



Universidade Federal da Paraíba
Centro de Ciências Aplicadas e Educação – CCAE
Departamento de Ciências Sociais Aplicadas – DCSA
Curso de Bacharelado em Ciências Contábeis

Análise da Experiência do Usuário com os Portais de Transparência da Câmara
Municipal e Prefeituras de Mamanguape e Rio Tinto PB

Transparência Pública Digital

Maria da Guia Sales da Silva - UFPB – maria_contabeis@hotmail.com
Prof. Dr João Marcelo Alves Macedo - UFPB – joao.marcelo@academico.ufpb.br
Profa. Dra Edilane do Amaral Heleno - UFPB – edilane.amaral@gmail.com
Prof. Ms. Edivaldo Vasconcelos da Rocha Filho – edvaldorpg@gmail.com

Resumo

Por ser a contabilidade uma ciência que lida, entre outras coisas, com a informação financeira das entidades, é válido buscar a compreensão da percepção do cidadão, como usuário das informações financeiras da administração pública, quando esse se dispõe a buscá-las. Sob a orientação da profissão contábil, dotada da assertividade em evidenciar informações financeiras, a transparência das contas públicas poderia se dar de forma mais efetiva. O controle social das contas públicas é uma prerrogativa garantida ao cidadão tanto pela Constituição Federal, como por legislação específica, dentre elas a LAI (Lei de Acesso à Informação). O Portal de Transparência se configura como um importante instrumento para promover a prestação de contas (*accountability*) da gestão pública para com o cidadão, assim, surge a questão a que este artigo se propõe a investigar: **Estariam satisfeitos os cidadãos que buscam informações da administração pública municipal com a usabilidade dos Portais de Transparência?** Buscando contribuir para o aprimoramento dos portais de transparência das cidades contempladas com a pesquisa e incentivar a prática do controle social, evidenciando fatores que dificultam a experiência dos usuários; este trabalho pretende aferir se essas dificuldades estão ligadas às deficiências instrutivas dos usuários ou às interfaces, ou seja, à aparência dos portais verificados. O estudo permitiu observar que mesmo pessoas instruídas, inclusive com ensino superior completo, tiveram uma experiência difícil ao navegar nos portais avaliados. Essas dificuldades podem ser atribuídas à forma como as informações estão dispostas dentro desses portais, e não à ausência das mesmas. Percebeu-se que problemas com o aspecto visual dos portais se sobressaíram às dificuldades de navegação.

Palavras-chave: Controle Social. Transparência Pública. Transparência Digital. Experiência do Usuário.

1 Introdução

A relação entre a contabilidade e a transparência pública se torna evidente quando a própria Estrutura Conceitual NBC TSP (2016), voltada ao setor público, define, nos seus itens 2.1 e 2.2, que o objetivo da divulgação de relatórios contábeis do setor público é atender a necessidade de informação dos usuários. Ainda sob a ótica dessa Estrutura Conceitual, o cidadão comum é considerado usuário da informação financeira pública, sendo assim, portador dos direitos a ele previstos na própria Constituição Brasileira, de exercer o controle social sobre os gastos públicos.

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

S586a Silva, Maria da Guia Sales da.

Análise da experiência do usuário com os portais de transparência da câmara municipal e prefeituras de Mamanguape e Rio Tinto PB / Maria da Guia Sales da Silva. - Mamanguape, PB, 2023.

12 f. : il.

Orientação: João Marcelo Alves Macedo.
TCC (Graduação) - UFPB/CCAIE.

1. Controle social. 2. Transparência pública. 3. Transparência digital. 4. Experiência do usuário. I. Macedo, João Marcelo Alves. II. Título.

UFPB/CCAIE

CDU 657

À profissão contábil, detentora da proficiência e expertise necessárias para registro e evidenciação de informações financeiras, cabe o papel de orientar a gestão pública a como subsidiar o usuário com informações claras, completas e relevantes, a fim de promover boas práticas de governança. A Lei Complementar 131/09 afirma, em seus dispositivos iniciais, que a promoção da transparência passa pelo incentivo à participação popular.

Vivemos em uma sociedade onde a utilização de dispositivos digitais conectados à *internet* é rotina; segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), 90% dos usuários de *internet* no país o fazem por meio de celular, para acessar redes sociais, e 90,2% desses usuários são jovens na faixa de 20 a 24 anos. Nos últimos anos, os cidadãos têm demonstrado interesse em acompanhar o procedimento de seus representantes eleitos. Um exemplo disso é a Câmara dos Deputados que possui, até o momento da publicação do deste artigo, presença em diversas redes sociais; dentre elas o YouTube, onde acumula mais de 120 milhões de visualizações desde 2015. Essa é, portanto, uma ocasião para fomentar o controle social, que já vem sendo estimulado pela CGU constantemente, inclusive disponibilizando cursos EAD no seu site.

A Lei de Acesso à Informação n.º 12.527/2011 (LAI) prevê que as informações financeiras dos órgãos da administração pública sejam disponibilizados em Portais de Transparência online, e isso vai ao encontro do amplo acesso à *internet* apontado pelo IBGE, facilitando o acesso às informações. Sendo assim, é interessante buscar entender o quanto essas variáveis favoráveis estimulam o cidadão ao exercício do controle social. Tendo o objetivo de tentar relacionar a dificuldade de navegação nesses portais com a falta de instrução, surge, assim, a questão a ser avaliada neste artigo: **Estariam satisfeitos os cidadãos que buscam informações da administração pública municipal com a usabilidade dos Portais de Transparência?**

Visando contribuir para o aprimoramento dos portais citados e incentivar a prática do controle social, evidenciando fatores que dificultam a experiência dos usuários; busca-se ainda tentar relacionar se essas dificuldades são ligadas às deficiências instrutivas dos usuários ou às *interfaces*, porém, tendo consciência de que é impossível contemplar todas as dificuldades. Nielsen (1995) ressalta que em tais tipos de análise, pessoas diferentes encontrarão problemas diferentes.

Trazer essa análise para o contexto do Campus IV da UFPB, situado nas cidades de Mamanguape e Rio Tinto, na Paraíba, se justifica como uma contribuição da universidade à população local; despertando o interesse dos cidadãos por participar da gestão pública e estimulando-os a buscar informações nas fontes oficiais, onde serão mais aptos a formar suas opiniões de maneira clara. Por esta razão as essas cidades foram escolhidas.

2 Fundamentação Teórica

2.1 Transparência pública, contabilidade e controle social

Ao estabelecer o conceito de usuário da informação contábil, a NBC T SPC ESTRUTURA CONCEITUAL (2016) define que, na condição de provedor de recursos, por meio de impostos, e usuário dos serviços do governo, é o cidadão. Assim, o cidadão caracteriza-se usuário primário dos Relatórios Contábeis de Propósito Geral das Entidades do Setor Público (RCPGs). Nesse sentido, se faz necessário alicerçar a compreensão da função do cidadão como agente fiscalizador da administração pública. O arcabouço legal existente em nosso país, coloca o papel fiscalizador no cidadão, no poder legislativo, com o auxílio dos

tribunais de contas. Assim, todo cidadão tem direito a ter acesso à informação pública é garantido desde a Constituição Federal de 1988 (CF/88), em seu Art. 5º, inciso XXXIII:

Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.

Observa-se também que, em seu Art. 37, a mesma Constituição Federal estabelece o princípio da publicidade na administração pública. No entendimento de Cunha (2012, p.75) o princípio determina o dever ativo por parte do governo de tornar público os atos da administração pública, ressalvados aqueles atos que, por não serem destinados à publicação imediata, devem ser devidamente assentados e registrados como sigilosos.

Desde o advento da Lei de Responsabilidade Fiscal n.º 101/2000 (LRF), que mais tarde foi alterada pela Lei Complementar n.º 131/2009, o país vem dando sucessivos passos significativos rumo a proporcionar transparência pública, controle social e, por consequência, combate à corrupção. A LRF, ao nomear os instrumentos de transparência da gestão fiscal, determina, em seu capítulo IX, Art. 48, § 2º, que informações contábeis, orçamentárias e fiscais deveriam ser divulgadas em meio eletrônico de amplo acesso público. Esses avanços convergem com a visão de Lamberty, Gomes e Silva (2020, p. 159) quando afirmam que o direito à informação, após evoluir historicamente, torna-se um direito fundamental autônomo reconhecido pelos Direitos Humanos.

A Lei Complementar n.º 131/2009, ao entrar em vigor, já estabelecia os prazos para a instalação de Portais de Transparência “meios eletrônicos de acesso público”, onde determinava que as informações deveriam ser atualizadas em tempo real. Outro avanço significativo, que proporcionou a regulamentação sistêmica do acesso à informação, foi a criação da Lei n.º 12.527/2011, denominada Lei de Acesso à Informação (LAI). Cardoso *et al.* (2018, p. 450) destacam a LAI como o normativo de maior contribuição para promover o incentivo à publicidade e o sigilo como exceção.

Na análise de Sales (2012) define-se Portais de Transparência como sites onde a administração pública divulga informações referentes às contas públicas. Assim, possibilitando ao cidadão comum, o acesso e monitoramento de políticas públicas regionais e locais. Sales (2012) também adverte que tais informações não proporcionam o devido controle por parte do cidadão, se as mesmas não estiverem disponíveis de forma detalhada, clara e constantemente atualizadas. Com base nesses entendimentos, percebe-se o Portal de Transparência como uma ferramenta fundamental para proporcionar a transparência ativa por parte da administração pública, aproximando o cidadão e tornando-o um agente participativo, uma vez que lhe dota de subsídios para exercer controle.

Prado, Ribeiro e Diniz (2012, p. 35) em sua análise, chegaram ao entendimento que, as Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), como Portais de Transparência, por si só não têm o poder de promover transparência pública. Para consecução de seu objetivo, precisam ser alicerçadas numa cultura de transparência onde os dois lados, cidadão e poder público, estejam dispostos a cooperar; um exercendo o controle e o outro, proporcionando os meios para tal (Prado; Ribeiro; Diniz, 2012).

Partindo da visão já estabelecida até aqui, de que os Portais de Transparência, por meio da sua natureza ativa de divulgar informações, alcançam toda a sociedade. E mesmo o cidadão comum, com escolaridade básica, tem tais informações à disposição por meios digitais. A CGU, por meio do Guia de Transparência Ativa (GTA) para Órgãos e Entidades do Poder Executivo Federal, estabelece a Linguagem Cidadã como um recurso facilitador para a comunicação. São sugeridas nomenclaturas pouco conhecidas e termos técnicos podem comprometer o entendimento das informações e orienta a adoção de glossários e vocabulários nos tais sites (Brasil, 2022, p. 10). A CGU ainda menciona, no GTA, como os Portais de

Transparência deverão proceder a fim de se adequarem às normas vigentes para divulgarem, ao menos, as informações mínimas necessárias.

Por outro lado, em seu Art. 8º e § 1º, incisos I ao VI, a LAI estabelece o rol mínimo de informações que devem estar contidos nos Portais de Transparência. Dentre as informações mínimas, constam a exigência de uma área dedicada a perguntas e respostas frequentes que, evidentemente, contribui para o cidadão poder ter uma experiência proveitosa e esclarecida sobre os portais que utiliza (Brasil, 2018).

2.2 Usabilidade e avaliação baseada em heurística

Souza (2020, p. 151) ressalta que o ambiente de um Portal de Transparência é desafiador para uma população sem conhecimentos técnicos, quando precisa usar tais meios de divulgação, devido à linguagem técnica pouco acessível a leigos. Tal observação nos direciona a atentar para a usabilidade destes sites e como esse fator interfere diretamente no objetivo do poder público de promover transparência. Se faz necessário enfatizar que o conceito de usabilidade não está restrito ao ambiente da *internet*, podemos entendê-lo como:

A usabilidade é um atributo de qualidade relacionado à facilidade de uso de algo. Mais especificamente, refere-se à rapidez com que os usuários podem aprender a usar alguma coisa, a eficiência deles ao usá-la, o quanto lembram daquilo, seu grau de propensão a erros e o quanto gostam de utilizá-la. Se as pessoas não puderem ou não utilizarem um recurso, ele pode muito bem não existir (Nielsen; Loranger, 2007, p. xiv).

A NBR-ISO/IEC 9126-1, define usabilidade como a “capacidade do produto de software de ser compreendido, aprendido, operado e atraente ao usuário, quando usado sob condições especificadas” (ABNT, 2003, p.9). Na Cartilha de Usabilidade, Padrões Web em Governo Eletrônico e-PWG (2010), do Ministério do Planejamento, o termo usabilidade é definido como “[...] o estudo ou a aplicação de técnicas que proporcionem a facilidade de uso de um dado objeto, no caso, um sítio.” A mesma cartilha reconhece a necessidade de boas práticas de usabilidade, objetivando que o cidadão, ao visitar os sítios eletrônicos, o façam de maneira simples e fiquem estimulados a retornar a utilizá-los sempre que quiserem ou precisarem.

González e Marcos (2013) ressaltam que a UX (*User Experience*) evoluiu com o passar do tempo, graças às novas tecnologias e diferentes tipos de usuários. O que antes se fazia somente em computadores, agora pode ser feito em diversos dispositivos móveis, o que, na concepção dos autores, requer muito esforço técnico por parte dos desenvolvedores. Para esse desafio, de atender a tão diversificada gama de dispositivos disponíveis no mercado, González e Marcos apontam para o Responsive Web Design (RWD) que consiste em um único canal flexível o suficiente para adaptar-se aos diversos dispositivos da atualidade.

Falavigna (2015) faz uma análise das técnicas de avaliação da experiência do usuário e lista 7 delas: Questionário de Experiência do Usuário (UEQ), *Eye-tracking*, escala estética, clipe da experiência, *Face reader*, entrevista semi-estruturada e Avaliação Heurística. Conforme sua descrição dos aspectos destas técnicas e tendo em vista que a Contabilidade é uma ciência social, e não está voltada ao desenvolvimento da área tecnológica, a técnica UEQ se mostrou mais adequada para o presente trabalho; por ser desenvolvida, como afirma Schrepp (2023), um dos criadores do método, para facilitar a avaliação da experiência de usuário.

Santana (2016) indica o método UEQ como mais propício a abarcar características subjetivas como experiência do usuário e que, a depender do aspecto a ser avaliado, a escolha de um método único pode ser simples e eficiente.

3 Procedimentos metodológicos

A presente pesquisa classifica-se como quantitativa, segundo a visão de Michel (2015, p. 41) “a pesquisa quantitativa parte do princípio de que tudo pode ser quantificável, ou seja, que opiniões, problemas, informações serão mais bem entendidos se traduzidos em forma de números.” Também, segundo as definições de Pradanov e Freitas (2013), classifica-se como aplicada quanto à natureza, exploratória e descritiva quanto aos objetivos e, quanto ao método, levantamento. A utilização de questionário para a coleta padronizada de dados é, na visão desses autores, um dos aspectos mais importantes de pesquisas descritivas.

Em virtude da natureza do objeto avaliado - Portais de Transparência - foi escolhido um questionário UEQ (User Experience Questionnaire) baseado no método desenvolvido por Shrepp (2023), a fim de tornar mais simplificada a avaliação da experiência do usuário. O teste está disponível para download no site próprio ueq-online.org, criado pelos desenvolvedores do método, em mais de trinta idiomas. Esse é um dos métodos de avaliação da experiência de usuários disponíveis. Falavigna (2015, p. 26) descreve o UEQ “como um método que avalia as qualidades ergonômicas e hedônicas percebidas, sendo a primeira relacionada às tarefas cumpridas e a segunda voltada para a estética da *interface*, ou seja, a aparência visual do site avaliado”.

O teste de UEQ consiste em 26 questões classificadas em seis escalas: atratividade, controle, eficiência, estimulação, novidade e perspicuidade. Tais escalas variam em sete posições na escala Likert e possuem cada qual quatro itens, exceto a escala de atratividade, que possui seis. As qualidades hedônicas são as que se referem ao prazer de utilizar a ferramenta e as qualidades ergonômicas referem-se à usabilidade do produto. Na tabela 1 temos as escalas com as respectivas questões a que se propõe responder:

TABELA 1: Questões Avaliadas no Teste UEQ

ATRATIVIDADE Os usuários gostam ou não do produto/site?	
QUALIDADES ERGONÔMICAS	QUALIDADES HEDÔNICAS
Eficiência A interface é organizada? Pode-se usá-la de forma fácil e eficiente?	Estimulação O usuário sente vontade de usar o produto novamente?
Perspicuidade É fácil entender como usar e familiarizar-se com o produto/site?	Novidade O produto é inovador, criativo e chama a atenção do usuário?
Controle A interação é segura e previsível? Os usuários sentem-se no controle?	

Fonte: Adaptado de Shrepp (2023) Manual do Questionário, versão 9.

Para aplicar o questionário foi utilizado um procedimento semelhante ao de Benjamim e Faria (2022), quando na avaliação do *site* da Secretaria de Estado da Fazenda do Governo do Estado de Minas Gerais. Para esta pesquisa foi solicitado que os participantes, após uma breve explicação sobre o tema do controle social, visitassem os Portais de Transparência do município e câmara municipal das cidades de Mamanguape e Rio Tinto, e fizessem consultas. Os participantes tentaram encontrar empresas e pessoas contratadas, e também valores de licitações realizadas.

Após estas consultas foi respondido o questionário que consiste em vinte e seis questões cujos itens estão distribuídos entre as seis escalas. O questionário foi aplicado, na primeira quinzena de outubro, a um grupo de 26 pessoas, da faixa etária dos 15 aos 40 anos e com diversificado grau de instrução. Eles foram orientados a responder sem pensar demasiado e ser livremente honestos, como determina o manual do teste. Participaram estudantes do ensino médio da Escola Estadual Professor Luiz Aprígio, de Mamanguape. Também pessoas com o ensino médio completo com variadas ocupações, pessoas com ensino superior concluído em diferentes áreas e estudantes do ensino superior.

O critério para a escolha foi a escolaridade dos participantes que deveriam, no mínimo, estar cursando o ensino médio. Esse critério foi estabelecido para que, se houvesse um resultado negativo, não fosse atribuído à pouca instrução. Na figura 1 a seguir temos os itens que compõem o questionário UEQ:

FIGURA 1: QUADRO DE TESTE UEQ

		1	2	3	4	5	6	7	
Item 1	Desagradável	○	○	○	○	○	○	○	Agradável
Item 2	Incompreensível	○	○	○	○	○	○	○	Compreensível
Item 3	Criativo	○	○	○	○	○	○	○	Sem criatividade
Item 4	De Fácil aprendizagem	○	○	○	○	○	○	○	De difícil aprendizagem
Item 5	Valioso	○	○	○	○	○	○	○	Sem valor
Item 6	Aborrecido	○	○	○	○	○	○	○	Excitante
Item 7	Desinteressante	○	○	○	○	○	○	○	Interessante
Item 8	Imprevisível	○	○	○	○	○	○	○	Previsível
Item 9	Rápido	○	○	○	○	○	○	○	Lento
Item 10	Original	○	○	○	○	○	○	○	Convencional
Item 11	Obstrutivo	○	○	○	○	○	○	○	Condutor
Item 12	Bom	○	○	○	○	○	○	○	Mau
Item 13	Complicado	○	○	○	○	○	○	○	Fácil
Item 14	Desinteressante	○	○	○	○	○	○	○	Atrativo
Item 15	Comum	○	○	○	○	○	○	○	Vanguardista
Item 16	Incômodo	○	○	○	○	○	○	○	Cômodo
Item 17	Seguro	○	○	○	○	○	○	○	Inseguro
Item 18	Motivante	○	○	○	○	○	○	○	Desmotivante
Item 19	Atende as expectativas	○	○	○	○	○	○	○	Não atende as expectativas
Item 20	Ineficiente	○	○	○	○	○	○	○	Eficiente
Item 21	Evidente	○	○	○	○	○	○	○	Confuso
Item 22	Impraticável	○	○	○	○	○	○	○	Prático
Item 23	Organizado	○	○	○	○	○	○	○	Desorganizado
Item 24	Atraente	○	○	○	○	○	○	○	Felo
Item 25	Simpático	○	○	○	○	○	○	○	Antipático
Item 26	Conservador	○	○	○	○	○	○	○	Inovador

Fonte: <https://www.ueq-online.org/>

Na imagem acima os itens vermelhos correspondem à atratividade, os rosa à eficiência, os azuis à perspicuidade, os laranja ao controle, os verdes à estimulação e os marrons à novidade. A edição das cores foi feita para facilitar a visualização. A fim de fazer o tratamento dos dados obtidos com os questionários foi utilizada a planilha de *Excel* que os desenvolvedores do UEQ disponibilizam no seu site, tal planilha tem capacidade de tabular até mil questionários aplicados. O manual do questionário orienta sobre como a planilha deve ser alimentada com os dados da pesquisa, bem como a interpretação correta das tabelas e gráficos gerados pela mesma. O intervalo de confiança é de 95%, a medida de consistência de cada escala é aferida por meio do coeficiente alfa de Cronbach.

Pode-se verificar no site do teste possui um *benchmark* atualizado anualmente, que, na ocasião deste trabalho, conta com dados de 452 avaliações de produtos enviadas por pessoas de diversas nacionalidades, que já aplicaram o teste UEQ em suas pesquisas. Quando a planilha é alimentada com os dados obtidos, ela gera um gráfico que classifica o produto avaliado em: excelente, acima da média, abaixo da média e ruim. Assim, pode-se enxergar em que situação os sites avaliados estão em relação aos demais sites e serviços web anteriormente submetidos a tal teste.

FIGURA 2: Benchmark de Sites e Serviços Web do Teste UEQ

Category	Attractiveness	Perspicuity	Efficiency	Dependability	Stimulation	Originality
Excellent	1.75	2.07	1.70	1.70	1.56	1.12
Good	1.41	1.84	1.43	1.53	1.10	0.87
Above average	0.96	1.14	0.98	1.19	0.69	0.49
Below average	0.44	0.65	0.50	0.81	0.07	-0.22
Bad						

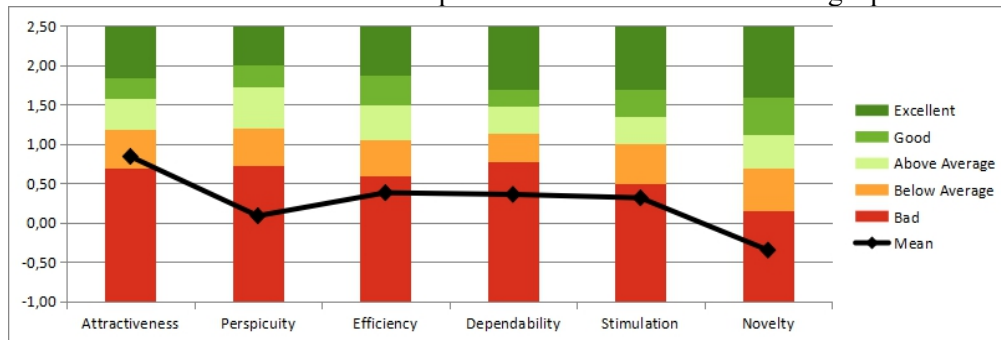
Fonte: Schrepp (2023) Manual do Questionário, versão 9

A figura 2, acima, mostra os valores de classificação contidos no *benchmark* atualizado para 2023. O manual orienta que para se classificar em uma das categorias a escala deve ultrapassar os valores da tabela.

4 Apresentação e análise dos resultados

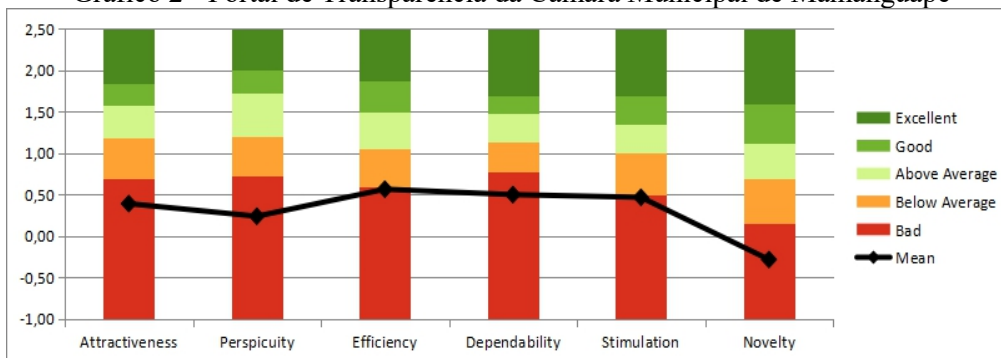
O teste UEQ gera um gráfico padrão para todos os que se utilizam do método. A seguir temos os gráficos relativos aos quatro portais avaliados. Através deles podemos visualizar a posição dos portais avaliados em relação ao *benchmark*. Chamaram a atenção as escalas de perspicuidade e novidade, que apresentam baixa pontuação. Isso revela dificuldades no aspecto ergonômico dos portais. Houve também diferença significativa entre os portais de Mamanguape e Rio Tinto, no quesito atratividade. Passaremos a analisar os gráficos e em seguida os números.

Gráfico 1 - Portal de Transparência da Prefeitura de Mamanguape

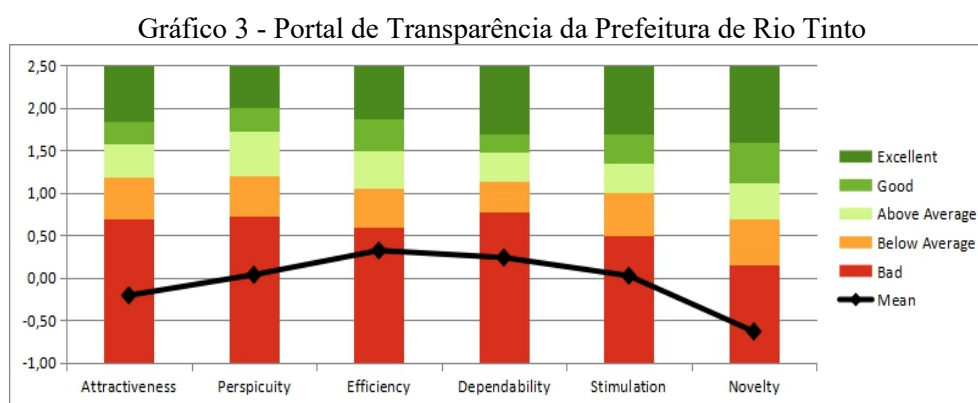


Ao observarmos o desempenho do portal da cidade de Mamanguape, podemos ver que, com exceção da escala de atratividade, que figura entre os níveis abaixo da média, as qualidades ergonômicas e hedônicas se mantiveram nos níveis ruins. O que denota que, mesmo que apresente uma interface razoavelmente amigável, as funcionalidades e capacidade de estimulação não são suficientes para proporcionar uma boa experiência.

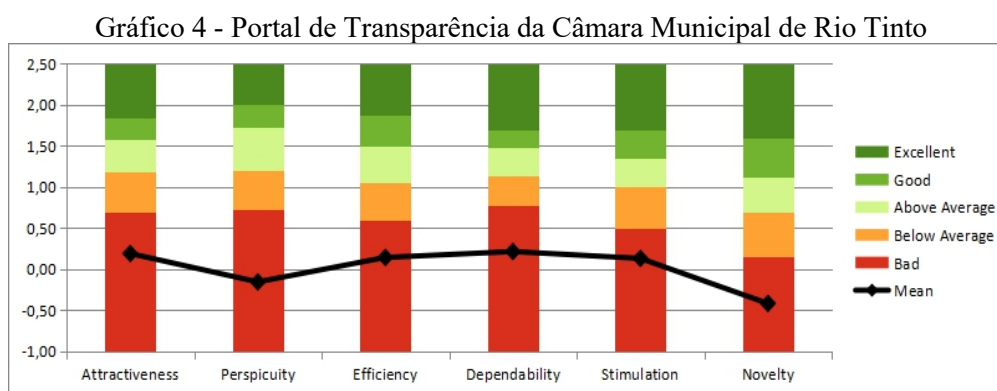
Gráfico 2 - Portal de Transparência da Câmara Municipal de Mamanguape



Podemos observar a coerência entre a forma como se comporta o gráfico da prefeitura com este, da câmara, de fato ambos têm interfaces semelhantes. Apesar de permanecer com níveis ruins, ainda se aproximam de estar apenas abaixo da média. As escalas de eficiência, controle (*dependability*) e estimulação se mantiveram em níveis coesos com os do portal da prefeitura, bem com a escala de novidade.



O portal da prefeitura de Rio Tinto foi o único a apresentar uma atratividade negativa, de - 0,21 pontos. Seguido da perspicuidade que também está situada entre os níveis ruins. Isso denota uma interface, talvez, sobrecarregada e esteticamente pouco agradável. O que justifica o baixo valor na escala de novidade (*novelty*) de apenas -0,42 e, por apresentar perspicuidade baixa, demonstra ser difícil se adaptar no momento da navegação e familiarizar-se com a interface.



No gráfico da câmara de Rio Tinto podemos observar que tanto as qualidades ergonômicas como as hedônicas se mantiveram baixas, porém, não com atratividade negativa. O nível baixo na escala de novidade denota uma interface, talvez, antiquada. O gráfico se desenvolve de maneira semelhante ao da prefeitura.

Todos os gráficos apontam um baixo nível na escala de perspicuidade, o qual é a que retorna a capacidade do usuário se adaptar e aprender a usar a interface. Dada a composição do grupo avaliador que possui, no mínimo, o ensino médio, é inviável atribuir essa dificuldade apenas à deficiência instrutiva do público-alvo. Os valores não ultrapassaram 0,24 pontos, bem abaixo do *benchmark* que estima um valor de 1,84 para estar, no mínimo, bom.

Abaixo podemos ver um comparativo dos resultados obtidos pelos portais e o valor esperado para proporcionarem uma boa experiência. Observa-se que nenhum dos portais

avaliados obteve um valor próximo do que é esperado para que proporcione uma boa experiência, ficando todos abaixo da média ou no limite inferior. E que os números dos portais de Mamanguape são ligeiramente maiores que os dos portais de Rio Tinto.

FIGURA 3: Valores obtidos pela avaliação dos portais

Comparação com o Benchmark					
Escala	Valor esperado	Valores obtidos			
		Prefeitura MME	Câmara MME	Prefeitura RT	Câmara RT
Atratividade	1,41	0,84	0,39	-0,21	0,19
Eficiência	1,43	0,38	0,57	0,32	0,14
Perspiciuidade	1,84	0,09	0,24	0,04	-0,15
Controle	1,53	0,36	0,5	0,24	0,21
Estimulação	1,1	0,32	0,47	0,02	0,13
Novidade	0,87	-0,35	-0,28	-0,63	-0,42

Houve, no momento das pesquisas feitas aos sites pelos avaliadores, queixas em relação à quantidade excessiva de filtros, que faziam com que as informações parecessem estar escondidas em um *layout* que não favorecia a encontrabilidade. Tal observação foi apontada por pessoas com ensino superior completo. Também houve quem reclamasse que ao consultar os portais pelo aparelho celular as informações parecessem “escondidas” e não se adequassem à tela do dispositivo o que aponta para a ausência de responsividade dos portais.

5 Considerações finais

Transparência pública é um tema amplo e de grande relevância, dizer que se pode esgotá-lo em um único trabalho seria presunção. Há muito conhecimento que se deve obter quando se quer entender o tema do controle social, principalmente, por parte dos cidadãos que se sentem interessados pelo tema. O objetivo de tentar relacionar a dificuldade de navegação nesses portais à falta de instrução foi atingido e percebeu-se que a experiência é difícil mesmo para pessoas com nível superior, e que o cidadão sai insatisfeito desses portais.

Entretanto, dada a atenção ao conhecimento prévio mínimo que o cidadão necessita, a experiência de navegar nesses sites estudados em busca de informações demonstrou ser difícil e pouco estimulante. Incentivar a sociedade a obter conhecimento para exercer seu direito de controle social das contas públicas é uma necessidade que vem sendo suprida, a exemplo dos cursos ofertados pela CGU, de conteúdos excelentes. Mas também é necessário providenciar uma ferramenta eficiente para a concretização desse controle social.

Observou-se neste trabalho quatro Portais de Transparência que não são transparentes. Não por falta das informações mínimas requeridas pelo Art. 8º e § 1º, incisos I ao VI da Lei de acesso à informação, elas estão lá, sendo encontradas ao se proceder uma busca acurada, mas pela forma como estão sendo disponibilizadas. Uma abordagem para esse problema seria, se possível ao Campus IV, fazer uma parceria entre os cursos de sistemas de informação, design e contabilidade; a fim de desenvolver uma interface que, além de agradável e funcional da parte da arquitetura de informação, também contivessem os valores e informações financeiras reportados objetivamente.

A expertise da ciência contábil em tratar e demonstrar o patrimônio, público ou privado, realmente se faz muito necessária para ampliar a transparência das contas públicas e desenvolver um formato objetivo, simples e funcional de *layout*. Não se trata de padronizar a interface, pois as particularidades regionais seriam ignoradas se assim fosse feito, mas de reorganizar o conteúdo já disponível e classificar de forma que as informações pudessem ser evidenciadas de maneira assertiva e inteligível.

Há muito que se explorar neste tema, a recomendação para trabalhos futuros é descobrir quais das informações contidas nos Portais de Transparência o cidadão mais deseja encontrar e como essas informações poderiam ser evidenciadas de forma mais clara, a fim de que a transparência fosse de fato atingida. Também seria interessante avaliar se a implementação de recurso audiovisual dentro da *interface* dos portais, com a finalidade de orientar a navegação, como pequenos tutoriais, facilitaria a experiência dos usuários dos portais de transparência.

Referências

BENJAMIN, Lucca Romaniello; FARIA, Pedro Paulo Andrade. **Avaliação de usabilidade e sugestão de melhorias de um site Web do governo do Estado de Minas Gerais: estudo exploratório**. 2022.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Presidência da República, [2022]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 15 mar. 2023.

BRASIL. 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. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 18 nov. 2011. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm Acesso em: 16 mar. 2023.

BRASIL, Lei Complementar nº 131, de 27 de maio de 2009. Acrescenta dispositivos à Lei Complementar n 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. **Diário Oficial da União**. Brasília, DF, 27 mai. 2009. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp131.htm. Acesso em: 12 out. 2023.

BRASIL, Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços. Departamento de Governo Eletrônico (2010). **e-PWG Padrões Web em governo eletrônico - Cartilha de Usabilidade**. Brasília Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/acesibilidade-digital/padroes-web-em-governo-eletronico>. Acesso em: 18 mar. 2023.

CARDOSO et al. **Transparência pública: análise em portais de transparência do poder executivo municipal do Brasil**. Meta: Avaliação, Rio de Janeiro, v. 10, n. 29, p. 443-472, maio/ago., 2018.

CFC – CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. **NBCT TSP – Estrutura Conceitual, de 23 de setembro de 2016**. Aprova a NBC TSP ESTRUTURA CONCEITUAL – Estrutura Conceitual para Elaboração e Divulgação de Informação Contábil de Propósito Geral pelas Entidades do Setor Público. Disponível em: https://www2.cfc.org.br/sisweb/sre/detalhes_sre.aspx?Codigo=2016/NBCTSPEC&arquivo=N BCTSPEC.doc. Acesso em: 30 mar. 2023.

DA UNIÃO, Controladoria-Geral. Guia de Transparência Ativa (GTA) para Órgãos e Entidades do Poder Executivo Federal. **Secretaria de Transparência e Prevenção da Corrupção**. v. 7, 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/lai-para-sic/guias-e-orientacoes>. Acesso em: 16 mar. 2023.

FALAVIGNA, Vinicius Deboni. **Experiência do usuário: análise e aplicação de métodos de avaliação**. 2015.

GONZÁLEZ, Daniel; MARCOS, Mari Carmen. Responsive web design: diseño multidispositivo para mejorar la experiencia de usuario. **BiD: textos universitarios de biblioteconomía i documentació**. 2013; 31, 2013.

IBGE - INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Acesso à Internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal 2021/IBGE, Coordenação de Pesquisas por Amostra de Domicílio**. Rio de Janeiro, RJ: IBGE, 2022. ISBN 9788524045431. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/index.php/biblioteca-catalogo?view=detalhes&id=2101963> Acesso em: 30 mai. 2023.

LAMBERTY, Andrey Oliveira; GOMES, Thais Bonato; SILVA, Rosane Leal da. Direito de acesso à informação pública e governo eletrônico: a transparência nos portais do Poder Executivo da Argentina e do Brasil. **Revista da Faculdade de Direito UFPR**, Curitiba, PR, Brasil, v. 65, n. 1, p. 157-184, jan./abr. 2020. ISSN 2236-7284.

MICHEL, Maria H. **Metodologia e Pesquisa Científica em Ciências Sociais**, 3a edição. São Paulo, SP: Grupo GEN, 2015. E-book. ISBN 978-85-970-0359-8. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/978-85-970-0359-8/>. Acesso em: 14 abr. 2023.

NIELSEN, Jakob. **How to conduct a heuristic evaluation**. Nielsen Norman Group, v. 1, n. 1, p. 8, 1995.

NIELSEN, Jakob; LORANGER, Hoa. **Usabilidade na web: projetando websites com qualidade**. Rio de Janeiro: Campus, 2007. Disponível em: <http://books.google.com.br/books?hl=ptBR&lr=&id=5hhFqx9TMtYC&oi=fnd&pg=PR14&dq=nielsen+loranger+2007&ots=2pb9Icz5jm&sig=Hn0AWjTG2F4yJgiy4fzXrAsrUCM#v=onepage&q=nielse%20loranger%202007&f=false>. Acesso em: 19 mar. 2023.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013. E-book. ISBN 9788677171583. Disponível em: <https://www.feevale.br/institucional/editora-feevale/metodologia-do-trabalho-cientifico---2-edicao>. Acesso em: 08 mar. 2023.

PRADO, Otávio; RIBEIRO, Manuella Maia; DINIZ, Eduardo. Governo eletrônico e transparência: olhar crítico sobre os portais do governo federal brasileiro. **Estado, sociedade e interações digitais: expectativas democráticas**, p. 13-39, 2012.

SALES, Tainah Simões. **Acesso à informação, controle social das finanças públicas e**

democracia: análise dos portais da transparência dos Estados brasileiros antes e após o advento da lei nº 12.527/2011. Porto Alegre, IOB; IDP, ano 9, n. 48, p.28-48, nov.dez/ 2012.

SANTANA, Celio Andrade et al. Comparando métodos de avaliações de usabilidade, de encontrabilidade e experiência do usuário. **Informação & Tecnologia (ITEC)**, v. 3, n. 1, p. 83-101, 2016.

SCHREPP, Martin. **User experience: questionnaire handbook.** Versão 9. 2023. Disponível em: <https://www.ueq-online.org/>. Acesso em: 12 abr. 2023.

SOUZA, Grazielle Da Silva De. **Portal da Transparência da Prefeitura Municipal de Florianópolis: funcionalidades, limitações e propostas para aprimoramentos.** 2020.