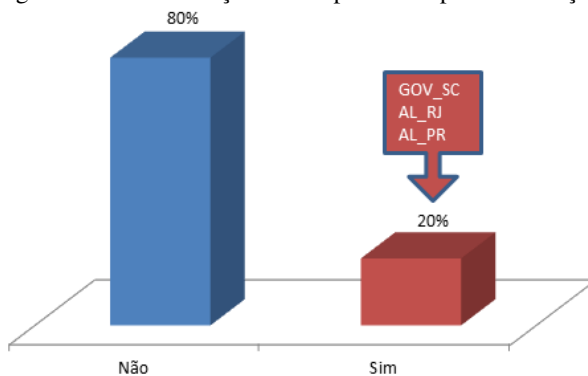
- 74) O portal apresenta condições de uso e política de privacidade?

Figura BM - Condições de uso e política de privacidade.



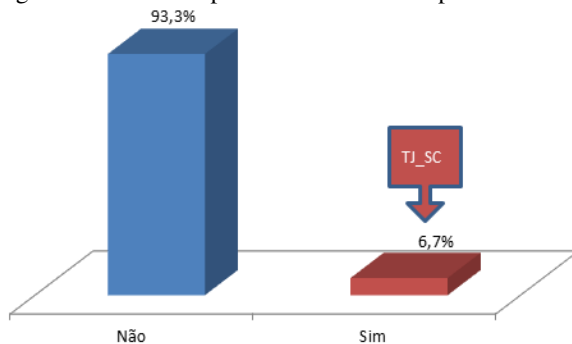
- 75) O portal identifica os responsáveis pela atualização do conteúdo?

Figura BN - Identificação dos responsáveis pela atualização do conteúdo.



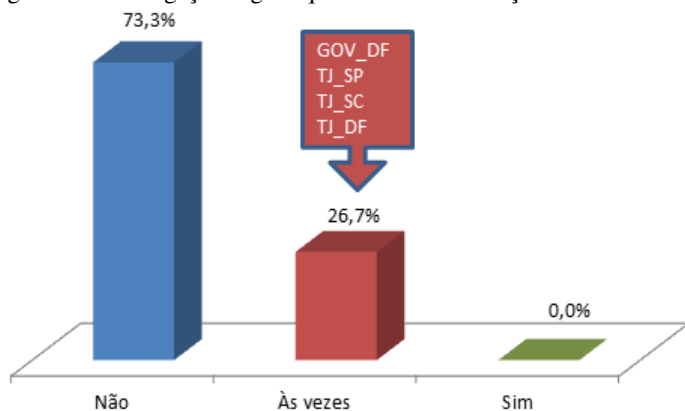
76) O portal fornece um contato específico para tratativas sobre a política de segurança e privacidade?

Figura BO - Contato para tratativas sobre a política de segurança e privacidade.



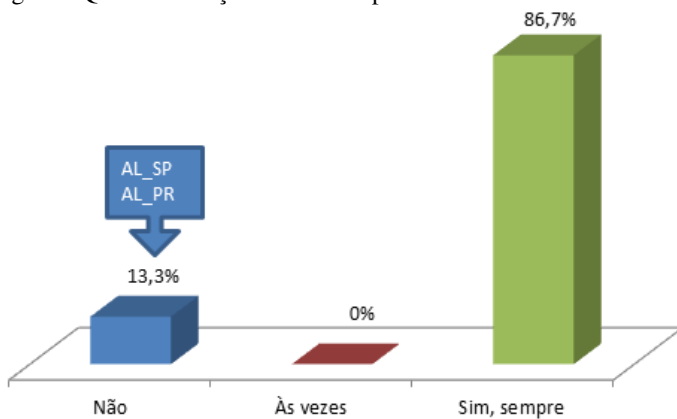
77) O portal oferece navegação segura (https) quando requer a identificação do usuário?

Figura BP - Navegação segura quando da identificação do usuário.



78) O portal exige autenticação do usuário para acesso a áreas restritas?

Figura BQ - Autenticação do usuário para acesso a áreas restritas.



79) É possível revisar os dados pessoais, em caso de registro?

Figura BR - Possibilidade de revisão dos dados pessoais, em caso de registro.

