

# Avaliação de sítios municipais da Região Metropolitana da Grande Vitória-ES

*An evaluation of the municipal sites of the Greater Metropolitan Region of Vitória, ES*

*Una evaluación de los sitios web municipales de la Región Metropolitana de Gran Vitória, ES*

**Resumo:** Este artigo tem por objetivo avaliar e ranquear os sítios públicos municipais da Região Metropolitana da Grande Vitória (ES), observando indicadores de acessibilidade, usabilidade e transparência. Trata-se de um trabalho predominantemente quantitativo, desenvolvido a partir de critérios preestabelecidos de avaliação e classificação, fundamentados nos artigos 8o, 10 e 30 da Lei Federal n. 12.527, de 18 de novembro de 2011, e no art. 17 da Lei Federal n. 10.098, de 19 de dezembro de 2000. Identificamos que os sítios analisados ainda estão distantes de proporcionar condições para que haja uma accountability vertical, o que é agravado pela ausência de accountability horizontal.

**Palavras-Chave:** Transparência, Acessibilidade, sítios municipais, accountability.

**Cristiano das Neves Bodart** - cristianobodart@hotmail.com

Coordenador na Faculdade Novo Milênio, Núcleo de Estudos e Pesquisas em Administração, Vila Velha, ES, Brasil.

**Kamille Ramos Torres** - kamillertorres@gmail.com

Graduanda em Administração pela Faculdade Novo Milênio, Bolsista do Núcleo de Estudos e Pesquisas em Administração, Vila Velha, ES, Brasil.

**Roniel Sampaio Silva**- ronielsampaio@gmail.com

Professor de Educação, Ciência e Tecnologia do Instituto Federal do Piauí, Campus Floriano, Coordenador das Áreas da Natureza, Humanas, e Letras, Teresina, PI, Brasil.

Artigo submetido no dia 06-02-2015 e aprovado em 21-07-2015.

**DOI:** <http://dx.doi.org/10.12660/cgpc.v20n66.45455>

**Abstract:** This article's objective is to evaluate and rank public municipal sites of the Greater Metropolitan Region of Vitória-ES, noting the accessibility, usability, and transparency indicators. It is predominantly quantitative work, developed from pre-established evaluation and classification criteria, based on Articles 8, 10, and 30 of Federal Law 12,527 of November 18, 2011 and Article 17 of Federal Law 10,098 of December 19, 2000. We found that the sites analyzed are still far from providing conditions for vertical accountability; this situation is made worse by the absence of any horizontal accountability.

**Keywords:** Transparency. Accessibility. Municipal sites. Accountability.

**Resumen:** El presente artículo tiene como objetivo la evaluación y la clasificación de los sitios web municipales de la Región Metropolitana de Gran Vitória-ES, observando los indicadores de accesibilidad, facilidad de uso y la transparencia. Es una obra predominantemente cuantitativa, desarrollada a partir de criterios preestablecidos para la evaluación y clasificación basados en los artículos 8, 10 y 30 de la Ley Federal N° 12527 de 18 de noviembre de 2011 y en el art. 17 de la Ley Federal N° 10.098, de 19 de diciembre de 2000. Hemos encontrado que los sitios web analizados aún están lejos de ofrecer condiciones de modo que haya una rendición de cuentas vertical, que se agrava por la ausencia de rendición de cuentas horizontal.

**Palabras clave:** Transparencia. Accesibilidad. Sitios web Municipales. Accountability

## 1 INTRODUÇÃO

É sintomático o crescimento acelerado das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) e sua explanação por diversos setores da sociedade, entre eles, os setores governamentais, em que foi desenvolvido o que ficou conhecido como *e-gov* ou governo eletrônico (Pinho, 2008). Nota-se também um crescente uso das TIC para possibilitar maior participação social na gestão pública, conhecida como *e-participation*. Paralelamente, a sociedade brasileira vem exigindo do setor público a adoção de TIC para prestação de seus serviços e acesso à informação, possibilitando maior facilidade no acesso aos serviços prestados e maiores condições de fiscalizar as atividades públicas com menores gastos, sobretudo de seu tempo.

Buscando ampliar transparência e *accountability* na gestão pública, em 18 de novembro de 2011, foi aprovada no Congresso Nacional brasileiro a Lei n. 12.527, conhecida como “Lei da Transparência.” Entre as

exigências da referida lei, está a obrigatoriedade dos órgãos públicos em manter um sítio ou portal capaz de prestar contas aos cidadãos e mantê-los informados. A “Lei da Transparência,” a fim de incluir todos os cidadãos na condição de fiscalizador dos recursos e ações do poder público, incorporou em sua composição o art. 17 da Lei n. 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que trata da acessibilidade de portadores de deficiência. Assim, transparência e acessibilidade são informações públicas determinadas por exigência jurídica. No caso de sítios, a usabilidade é outro aspecto que deve ser valorizado, já que este pode colaborar, dificultar ou impossibilitar o acesso aos dados públicos existentes no *website*.

A partir do contexto jurídico-legal atual, torna-se necessário compreender a situação dos sítios públicos, a fim de possibilitar uma avaliação sólida para entender que as avaliações dos sítios, sendo cada vez mais divulgadas, serão um estímulo (e/ou coerção) aos órgãos públicos para se adequarem às leis vigentes sob pena de sofrerem sanções

determinadas em lei.

De acordo com Araújo e Maia (2014, p. 80):

Muitas pesquisas já foram realizadas (Santos, Bernardes & Mezzaroba, 2009; Rothberg, 2010; Araújo & Gomes, 2004; Braga, 2007; Diniz, 2000; Barbosa, Getschko & Gatto, 2009; Barboza, Nunes & Sena, 2000; Vaz, 2003) para avaliar a qualidade de Sítios e Portais de Governo Eletrônico em parâmetros como a arquitetura da informação, conectividade, usabilidade, interatividade, e serviços públicos em âmbito federal, estadual e municipal, considerando grandes centros urbanos e órgãos públicos de maior abrangência.

Podemos ainda citar os estudos da W3C Brasil e do Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação (CETIC.br).

O nosso problema de pesquisa manifesta-se pela necessidade de colaborar com os propósitos de averiguar se a legislação atual, o avanço das TCI e o interesse e cobrança de seguimentos da sociedade brasileira têm sido suficiente para que os sítios públicos municipais apresentem boa acessibilidade, usabilidade e transparência.

Nessa direção, a presente pesquisa realiza uma averiguação para identificar se os municípios que compõem a Região Metropolitana da Grande Vitória (ES) estão satisfatoriamente atendendo à “Lei da Transparência” por meio de seus sítios ou portais oficiais. Buscamos ainda produzir um *ranking* com os resultados com base em uma metodologia que analisa os quesitos acessibilidade, transparência e usabilidade. Essa pesquisa

justifica-se por se tratar de um tema atual e de grande importância para a sociedade e para a compreensão do estado da democracia brasileira em escala regional.

Assim, o foco deste estudo não está nos tipos de serviço prestados pelo governo por meios de seus sítios, tais como pagamentos de taxas e impostos, acesso à declaração de negativos, realização de cadastro de pessoa jurídica etc., mas na prestação de informações aos cidadãos. Buscamos centrar nos aspectos exigidos pelo corpo legislativo existente no Brasil, envolvendo acessibilidade e transparência dos sítios públicos. Outro ponto não abordado, por não ser a proposta deste trabalho, é o uso das TCI para a participação social na gestão pública (e-democracia), tais como ocorre no orçamento participativo digital existente em alguns municípios brasileiros, como em Belo Horizonte (MG) e Vila Velha (ES). No entanto, nosso foco avaliativo acaba, na prática, se desdobrando em elementos que envolvem a participação social via fiscalização dos recursos públicos, possibilitada pelo seu nível de transparência, acessibilidade e usabilidade.

A Região Metropolitana da Grande Vitória está localizada no estado do Espírito Santo, sendo composta pelos municípios de Vitória (capital do estado), Viana, Serra, Cariacica, Guarapari, Fundão e Vila Velha. De acordo com o censo de 2010, a Região Metropolitana da Grande Vitória apresentou uma taxa média de crescimento anual de 1,61% na última década, valor superior à taxa verificada no Espírito Santo (1,27%) e à média nacional (1,17%) (IBGE, 2010). Trata-se da região mais industrializada e populosa do estado do Espírito Santo, concentrando quase me-

tade da população capixaba (48%), quase que totalmente centrada na área urbana (98,3%) (IBGE, 2010).

A partir da observação de que o sítio do governo do Estado do Espírito Santo foi apontado pelo índice Nacional de Transparência, em 2014, como o mais transparente do país, buscamos averiguar, com metodologia própria, se os municípios da Região Metropolitana da Grande Vitória (ES) também prestam um serviço de qualidade aos cidadãos que buscam se informar das ações da gestão pública municipal por meio de sítios mantidos por essas prefeituras.

Esse trabalho estrutura-se em seis seções. A primeira é esta introdução. Na segunda seção, busca-se discutir os conceitos de *E-governo* e *accountability* na gestão pública, a fim de situar a presente pesquisa no contexto de necessidade de maior aprofundamento democrático. A terceira é destinada à apresentação da metodologia desenvolvida e utilizada no presente estudo. Na quarta, apresentam-se os dados coletados e as notas aferidas à acessibilidade, usabilidade e transparência dos sítios públicos municipais em análise. Na quinta, é apresentado o Índice de Qualidade dos Sítios Municipais (IQSM) e um *ranking* dos municípios avaliados. Por fim, na sexta, apresentam-se as considerações finais.

## 2 ACCOUNTABILITY NA GESTÃO PÚBLICA E E-GOVERNO

A primeira busca pelo entendimento de *accountability*, segundo Campos (1990), foi por Frederich Mosher, que relacionou *accountability* à “responsabilidade objetiva”

(Campos, 1990, p. 3). Esse termo é derivado do latim, sendo composto por *ad* + *computare*, significando “contar para, prestar contas a, dar satisfação a, corresponder à expectativa de” (Heidemann, 2009, p. 303).

No Brasil, o conceito de *accountability* entra na agenda acadêmica nos últimos anos da ditadura militar, sendo introduzido por Anna Maria Campos (1990) e, posteriormente, por diversos outros autores, tais como Behn (1998) e Pinho e Sacramento (2009), estes sob considerável influência das contribuições do argentino O’Donnell (1991; 1998).

Frederich Mosher (1968, apud Campos, 1990, p. 4), explica que responsabilidade objetiva “acarreta a responsabilidade de uma pessoa ou organização perante uma outra pessoa, fora de si mesma, por alguma coisa ou algum tipo de desempenho”, ou seja, é uma obrigação de responsabilidade que a pessoa assume diante da outra. “Verifica-se que a ideia contida na palavra *accountability* traz implicitamente a responsabilização pessoal pelos atos praticados e explicitamente a exigente prontidão para a prestação de contas, seja no âmbito público ou no privado” (Pinho & Sacramento, 2009, p. 1347).

Segundo Campos (1990, p. 4), a partir da ideia de Frederich Mosher, a *accountability* passou a ser percebida como questão de democracia.

Quanto mais avançado o estágio democrático, maior o interesse pela *accountability*. E a *accountability* governamental tende a acompanhar o avanço de valores democráticos, tais como igualdade, dignidade humana, participação, representatividade.

Aferimos que a democracia está ligada à igualdade entre os indivíduos, logo, todos têm o mesmo direito de exigir responsabilização de quem está nos representando e, com isso, participarmos das decisões, cumprindo o papel de cidadão.

Para O'Donnell (1998), a *accountability* é dividida em dois tipos: horizontal e vertical. Esta se dá por meio de uma relação hierárquica entre governante e sociedade civil, caracterizando-se pela prestação de contas do gestor eleito àqueles que o elegeram e lhe atribuíram responsabilidades por meio do voto. A *accountability* horizontal é caracterizada pela existência de órgãos fiscalizadores e reguladores do poder público (O'Donnell, 1997; 1998). Em outros termos, para O'Donnell, *accountability* vertical pressupõe uma ação entre desiguais – cidadãos versus representantes – e, *accountability* horizontal, ação entre iguais – relações entre os poderes constituídos (Benh, 1998; Pinho & Sacramento, 2009).

A *accountability* vertical de O'Donnell não considera outros meios de responsabilização e fiscalização das ações do gestor público, tais como fóruns, orçamentos participativos, e-governo etc. Não há um consenso em torno dos elementos constituintes da *accountability* vertical, mas é notório que a prestação de contas e ações públicas são elementos centrais nesse tema.

Para O'Donnell (1998), a presença de *accountability* vertical é um indicador de que há uma gestão democrática, embora tivesse pensando em uma democracia apenas representativa. Considerando um contexto em que a *accountability* vai além do voto, em um formato que une representatividade e

participação, “[...] o cidadão, individualmente, passa do papel de consumidor de serviços públicos e objeto de decisões públicas a um papel ativo de sujeito [...]” (Campos, 1990, p. 6).

Sobre essa questão, Rocha (2011, p. 84) declara:

[...] se por um lado a *accountability* é fundamental para a preservação da democracia, por outro é indispensável à participação dos cidadãos para que ela se realize. Ser cidadão num regime democrático significa possuir uma série de direitos, entre os quais a prerrogativa de participar da escolha de seus governantes e de influir nas suas decisões.

Nota-se que Rocha (2011) destaca a importância da participação ativa dos cidadãos para uma *accountability* efetiva.

Campos (1990, p. 5) também defende essa necessidade de fiscalização, como se observa a seguir:

A economia de recursos públicos, a eficiência e a honestidade requerem atenção especial, mas há outros padrões de desempenho que merecem consideração: qualidade dos serviços; maneira como tais serviços são prestados; justiça na distribuição de benefícios, como também na distribuição dos custos econômicos, sociais e políticos dos serviços e bens produzidos; grau de adequação dos resultados dos programas às necessidades das clientelas. Esses padrões da *accountability* governamental não são garantidos pelos controles burocráticos. Outra questão relevante é se o Executivo pode isenta-



mente avaliar o desempenho de sua própria burocracia. O verdadeiro controle do governo – em qualquer de suas divisões: Executivo, Legislativo e Judiciário – só vai ocorrer efetivamente se as ações do governo forem fiscalizadas pelos cidadãos.

Para que isso ocorra, é necessário que o gestor público dê condições de acessibilidade às ações e contas públicas, como enfatiza Rocha (2011, p. 85).

[...] a participação para ser efetiva demanda informações precisas e confiáveis que permitam ao cidadão construir um quadro referencial da atuação do governo e, a partir daí, atuar no sentido de exigir que os representantes expliquem as suas ações, mudem sua forma de agir ou mesmo alterem os objetivos das políticas públicas.

Pinho e Sacramento (2009) citam que a Constituição Federal de 1988 trouxe a participação da sociedade para a realidade brasileira. “Desde então, diversos mecanismos de participação da comunidade na gestão dessas políticas estão sendo implementados” (Pinho & Sacramento, 2009, p. 1354). Os referidos autores ainda relatam que esses mecanismos trazem maior transparência para os atos da gestão pública. Para Pinho e Sacramento (2009), muitas mudanças rumo a uma maior transparência na gestão pública ocorreram no Brasil, ainda que não tenhamos gestões tão transparentes como desejamos.

Citamos, entre os avanços, a legislação brasileira, enfatizando a Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso a informações públicas. Entre os pontos

mais significativos, destacamos os seguintes trechos:

Art. 8º É dever dos órgãos e entidades públicas promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas.

§ 1º Na divulgação das informações a que se refere o caput, deverão constar, no mínimo:

- 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.

§ 2º Para cumprimento do disposto no caput, os órgãos e entidades públicas deverão utilizar todos os meios e instrumentos legítimos de que dispuserem, sendo obrigatória a divulgação em sítios oficiais da rede mundial de computadores (internet).

§ 3º Os sítios de que trata o § 2º deverão, na forma de regulamento, atender, entre outros, aos seguintes requisitos:

- I. conter ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o acesso à informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão;

II. possibilitar a gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, inclusive abertos e não proprietários, tais como planilhas e texto, de modo a facilitar a análise das informações;

III. possibilitar o acesso automatizado por sistemas externos em formatos abertos, estruturados e legíveis por máquina;

IV. divulgar em detalhes os formatos utilizados para estruturação da informação;

V. garantir a autenticidade e a integridade das informações disponíveis para acesso;

VI. manter atualizadas as informações disponíveis para acesso;

VII. indicar local e instruções que permitam ao interessado comunicar-se, por via eletrônica ou telefônica, com o órgão ou entidade detentora do sítio; e

VIII. adotar as medidas necessárias para garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência, nos termos do art. 17 da Lei n. 10.098, de 19 de dezembro de 2000 (Art. 17. O Poder Público promoverá a eliminação de barreiras na comunicação e estabelecerá mecanismos e alternativas técnicas que tornem acessíveis os sistemas de comunicação e sinalização às pessoas portadoras de deficiência sensorial e com dificuldade de comunicação, para garantir-lhes o direito de acesso à informação, à comunicação, ao trabalho, à educação, ao transporte, à cultura, ao esporte e ao lazer.), e do art. 9º da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, aprovada pelo Decreto Legislativo n. 186, de 9 de julho de 2008.

[...]

Art. 10 [...].

§ 2º Os órgãos e entidades do poder público devem viabilizar alternativa de encaminhamento de pedidos de acesso por

meio de seus sítios oficiais na internet.

Os sítios públicos governamentais, além da obrigatoriedade de possuírem tais elementos destacados em lei, devem facilitar o acesso a tais informações, criando sítios com boa usabilidade. A Lei n. 10.098, de 19 de dezembro de 2000, já vinha fazendo menção à questão da acessibilidade nos sítios públicos governamentais, destacando assim em seu artigo 17:

O Poder Público promoverá a eliminação de barreiras na comunicação e estabelecerá mecanismos e alternativas técnicas que tornem acessíveis os sistemas de comunicação e sinalização às pessoas portadoras de deficiência sensorial e com dificuldade de comunicação, para garantir-lhes o direito de acesso à informação, à comunicação, ao trabalho, à educação, ao transporte, à cultura, ao esporte e ao lazer.

Nota-se que existem regulamentações bastante detalhadas que, se atendidas, são capazes de criar um cenário propício ao aprofundamento da *accountability* vertical.

No campo das TIC, notamos um desenvolvimento substancial, tornando-se possível ampliar a comunicação entre o governo e a sociedade. Porém, como bem destacou Pinheiro (2008, p. 473):

Se no reino da tecnologia existe viabilidade para atingir tais objetivos, quando se migra para a esfera governamental/política, alcançá-los fica bem mais complexo e difícil. A abertura por parte dos governos para a transparência e participação societal depende de todo um processo histórico e do balanço de forças políticas existentes

na sociedade, não ficando restrito a uma questão de tecnologia.

O acesso à informação por meio de sítios e portais é uma das características do que se convencionou chamar de “governo eletrônico.” Embora um termo muito utilizado, “não exprime conceito único ou aceito de maneira abrangente, mas possui inúmeras definições, que variam de acordo com o ponto de partida do pesquisador” (Sampaio, 2009, p. 126).

Ainda para Sampaio (*ibidem*), governo eletrônico relaciona-se ao fato de que:

[...] as novas tecnologias de informação e comunicação são aplicadas às funções de governo, que podem visar a diferentes setores, o cidadão ou o mercado. Tem o potencial de diminuir custos, desenvolvimento econômico, redução da redundância, maior transparência e *accountability* e aprimorar serviços para os cidadãos como melhores condições de acesso à informação e a serviços governamentais, ampliando a qualidade destes serviços e garantindo maiores oportunidades de participação social no processo democrático.

A definição de Sampaio não nos parece ser precisa por envolver duas dimensões que merecem ser estudadas de forma distintas: prestação de serviços via sítios e participação social *on-line*. Assim, a literatura especializada assertivamente convencionou distinguir *e-gov* de *e-partipation* (ou *e-democracia*).

Para West (2004), o *e-gov* refere-se à transmissão de informações públicas e serviços *on-line* por meio de sítios disponíveis 24 ho-

ras por dia, sete dias por semana, possibilitando aos cidadãos o acesso à informação e a serviços sempre que necessitarem. Nessa mesma direção, Araújo e Gomes (2004, p. 7), afirmam que o governo eletrônico possibilita “a oportunidade de relacionar as estratégias de reforma administrativa com a possibilidade de fornecimento de informações ao cidadão.”

Ferreira e Araújo (2000, p. 1) destacam algumas das funções, mencionadas a seguir, que os governos estão explorando por meio do *e-gov*.

- a) a de propiciar maior transparência no *modus operandis* da gestão pública, facilitando o exercício do que tem se convencionado chamar de *accountability*, que compreende em grande parte a obrigatoriedade do gestor de prestação de contas ao cidadão (votante, consumidor e financiador dos bens públicos); e
- b) a de permitir a troca rápida de informações entre membros do governo, como, por exemplo, preços cotados em licitações, divulgação de experiências bem sucedidas de gestão, dentre outras atividades que intensifiquem o aumento da eficiência na máquina pública.

Para Lenk e Traunmüller (2002), o governo eletrônico abarca quatro grandes perspectivas: i) perspectiva do cidadão, a qual objetiva a prestação de serviços públicos por meio de sítios públicos; ii) perspectiva de processos, marcada pelo uso da internet para alterar a gestão interna do governo, seus sistemas, processos e suas rotinas; iii) perspectiva da cooperação, a qual tem por objetivo formar redes de cooperação entre órgãos e setores distintos do governo, assim como entre go-



verno e empresas, organizações não governamentais e investidores; iv) perspectiva da gestão do conhecimento, que se relaciona à gerência, à criação e à divulgação do conhecimento engendrado e acumulado pelo governo.

Interessam-nos, neste estudo, os aspectos que facilitam a *accountability*, envolvendo a transparência das informações públicas, o que dependerá da acessibilidade e da usabilidade apresentadas no sítio público.

Por acessibilidade no espaço digital, entendemos a existência de disponibilidade ao usuário de forma autônoma, todas as informações que lhe são de direito, independentemente de suas características corporais (Torres; Mazzoni; Alves, 2002), o que dependerá diretamente da usabilidade dos sítios.

No Brasil, o “governo eletrônico” tornou-se, em 2000, um programa criado pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão como parte de um programa maior: o Programa Sociedade da Informação no Brasil (Brasil, 1999). Tais programas têm por princípio norteador a “utilização de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) para democratizar o acesso à informação, ampliar discussões e dinamizar a prestação de serviços públicos com foco na eficiência e efetividade das funções governamentais” (Araújo & Maia, 2014, p. 86).

O e-governo pode reduzir gastos públicos com folha de pagamento e manutenção de estruturas físicas, assim como as demandas burocráticas. Além desses benefícios, o governo eletrônico tem sido uma demanda exigida pela sociedade, como ressaltam Torres, Mazzoni e Alves (2002, p. 85).

A luta por sítios *web* acessíveis está incluída entre as exigências por igualdade de condições, conduzidas pelos movimentos das pessoas com limitações oriundas de deficiências, nos países em que o processo de informatização da sociedade está mais avançado.

De acordo com Pinho (2008), governo eletrônico não pode ser entendido apenas como a disponibilização de serviços prestados aos cidadãos, mas como uma estrutura que possibilita a maior interação entre eles e o governo, assim como a maior participação social na gestão pública e prestação das contas públicas. Nesse sentido, Pinho aponta a necessidade de que o e-governo evolua para a e-democracia. É certo que, para que haja participação social efetiva na gestão pública, seja ela por meio da internet ou não, é necessário inicialmente que haja acessibilidade e transparência das informações.

Os sítios e portais institucionais, sejam eles municipais, estaduais ou federais, podem ser considerados um avanço, pois podem possibilitar uma aproximação maior da sociedade com a gestão dos recursos públicos, assim como prestar informações e serviços a um custo de tempo e recursos bem menor para o cidadão. Para que isso se efetive, a usabilidade do sítio é tão importante quanto o conteúdo e serviços disponibilizados nele. A acessibilidade é outro aspecto muito importante nos Sítios e Portais institucionais públicos, haja vista que exclusão digital é um dos fatores que impedem a efetivação da cidadania. Se é verdade que “a exclusão social e a exclusão digital são mutuamente causa e consequência” (Almeida & Paula,

2005, p. 59), os portadores de deficiências físicas acabam sendo potenciais vítimas dessa correlação.

Há atualmente uma infinidade de ferramentas que tornaram o acesso à informação mais facilitado ao portador de deficiência, assim como alguns cuidados necessários no momento de produzir o sítio, como, por exemplo, a utilização de textos para descrever as imagens, a utilização moderada de tabelas, possibilidade de adequação de cores da página e formatação das letras, entre outras. É preciso que as entidades, públicas e privadas, se mobilizem para que a inclusão do portador na sociedade seja possível, tornando-os cidadãos plenos (Oliveira et al., 2002). Sem tais elementos e inclusão não é possível a plena realização de um governo eletrônico. A fim de colaborar com essa questão, avaliamos os sítios dos municípios que compõem a Região Metropolitana da Grande Vitória (ES), observando usabilidade, acessibilidade e transparência. Em outros termos, realizamos uma análise da prática de governo eletrônico na referida região.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O ponto de partida desta pesquisa teve por base o modelo de análise realizada no Estado de São Paulo, desenvolvido pelo TecGov (EAESP/FGV) entre os anos de 2006 e 2007. Algumas mudanças foram necessárias devido à escassez de recursos humanos e à necessidade de incluir elementos destacados pela Lei da Transparência, mas não existentes naquele trabalho.

A pesquisa foi realizada em três etapas. Apresentadas a seguir:

**Etapa 1.** Definição da metodologia da pesquisa e do modelo de análise do estado atual dos sítios das prefeituras municípios capixabas. Nessa etapa, foi criado um “Índice de Qualidade dos Sítios Públicos Municipais” (IQSM) composto por 80 quesitos a serem analisados, com três indicadores: usabilidade, acessibilidade e transparência.

Por *usabilidade* entendemos os aspectos relativos à facilidade de utilização dos sítios municipais; *acessibilidade* constitui-se das condições mínimas para que portadores de deficiências físicas (visão e audição) usufruam adequadamente das informações contidas nos sítios; *transparência* abrange a disponibilidade de informações exigidas pela “Lei da Transparência”.

Tomando como ponto de partida o modelo desenvolvido pelo TecGov (EAESP/FGV, 2006), selecionamos 73, dos 200 quesitos levantados pelo TecGov para serem avaliados nesta pesquisa e incluímos, a partir da Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011, outros sete. A escolha dos quesitos se deu a partir de nossa compreensão do que seria importante conter em um sítio municipal para que ele atenda à Lei de Transparência e à Lei de Acessibilidade.

A avaliação de cada quesito se deu a partir de pontuações atribuídas que variam entre 0 a 3, conforme apresentado no quadro 1.

Reconhecendo a subjetividade existente, ainda que os elementos observados fossem prioritariamente objetivos, foi realizada uma avaliação ponderada, sendo essa a média de pontuação dada por dois avaliadores. No caso de discrepância de dois pontos entre as duas avaliações, uma terceira foi realiza-

da de forma conjunta entre dois pesquisadores.

Depois de pontuados os quesitos de cada indicador, foi calculada a pontuação dos indicadores (ver quadro 2, em anexo). Cada indicador foi composto por vários quesitos a serem analisados, conforme se vê no quadro 3, em anexo.

No caso do indicador *acessibilidade*, usamos também uma avaliação mecânica realizada por meio de um programa *on-line* português (de Portugal) denominado Relatório Access Monitor WCAG 2.0. Esse relatório emite uma avaliação em uma escala que vai de 0 a 10 a partir das diretrizes definidas pelo consórcio internacional denominado “Consórcio *World Wide Web*” (W3C). Após a avaliação (de 0 a 10) realizada automaticamente pelo Access Monitor WCAG 2.0, usamos a regra de três para transformar a nota em uma escala de 0 a 3. Feito isso, somamos a pontuação anterior do indicador *acessibilidade* e dividimos por dois, definindo a pontuação final desse indicador.

Os 26 quesitos de *usabilidade* são os elementos que julgamos importantes para que o cidadão, ao acessar os sítios, tenha condições e facilidade para utilizar-se de benefícios esperados em um sítio público municipal.

A tabela 2, em anexo, apresenta os dez quesitos de *acessibilidade* tidos como básicos para possibilitar o maior acesso, sobretudo de portadores de deficiência física, como preconiza a Lei de Acessibilidade. Somada a avaliação com base nesses critérios, tomaremos também como suporte avaliativo o Relatório Access Monitor WCAG 2.0, con-

forme já mencionado.

Os 44 quesitos que compõem o indicador *transparência* foram selecionados a fim de observarmos os aspectos básicos que possibilitem maior transparência à gestão pública, atendendo à Lei de Transparência aprovada em 2011.

Pontuado os indicadores, foi realizado o cálculo para a pontuação do IQSM conforme o quadro 4, em anexo.

Aferida a pontuação do IQSM para cada sítio oficial das prefeituras dos municípios que compõem a Região Metropolitana da Grande Vitória, realizou-se a classificação deles em um *ranking*.

**Etapa 2.** Levantamento de campo. Foi feito por meio da análise dos sítios municipais na internet (*websites* ou portais), cujo objetivo foi identificar os principais serviços e produtos oferecidos pelos municípios, segundo os critérios estabelecidos no modelo de análise, que contou com um questionário disponibilizado na internet para torná-lo mais simples e rápido de usar. Ao responder o questionário, os dados foram armazenados em uma planilha de dados. A coleta de dados deu-se entre os dias 06 e 27 de novembro de 2014.

**Etapa 3.** Análise e tratamento estatístico dos dados. Os dados obtidos no levantamento passaram por um processo de crítica e consistência que aferiu a coerência da avaliação de cada quesito pelos pesquisadores. Após essa aferição, foram feitas a análise e o tratamento estatístico dos dados, visando à criação de um *ranking* dos sítios municipais avaliados, referente ao IQSM, e à realização de alguns apontamentos gerais dos

principais problemas encontrados nos sítios analisados.

#### 4 APRESENTAÇÃO DOS DADOS COLETADOS

Esta seção busca apresentar os dados coletados por meio da metodologia descrita anteriormente. Inicialmente, buscamos avaliar os indicadores que compõem o índice de usabilidade. A tabela 4 apresenta as notas aferidas em cada quesito.

Nota-se, a partir da tabela 4, que Vitória se destaca no Índice Usabilidade em relação aos demais municípios, com 59 pontos. Observa-se que o município de Fundão apresentou menor nota, atingindo apenas 40,5 pontos, nota muito próxima aferida ao sítio do município de Guarapari, com apenas 41,5 pontos.

Entre os principais problemas, estão a inexistência do “Fale Conosco” para tratar assuntos referentes ao sítio – salvo o sítio da Prefeitura de Fundão. Esse quesito é determinado pelo artigo 8o, da Lei de Transparência. Outro problema foi a falta de resposta ao teste realizado em 6 de novembro de 2014 na seção “Fale Conosco” ou “Ouvidoria” – apenas a Prefeitura de Serra respondeu na semana seguinte ao que foi questionado, e Cariacica nos encaminhou a outro setor. Os demais municípios, após 20 dias, não emitiram nenhuma informação ou entraram em contato. Vinte dias, período estipulado por ser o prazo determinado no artigo 10, da Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Notamos ainda que nenhum dos sítios apresentou “busca avançada,” ou seja, a possibilidade de pesquisa em outros sítios, ou

realizou a combinação e exclusão de termos/palavras-chave. A maioria não apresenta um mapa para navegação no sítio. Apenas a Prefeitura de Vitória pontuou ao informar as datas de atualização de notícias disponíveis. A ausência das datas de atualização deixa os cidadãos inseguros quanto às informações disponibilizadas no sítio, sobretudo se elas estiverem contextualizadas no tempo.

O artigo 8o da Lei de Transparência determina que as informações estejam atualizadas, o que se verificou com clareza apenas nos sítios das prefeituras de Vitória, Cariacica e Vila Velha. Em muitos casos, o usuário não tem informações suficientes para julgar se elas estão atualizadas.

Sugere-se que as referidas prefeituras busquem melhorias capazes de maximizar a usabilidade, pois, como já evidenciado anteriormente, ela é entendida como uma facilitadora ao acesso à informação. Se a usabilidade for deficiente, possivelmente a acessibilidade e a transparência serão também.

A acessibilidade às informações públicas, garantida por lei, incluindo aqui a voltada para os portadores de deficiências físicas, foi também foco de análise da presente pesquisa, na qual os sítios públicos selecionados foram inicialmente pontuados de acordo com os quesitos predefinidos e já destacados na seção de metodologia deste artigo.

A tabela 5, em anexo, apresenta as notas dos quesitos que compõem o indicador de Acessibilidade. Observa-se, por meio dessa tabela, que mais uma vez Vitória teve o sítio melhor pontuado, com 23,5 pontos. Nesses indicadores, observou-se a deficiência de

Viana (12 pontos), Fundão (12,5 pontos) e Guarapari (13 pontos).

O sítio da Prefeitura de Vitória só não pontuou no quesito que avalia se há no sistema a possibilidade de escolha de cores para portadores de cromodeficiência.

Nota-se que as Prefeituras de Viana, Fundão, Guarapari, Cariacica, Serra e Vila Velha não possuem a ferramenta de conversão de sons em legendas. No caso de Vitória, os poucos vídeos disponíveis já possuem legendas, dispensando o dispositivo de conversão. Viana, Vila Velha, Fundão e Cariacica não pontuaram no quesito referente à possibilidade do usuário escolher estilos preferidos (cores, tamanhos de fontes e voz sintetizada). O resultado apresentado sugere que as prefeituras devem se mobilizar para integrar o portador de deficiência física na sociedade por meio do acesso à informação.

Observam-se na tabela 6 as duas avaliações realizadas ligadas à acessibilidade. Na primeira linha, é apresentado o indicador parcial, resultado da avaliação dos dez quesitos analisados. Na segunda linha, a avaliação mecânica do Relatório Access Monitor WCAG 2.0. Por fim, na terceira linha da tabela 6 é destacado na avaliação final do indicador Acessibilidade.

Observa-se, ainda por meio da tabela 6, que, a partir da avaliação do Relatório Access Monitor WCAG 2.0, nenhum dos sítios foi avaliado como bom (nota 2,0). Apenas o sítio da Prefeitura de Vitória chegou próximo, obtendo 1,98. Os sítios municipais de Fundão, Cariacica e Guarapari foram avaliados como fracos, com notas 1,18, 1,27 e

1,28, respectivamente.

Na tabela 7, observamos que novamente o sítio da Prefeitura de Vitória foi o melhor avaliado, dessa vez no indicador de Transparência, com nota 87,5. A menor nota foi obtida pela prefeitura de Guarapari, com 64 pontos, seguido de Fundão, com nota 64,5, e Viana, com nota 74.

No indicador de Transparência, notamos que muitos dos sítios não apresentam o *e-mail* da Prefeitura (*e-mail* geral), uma vez que nós o encontramos apenas no sítio da Prefeitura de Viana. O quesito perguntas e respostas frequentes sobre o município não foi visto em nenhum sítio. Além disso, nenhum dos sítios apresentou a possibilidade de atendimento por *chat*, nem o controle de gastos e prazos de obras em andamento e das já realizadas.

A Lei de Transparência, em seu artigo 8o, inciso 1, determina que os sítios públicos apresentem as competências de cada setor da estrutura organizacional. Notamos que os sítios das prefeituras de Fundão e Guarapari não atendem a essa determinação legal.

Entre os sítios analisados, não identificamos, no da Prefeitura de Guarapari, os registros de repasse de recursos, também determinado pela Lei de Transparência.

A determinação legal de que os dados gerais para o acompanhamento de programas, ações, projetos e obras de órgãos e entidades estejam disponíveis parece-nos um ponto bastante crítico, isso por não conseguirmos identificá-los em nenhum dos sítios analisados. Também não foi possível encontrar informações sobre os prazos e anda-



mentos das obras públicas nesses sítios.

No que diz respeito ao “Orçamento participativo”, percebemos a inexistência desse *link* nos sítios avaliados, ou quando existiam, estavam desatualizados, embora seja sabido que algumas dessas prefeituras (Serra, Cariacica e Vitória) praticam o orçamento participativo. Arquivos de notícias, enquetes para participação popular e falta do quesito horário de atendimento ao público também foram problemas encontrados em grande parte dos sítios avaliados.

Ainda que a Transparência dos sítios públicos esteja prevista em Lei Federal, é notório que as referidas Prefeituras ainda têm muito que se adequar para cumprirem as exigências legais.

Como já mencionado e mostrado na tabela 8, o sítio municipal de Vitória foi pontuado com as melhores notas em todos os indicadores, obtendo o conceito “bom” nos indicadores de Usabilidade e Acessibilidade com notas 2,269 e 2,165, respectivamente. Em contrapartida, observamos que o sítio municipal de Fundão obteve a menor avaliação nos referidos indicadores com notas 1,557 para Usabilidade e 1,18 para Acessibilidade. A Prefeitura de Guarapari obteve a pior nota no indicador de Transparência: 1,454. Os sítios de Vila Velha, Viana, Serra, Guarapari, Fundão e Cariacica foram avaliados como fracos, com notas que não chegam a dois pontos.

## 5 RANKING DOS SÍTIOS MUNICIPAIS A PARTIR DO ÍNDICE DE QUALIDADE DOS SÍTIOS MUNICIPAIS (IQSM)

A prática de ranquear é comumente usada

para possibilitar comparações e fomentar a competição pelo topo do *ranking*. Nesta seção, buscamos ranquear os sítios analisados com o intuito de corroborar com o interesse em aperfeiçoar e potencializar o uso dos sítios públicos municipais como mais uma ferramenta de *accountability* vertical, embora reconhecendo que isso por si só não basta para que tenhamos maior controle social dos gastos públicos, assim como maior responsabilização por parte dos gestores municipais.

Esta seção traz um *ranking* construído a partir dos resultados obtidos do que chamamos de Índice de Qualidade dos Sítios Municipais (IQSM). A tabela 9, em anexo, apresenta um *ranking* produzido a partir desse índice.

Pelo IQSM, aferimos um único sítio classificado como bom, que foi o sítio do município de Vitória, com pontuação que ultrapassa dois pontos. Em segundo lugar, ficou o sítio da Prefeitura de Vila Velha e, em terceiro, o sítio da Prefeitura de Viana, com 1,720 e 1,700 pontos, respectivamente.

Encontram-se os sítios de Serra e Cariacica, no IQSM, com nota 1,642, pontuações bem próximas, porém obtidas em quesitos e indicadores diferentes. Os sítios de Guarapari e Fundão obtiveram as piores avaliações nesse índice, com notas 1,443 e 1,410, respectivamente.

Como destacaram Pinho e Sacramento (2009), muitas mudanças rumo à maior transparência na gestão pública ocorreram no Brasil; no entanto, elas ainda não foram suficientes para que tenhamos gestões tão transparentes como desejamos – o que ficou evidenciado na análise dos sítios dos muni-

cípios que compõem a Região Metropolitana da Grande Vitória (ES).

Apesar da existência da Lei Federal 12.527, estabelecendo que os sítios públicos promovam acessibilidade às informações públicas, percebemos que as referidas prefeituras estão ainda distantes das condições esperadas e determinadas por lei. Nota-se não só a dificuldade de acesso às informações por parte da população em geral, mas isso é agravado aos portadores de deficiências físicas – sobretudo visual e auditiva – devido à falta de sítios acessíveis a essa parcela da população.

Além disso, observa-se a falta das informações consideradas importantes para que o cidadão exerça seu papel de fiscalizador e que haja de fato uma *accountability* na esfera pública municipal. Certamente, não é só a presença da transparência, da acessibilidade e da usabilidade dos sítios que trará os resultados esperados pelos legisladores (e muitas vezes tão celebrados na literatura), mas, se houver uma apropriação desse canal por parte dos cidadãos, poderemos ter melhores resultados em torno da eficiência dos gastos públicos, assim como maior lisura em sua destinação.

É importante mencionar que o fato de os avaliadores não encontrarem elementos que seriam analisados nos sítios não significa que eles não estejam *on-line*, mas deixa evidente que o acesso a eles está comprometido e/ou dificultado.

Sem atender aos critérios levantados nesta análise, dificilmente as prefeituras municipais terão condições de ampliar o e-gov rumo à e-democracia. Torna-se necessário

dar transparência para que se produza credibilidade em uma sociedade que vem demonstrando estar desacreditada nos governos e na política.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O problema de pesquisa aqui desenhado está envolvido na realidade marcada pelo desenvolvimento das CTI e pela exigência de maior *accountability* praticada pelos sítios públicos municipais. É certo que os sítios, sozinhos, não são capazes de darem conta dessa tarefa, no entanto, podem corroborar de forma bastante significativa para isso. Assim, realizamos a avaliação de sítios públicos municipais quanto à acessibilidade, à usabilidade e à transparência.

No que se refere à transparência na gestão pública, é notório que os municípios brasileiros ainda estão muito aquém do desejado. Mesmo com todos os mecanismos computacionais e pressão da sociedade civil, os municípios não têm acompanhado as expectativas dos cidadãos e as determinações jurídicas. Em muitos casos, notamos exatamente o que Pinho (2009, p. 491) destacou em sua pesquisa:

Alguns portais poderiam ser melhorados em termos da comunicação e da disponibilização das informações, o que demandaria um esforço aparentemente apenas tecnológico e que, no fundo, representaria um compromisso de respeito à comunidade.

Notamos, em nossa análise, que os municípios abarcados pelo referido estudo ainda estão distantes de atenderem plenamente às determinações legais, sobretudo quanto

aos artigos 8o, 10 e 30 da Lei Federal de n. 12.527, de 18 de novembro de 2011, e o art. 17 da Lei Federal n. 10.098, de 19 de dezembro de 2000. Dessa forma, podemos aferir que ainda estamos distantes de termos um e-governo onde haja interatividade verticalizada. Essa afirmação torna-se ainda mais sustentável por notarmos que os canais de comunicação entre o cidadão e o setor público, sobretudo via ouvidoria, não atendem ao que se propõem.

A Lei da Transparência deixa uma lacuna em se tratando da avaliação dos portais, uma vez que não há claramente especificado quem irá avaliá-los e fiscalizá-los, carecendo de *accountability* horizontal. A lei também não aponta a periodicidade da avaliação – o que seria importante, uma vez que as mudanças oriundas das tecnologias de informação precisam ser acompanhadas pelos sítios. A lei apenas institui a Comissão Mista de Reavaliação de Informações, cuja função é avaliar os documentos que serão sigilosos ou não.

Sem *accountability* horizontal, a *accountability* vertical pode ser comprometida, uma vez que a dificuldade ao acesso das informações públicas pode impossibilitar o maior acompanhamento das ações da gestão pública pelos cidadãos.

Para que se efetive uma *accountability* vertical, a usabilidade do sítio é tão importante quanto o conteúdo e serviços disponibilizados nele. A acessibilidade é outro aspecto muito importante, haja vista, como já afirmado, a exclusão digital ser um dos fatores que impedem a efetivação da cidadania.

É sabido que os sítios institucionais municí-

pais são um avanço, pois podem possibilitar uma aproximação maior da sociedade com a gestão dos recursos públicos, prestando informações e serviços a um custo de tempo e recursos bem menor para o cidadão. Em relação aos sítios analisados, nota-se que tais benefícios ainda não foram amplamente garantidos, apresentando deficiências em se tratando de acessibilidade, usabilidade e transparência, carecendo de serem revistas diversas falhas identificadas na presente avaliação. Dessa forma, podemos considerar que esta análise, além de destacar a situação dos sítios municipais da Região Metropolitana da Grande Vitória, possibilita identificar os principais pontos problemáticos, tornando realizáveis, se assim desejarem, correções e aperfeiçoamentos mais eficazes para ampliar as potencialidades desses sítios.

Possivelmente, informações não encontradas pelos avaliadores estejam nos sítios; no entanto, sua não percepção vem a evidenciar a necessidade de reorganização das informações disponíveis, assim como o remodelamento nos menus de acesso.

Nesta pesquisa, mostrou-se que a capital do estado do Espírito Santo, Vitória, apresentou o melhor resultado entre os municípios da Região Metropolitana da Grande Vitória. Os resultados apontam as cidades mais periféricas, Guarapari e Fundão, com resultados mais tímidos, o que desperta o interesse em estudos posteriores, os quais venham a identificar se há relação entre interiorização e transparência nos sítios públicos municipais, sobretudo nos municípios com tradições rurais, especialmente aqueles ainda marcados por práticas coronelistas.

O apontamento das deficiências encontra-

das pode vir a fomentar o desenvolvimento de mecanismos de superação. No que concerne a sua contribuição para o campo da pesquisa, este estudo apresenta significativa colaboração referente à metodologia de observação estruturada de *websites* públicos, o que ainda é pouco explorado no Brasil. Com base nas análises realizadas nesta pesquisa, acreditamos que a legislação brasileira deva ser mais específica, normatizando os sítios em relação aos diversos quesitos aqui avaliados, sobretudo em pontos que dificultam o acesso. O que se percebe é que itens obrigatórios estão quase sempre presentes nos sítios, contudo seu acesso é difícil. Por isso é necessário disciplinar a usabilidade, a acessibilidade e a transparência dos sítios públicos de forma conjunta e específica. Outra indicação é que tenhamos legislação que determine que os dados públicos estejam em formato de “Dados Abertos”, que são marcados pelo uso livre, reutilização e redistribuição livre, sendo, no máximo, exigido creditar a sua autoria e compartilhar pela mesma licença. Isso possibilitaria maior manuseio e cruzamentos de informação, contribuindo para maior fiscalização e divulgação desses dados.

## 7 REFERÊNCIAS

- Almeida, L. B, Paula, L. G. de, CARELLI, F. C., OSÓRIO, T. L. G., & Genestra, M. (2005). O retrato da exclusão digital na sociedade brasileira. *Journal of Information Systems and Technology Management*, 2(1), 55-67.
- Araújo, W. F. G., & Gomes de, M. P. S. (2004). *Governança eletrônica na América Latina: podemos esperar uma democracia eletrônica?*
- Behn, R. D. (1998). *O novo paradigma da gestão pública e a busca da accountability democrática*.
- Brasil. *Lei Federal n. 10.098*. Lei de Acessibilidade. Brasília.
- Brasil. *Lei Federal 12.527*. (2011, nov., 18). Lei de Transparência. Brasília.
- Campos, Ana. M. (1990). Accountability: quando poderemos traduzi-la para o português? *Revista de Administração Pública*, 24(2), 30-a.
- CETIC.br. *Site institucional*. Recuperado em: 10 jun., 2015, de <<http://cetic.br/sobre>>.
- Heidemann, F. G., & SALM, J. (2009). Ética de responsabilidade: sensibilidade e correspondência a promessas e expectativas contratadas. *Políticas públicas e desenvolvimento: bases epistemológicas e modelos de análise*. Brasília: UnB, 301-9.
- IBGE, Instituto Brasileiro de Geografia e estatística (2010). *Censo Populacional 2010*. Brasília.
- Lenk K.; Traunmüller R. (2001). Broadening the Concept of Electronic Government, In: *Designing e-government*, [S. l.]: Prins J. E. J.; Kluwer LawInternational.
- O'Donnell, G. (1997). Accountability Horizontal. *Conferencia “Institutionalizing Horizontal Accountability”*, Viena.
- O'Donnell, G. (1998). Accountability horizontal e novas poliarquias. *Lua Nova*, São Paulo, n. 44, p. 27-52.

O'Donnell, G. (1991). Democracia delegativa? *Novos Estudos*, São Paulo, 31, 25-40, out.

Oliveira, S. S. D. (2002). Acessibilidade ao computador por pessoas com necessidades educacionais especiais. In: III *Congresso Ibero-Americano de Informática na Educação Especial* CIIEE (Vol. 2002).

Pinho, J. A. G. D. (2008). Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia. *Revista de Administração Pública*, 42(3), 471-493.

Pinho, J. A. G. D., & Sacramento, A. R. S. (2009). Accountability: já podemos traduzi-la para o português?. *Revista de Administração Pública*, 43(6).

Rocha, A. C. (2011). Accountability na administração pública: modelos teóricos e abordagens. *Contabilidade, Gestão e Governança*, 14(2).

Sampaio, R. C. (2010). Governança eletrônica no Brasil: limites e possibilidades introduzidos pelo Orçamento Participativo na Internet. *Planejamento e Políticas Públicas*.

Torres, Elisabeth Fátima, Mazzoni, Alberto Angel, & ALVES, João Bosco da Mota. (2002). *A Acessibilidade à informação no espaço digital*. Ci. Inf. Brasília, 31(3).

West, Darrell M. E-government and the transformation of service delivery and citizen attitudes. (2004). *Public Administration Review*, 64(1).

## ANEXOS

Quadro 1. Intervalo de pontuações a serem atribuídas para cada quesito avaliado

Avaliação	Inexistente ou nulo	Fraco	Bom	Excelente
Pontuação	0	1	2	3

Fonte: Elaborado pelos autores.

Quadro 2. Cálculo de indicadores

$$\text{Indicador} = \frac{\text{soma das pontuações dos quesitos}}{\text{n. de quesitos}}$$

Fonte: Elaborado pelos autores.

Quadro 3. Número de quesitos dos indicadores

Usabilidade	Acessibilidade	Transparência
26	10	44

Fonte: Elaborado pelos autores.



## Avaliação de sítios municipais da Região Metropolitana da Grande Vitória-ES

Quadro 4. Cálculo do Índice de Qualidade dos Sítios Municipais (IQSM)

$$\text{IQSM} = \frac{\text{Ind. Usabilidade} + \text{Ind. Acessibilidade} + \text{Ind. Transparência}}{3}$$

Fonte: Elaborado pelos autores.

Tabela 1. Composição do Indicador de Usabilidade

Indicador	Quesitos
Usabilidade	1.1 Link "Fale conosco" para tratar de questões do site
	1.2 Tamanho adequado das fontes (fontes de tamanho legível)
	1.3 Contraste adequado entre fundo e texto
	1.4 Uso poucas fontes (dois ou três tipos) e fontes são padronizadas (Arial, Verdana etc.)
	1.5 Não usa caixa alta em excesso
	1.6 Evita uso de siglas/abreviaturas/nomenclaturas sem corresp. com o público-alvo
	1.7 Motor de Busca interno simples para o conteúdo do site
	1.8 Busca avançada, que possibilita pesquisas nas principais seções do website
	1.9 Serviço de busca aparece nas principais páginas do site
	1.10 Pesquisas em bancos de documentos/dados de interesse do cidadão
	1.11 Downloads de arquivos e documentos (maior nota para arquivos com caracteres [OCR] e disponíveis para importação em banco de dados)
	1.12 Os principais links apontam exatamente para o conteúdo descrito neles
	1.13 Identifica de forma diferente links para endereços externos ao portal
	1.14 Localização de assuntos categorizados em menus
	1.15 Apresenta em destaque o nome da página principal em todas as páginas
	1.16 Tem recursos próprios para retorno à página anterior, avançar e imprimir
	1.17 Não abre janelas adicionais que confundem usuário
	1.18 Em páginas de entradas de dados, posiciona cursor no próximo campo a preencher
	1.19 Evita rolagem horizontal da tela
	1.20 O website apresenta o brasão do município
	1.21 Apresenta o logotipo da prefeitura
	1.22 Há um mapa do site ou orientação de navegação
	1.23 Não usa páginas com a expressão "em construção" ou similares
	1.24 Informa datas de atualização das notícias
	1.25 Teste o envio e retorno de um e-mail na seção "Fale Conosco" ou formulário de contato
	1.26 Páginas e dados atualizados

Fonte: Elaborado pelos autores.

Tabela 2. Composição do Indicador de Acessibilidade

Indicador	Quesitos
Acessibilidade	2.1 Assegura que o usuário possa escolher estilos preferidos (cores, tamanhos de fontes)
	2.2 Evita páginas muito longas
	2.3 Assegura que o usuário possa controlar movimentos de páginas, rolagens ou atualizações automáticas de objetos (dificuldade de leitura de textos em movimento ou com mudanças rápidas de páginas)
	2.4 Possibilita que o usuário elimine elementos dinâmicos da página que possa distrair ou desorientar (sons, vídeos, scripts, flashes etc.)
	2.5 Tabelas devem ter um sumário descritivo do seu tipo de conteúdo
	2.6 Evita o uso de textos animados ou textos na forma de imagem sem a devida legenda
	2.7 Possibilita a navegação por mouse ou por teclado
	2.8 Evita muitas imagens e gráficos
	2.9 Há conversão de sons em legendas para deficientes auditivos
	2.10 Possibilita controle de cores para cromodeficiência (daltônicos, por exemplo)

Fonte: Elaborado pelos autores.

Tabela 3. Composição do Indicador de Transparência

Indicador	Quesitos
Transparência	3.1 E-mail da Prefeitura (geral)
	3.2 Endereço da Prefeitura (geral)
	3.3 Telefone da Prefeitura (geral)
	3.4 Principais pontos de interesse geral (história, turismo)
	3.5 Perguntas frequentes e respostas sobre o município
	3.6 Galeria de fotos do município
	3.7 Mapas da cidade
	3.8 Nome das secretarias municipais
	3.9 Atribuições das Secretarias Municipais
	3.10 Endereço das secretarias municipais
	3.11 E-mail das secretarias municipais
	3.12 Telefone das secretarias municipais
	3.13 Nome dos Secretários Municipais, prefeito e vice-prefeito
	3.14 E-mail (dos Secretários Municipais)
	3.15 Telefone (dos Secretários Municipais)
	3.16 Avisos a comunidade
	3.17 Chamadas em destaque, <i>pop-ups</i> etc.
	3.18 Arquivo de notícias (divisão por assuntos, sistema de busca etc.)
	3.19 Simples visualização da agenda da Prefeitura
	3.20 Possibilidade de solicitar agendamento de atendimento com o prefeito
	3.21 E-mail (Contate o prefeito)
	3.22 Telefone (Contate o prefeito)
	3.23 Atendimento por <i>chat</i> (conversa on-line)
	3.24 Ouvidoria municipal
	3.25 Plano plurianual do município
	3.26 Planejamento estratégico de desenvolvimento do município
	3.27 Lei Orçamentária Anual
	3.28 Lei de Diretrizes Orçamentárias do município
	3.29 Execução orçamentária e financeira
	3.30 Balanço econômico e financeiro do município
	3.31 Programas
	3.32 Controle de gastos e prazos de obras em andamento
	3.33 Controle de gastos e prazos de obras já realizadas
	3.34 Decretos, Resoluções e Leis Municipais
	3.35 Informações (Concursos públicos)
	3.36 Enquetes e/ou pesquisas
	3.37 Orçamento participativo
	3.38 Licitações (informações gerais)
	3.39 Licitações (documentos na íntegra)
	3.40 Lista de servidores
	3.41 Folha de pagamento (relatório com nome dos servidores, função e salário)
	3.42 Horário de atendimento ao público
	3.43 Registro de repasses ou transferências (recebidos)
	3.44 Diário Oficial do Município no site da Prefeitura ou indicação de link para ele

Fonte: Elaborado pelos autores.

## Avaliação de sítios municipais da Região Metropolitana da Grande Vitória-ES

Tabela 4. Avaliação dos quesitos que compõem o indicador de Usabilidade dos sítios públicos dos municípios selecionados

Indicador	Vitória	Vila Velha	Viana	Serra	Guarapari	Fundão	Cariacica
1.1	0	0	0	0	0	2	0
1.2	3	3	2,5	2,5	3	2,5	3
1.3	2,5	2	3	2,5	2,5	2,5	2
1.4	3	3	3	3	3	3	3
1.5	3	3	3	3	3	3	3
1.6	3	3	3	3	3	3	3
1.7	3	3	3	0	0	1,5	2
1.8	0	0	0	0	0	0	0
1.9	3	3	3	0,5	0	0	1,5
1.10	2,5	0,5	0	0,5	0	0,5	1,5
1.11	2,5	2	2,5	2,5	1,5	2	0
1.12	3	3	3	3	2,5	2,5	3
1.13	2,5	0	2,5	2	1	1	1
1.14	3	3	3	3	3	2,5	2,5
1.15	2,5	3	3	1	3	0	1,5
1.16	1	0,5	2	0,5	0,5	0	1,5
1.17	2,5	2,5	1,5	3	2,5	1,5	2,5
1.18	0	0,5	0,5	0	0,5	0,5	1
1.19	3	3	2,5	3	3	2,5	3
1.20	3	3	3	0	3	3	0
1.21	3	3	3	3	3	3	3
1.22	1	0	0	1	0	0	0
1.23	3	3	2	2	2,5	2	3
1.24	3	0	0	0	0	0	0
1.25	0	0	0	3	0	0	1
1.26	3	3	2	2	1	2	3
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>50</b>	<b>51</b>	<b>44</b>	<b>41,5</b>	<b>40,5</b>	<b>45</b>

Fonte: Elaborado pelos autores.

Tabela 5. Avaliação dos quesitos que compõem o indicador parcial de Acessibilidade dos sítios públicos dos municípios selecionados

Indicador	Vitória	Vila Velha	Viana	Serra	Guarapari	Fundão	Cariacica
2.1	2,5	0	0	1,5	1	0	0
2.2	1,5	3	3	3	2,5	3	3
2.3	3	3	0,5	1	2,5	2	3
2.4	3	3	0,5	0	0,5	1,5	1
2.5	2,5	2,5	2	3	1	0	0,5
2.6	3	3	2	3	2	2	2
2.7	3	0,5	1	1	1,5	1,5	1,5
2.8	3	2,5	3	2,5	2	2,5	3
2.9	2	0	0	0	0	0	0
2.10	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>23,5</b>	<b>17,5</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>12,5</b>	<b>14</b>

Fonte: Elaborado pelos autores.

Tabela 6. Indicador final de Acessibilidade dos sítios públicos dos municípios selecionados

	Vitória	Vila Velha	Viana	Serra	Guarapari	Fundão	Cariacica
Indicador parcial	2,35	1,75	1,2	1,5	1,3	1,25	1,4
Validador/ Relatório AccessMonitor WCAG 2.0	1,98	1,11	1,71	1,26	1,26	1,11	1,14
<b>Indicador de Acessibilidade( Ponderação das duas avaliações)</b>	<b>2,165</b>	<b>1,43</b>	<b>1,455</b>	<b>1,38</b>	<b>1,28</b>	<b>1,18</b>	<b>1,27</b>

Fonte: Elaborado pelos autores.

## Avaliação de sítios municipais da Região Metropolitana da Grande Vitória-ES

Tabela 7. Avaliação dos quesitos que compõem o indicador de Transparência dos sítios públicos dos municípios selecionados

Indicador	Vitória	Vila Velha	Viana	Serra	Guarapari	Fundão	Cariacica
3.1	0	0,5	3	0	0	0	0
3.2	3	3	3	3	0,5	3	3
3.3	3	3	3	3	0	3	3
3.4	3	3	1	2,5	2,5	1,5	1
3.5	0	0	0	0	0	0	0
3.6	1,5	3	2,5	1,5	3	0	0
3.7	2	2,5	2,5	2	2,5	0	3
3.8	3	3	3	3	3	3	3
3.9	3	2,5	3	3	0	0	3
3.10	3	3	0	3	3	3	3
3.11	1	0	3	2,5	3	3	3
3.12	3	3	3	3	3	3	3
3.13	3	3	3	3	3	1,5	3
3.14	3	3	3	2,5	0	1	0
3.15	3	3	3	3	2,5	2	1,5
3.16	2,5	1,5	3	3	2,5	2	1
3.17	1,5	1,5	3	2	2,5	2,5	3
3.18	1	0	0,5	0,5	0	1,5	1
3.19	0	0	0	0	0	0	0
3.20	0,5	0,5	1	0	0,5	0	1
3.21	3	3	3	2,5	3	3	3
3.22	3	3	3	2	3	3	3
3.23	0	0	0	0	0	0	0
3.24	3	3	3	3	3	2,5	1
3.25	0	3	3	3	0,5	0	3
3.26	1,5	0	0	3	3	0	0
3.27	3	3	0	3	0,5	0	3
3.28	3	3	0	3	0,5	0	3
3.29	3	3	3	2,5	3	2,5	2
3.30	3	2,5	3	2,5	2,5	2	2,5
3.31	3	0	0	0,5	1	0,5	2
3.32	0	0	0	0	0	0	0
3.33	0	0	0	0	0	0	0
3.34	2,5	1	2,5	3	3	3	3
3.35	3	3	3	3	3	2,5	3
3.36	0	0	0	0	0	1,5	0
3.37	0	0	0	0	0	0	0
3.38	3	3	0	3	1	3	3
3.39	2	2,5	0	3	2,5	3	1,5
3.40	3	0	0,5	0,5	0	3	3
3.41	3	3	0	0	0,5	0	0,5
3.42	0	1,5	0,5	0	2,5	2,5	0
3.43	2,5	2	3	3	0	2,5	2,5
3.44	3	1	3	0	0	0	3
<b>Total</b>	<b>87,5</b>	<b>79,5</b>	<b>74</b>	<b>81</b>	<b>64</b>	<b>64,5</b>	<b>77,5</b>

Fonte: Elaborado pelos autores.



Tabela 8. Indicadores de Usabilidade, Acessibilidade e Transparência dos sítios públicos dos municípios selecionados

	Vitória	Vila Velha	Viana	Serra	Guarapari	Fundão	Cariacica
Indicador de Usabilidade	2,269	1,923	1,961	1,692	1,596	1,557	1,692
Indicador de Acessibilidade	2,165	1,43	1,455	1,38	1,28	1,18	1,27
Indicador de Transparência	1,988	1,806	1,681	1,840	1,454	1,465	1,761
<b>IQSM</b>	<b>2,140</b>	<b>1,720</b>	<b>1,700</b>	<b>1,642</b>	<b>1,443</b>	<b>1,410</b>	<b>1,642</b>

Fonte: Elaborado pelos autores.

Tabela 9. Ranking dos sítios públicos dos municípios selecionados a partir do IQSM

Ranking IQSM		
Posição	Município	Pontuação
1º	Vitória	2,140
2º	Vila Velha	1,720
3º	Viana	1,700
4º	Serra	1,642
4º	Cariacica	1,642
5º	Guarapari	1,443
6º	Fundão	1,410

Fonte: Elaborado pelos autores.