



A TRANSPARÊNCIA DOS PORTAIS BRASILEIROS DE TRANSPARÊNCIA  
PÚBLICA: UM ESTUDO DE TRÊS CASOS

Luiz Paulo do Nascimento

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-graduação em Engenharia de Sistemas e Computação, COPPE, da Universidade Federal do Rio de Janeiro, como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Mestre em Engenharia de Sistemas e Computação.

Orientador: Henrique Luiz Cukierman

Rio de Janeiro  
Setembro de 2011

A TRANSPARÊNCIA DOS PORTAIS BRASILEIROS DE TRANSPARÊNCIA  
PÚBLICA: UM ESTUDO DE TRÊS CASOS

Luiz Paulo do Nascimento

DISSERTAÇÃO SUBMETIDA AO CORPO DOCENTE DO INSTITUTO ALBERTO  
LUIZ COIMBRA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA DE ENGENHARIA  
(COPPE) DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO COMO PARTE  
DOS REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE MESTRE  
EM ENGENHARIA DE SISTEMAS E COMPUTAÇÃO.

Examinada por:

---

Prof. Henrique Luiz Cukierman, D.Sc.

---

Prof. Ivan da Costa Marques, Ph.D.

---

Prof. Antônio Alberto Fernandes de Oliveira, D.Sc.

---

Prof. Luiz Carlos Agner Caldas, D.Sc.

RIO DE JANEIRO, RJ - BRASIL

SETEMBRO DE 2011

Nascimento, Luiz Paulo do

A Transparência dos Portais Brasileiros de  
Transparência Pública: Um Estudo de Três Casos / Luiz  
Paulo do Nascimento. – Rio de Janeiro: UFRJ/COPPE,  
2011.

XVII, 186 p.: il.; 29,7 cm.

Orientador: Henrique Luiz Cukierman

Dissertação (mestrado) – UFRJ/ COPPE/ Programa de  
Engenharia de Sistemas e Computação, 2011.

Referências Bibliográficas: p. 96-99.

1. Portais de Transparência Pública. 2. Estudos de  
Ciência e Tecnologia. 3. Cidadania. 4. Usabilidade. 5.  
Informática. I. Cukierman, Henrique Luiz. II.  
Universidade Federal do Rio de Janeiro, COPPE,  
Programa de Engenharia de Sistemas e Computação. III.  
Título.

À minha família: meu filho Felix, meus pais Nelson e Lúcia, minha avó Zilka, meus irmãos Pedro e Marcos. Esta dissertação não existiria sem seu apoio e compreensão.

## **AGRADECIMENTOS**

À Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE e, em especial, à Coordenação de Treinamento e Aperfeiçoamento - CTA e ao Comitê de Coordenação de Treinamento - CCT, que me permitiram a dedicação necessária à elaboração e à conclusão deste estudo.

Ao superintendente do Centro de Documentação e Disseminação de Informações do IBGE, David Wu Tai, e a todos os colegas do CDDI pela atitude profissional a serviço da instituição, pelo incentivo inicial para trilhar o caminho acadêmico, e pela compreensão durante minhas ausências de nosso local de trabalho.

A Maria Vitoria Vélez, meu exemplo de dedicação e determinação nos momentos mais decisivos, e com quem tenho compartilhado as angústias e os obstáculos desta trajetória acadêmica que decidimos trilhar.

Ao Prof. Luiz Agner, pela sugestão do experimento utilizado nesta dissertação, e pelo companheirismo nestes anos de IBGE.

Ao Prof. Henrique Luiz Cukierman, pela orientação, pela parceria, e por toda a paciência e tolerância que lhe foi demandada por mim na elaboração deste estudo.

A todos os entrevistados e colaboradores, pelo auxílio e a boa vontade no fornecimento das informações.

Resumo da Dissertação apresentada à COPPE/UFRJ como parte dos requisitos necessários para a obtenção do grau de Mestre em Ciências (M.Sc.)

A TRANSPARÊNCIA DOS PORTAIS BRASILEIROS DE TRANSPARÊNCIA  
PÚBLICA: UM ESTUDO DE TRÊS CASOS

Luiz Paulo do Nascimento

Setembro/2011

Orientador: Henrique Luiz Cukierman

Programa: Engenharia de Sistemas e Computação

Esta dissertação buscou, com base nos preceitos da Teoria Ator-Rede e utilizando métodos de avaliação de Interfaces Humano-Computador, mapear os nós e as associações da rede que se configura no entorno de algumas iniciativas de transparência orçamentária pública, a saber, os portais de transparência pública do Governo Federal, do Governo do Estado do Rio de Janeiro e da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro. Evidenciou-se que os atores institucionais não se preocupam primordialmente com suas associações com o cidadão, todavia, o ator mais evocado como o principal beneficiário da transparência pública, apesar de sua flagrante exclusão do processo de construção dos portais. Também foi constatado que a usabilidade desses portais se situa muito aquém da imagem veiculada por todos, conforme se comprova através dos experimentos realizados. Os problemas identificados por meio de avaliações de usabilidade, somados aos depoimentos dos atores, indicaram que os portais de transparência estudados oferecem um largo horizonte de pontos passíveis de aprimoramento, apontando-se como ferramenta útil para tal a aplicação do conceito de “camadas de transparência”, apresentado neste estudo.

Abstract of Dissertation presented to COPPE/UFRJ as a partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Science (M.Sc.)

TRANSPARENCY IN BRAZILIAN PUBLIC TRANSPARENCY PORTALS:  
A STUDY OF THREE CASES

Luiz Paulo do Nascimento

September/2011

Advisor: Henrique Luiz Cukierman

Department: Systems and Computer Engineering

Based on the precepts of Actor-Network Theory and using Human-Computer Interface evaluation methods, this dissertation aimed to map the nodes and associations of the network which takes shape around some public budget transparency initiatives, namely the public transparency portals of the Federal Government, State Government of Rio de Janeiro and the City of Rio de Janeiro. It was evident that the institutional actors are not primarily concerned with its associations with the citizen, however, the actor that is most evoked as the main beneficiary of public transparency, despite its blatant exclusion of the portals' construction. The study also found that the portals' usability lies far below the image conveyed by all of them, as evidenced by the experiments. The problems identified by usability evaluations, in addition to the actors' testimony, indicated that the transparency portals studied here offer a broad horizon of issues for the improvement, suggesting the application of the concept of "layers of transparency", presented in this study, as a useful tool.

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>1</b>
1.1. Um instrumento para mapear e percorrer as associações: A Teoria Ator-Rede.....	4
1.2. O mapeamento da rede através do depoimento dos atores.....	6
<b>2. OS ATORES GOVERNAMENTAIS .....</b>	<b>7</b>
2.1. A Controladoria Geral da União – CGU .....	7
2.1.1. A campanha do Portal da Transparência da CGU vai ao ar .....	7
2.1.2. O depoimento dos porta-vozes da CGU: um ponto obrigatório de passagem?.....	10
2.2. A Secretaria de Fazenda do Estado do Rio de Janeiro – SEFAZ-RJ: atender aos cidadãos ou aos porta-vozes dos cidadãos?.....	22
2.3. A Controladoria Geral do Município do Rio de Janeiro – CGM: um ator isolado e um ator surpreendente .....	32
<b>3. OS ATORES NÃO GOVERNAMENTAIS .....</b>	<b>40</b>
3.1. A voz das centrais de cálculo: a ONG Transparência Brasil.....	40
3.2. A voz dos mediadores especializados: a ONG Contas Abertas .....	46
3.3. Exercendo a cidadania em nome do cidadão: a atuação da imprensa .....	49
<b>4. OS ATORES “CONVIDADOS A PARTICIPAR”: RELATOS E EXPERIÊNCIAS NA UTILIZAÇÃO DOS PORTAIS DE TRANSPARÊNCIA ..</b>	<b>54</b>
4.1. Portal de Transparência do Governo Federal .....	60
4.1.1. Resultados das entrevistas baseadas em cenários e tarefas .....	60
4.1.2. Discussão dos resultados e algumas breves recomendações.....	62
4.2. Portal de Transparência (SEFAZ-RJ).....	69
4.2.1. Resultados das entrevistas baseadas em cenários e tarefas .....	69
4.2.2. Discussão das descobertas e recomendações.....	73
4.3. Portal “Rio Transparente” .....	83
4.3.1. Resultados das entrevistas baseadas em cenários e tarefas .....	83
4.3.2. Discussão das descobertas e recomendações.....	86
<b>5. CONCLUSÃO.....</b>	<b>93</b>
<b>6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>96</b>
<b>7. ANEXOS .....</b>	<b>100</b>

7.1. Portal da Transparência do Governo Federal: Transcrições das entrevistas baseadas em cenários e tarefas .....	101
7.1.1. Entrevistado 1 .....	101
7.1.1.1. Dados do Questionário Pré-Entrevista .....	101
7.1.1.2. Execução das Tarefas Propostas.....	101
7.1.1.3. Dados do Questionário Pós-Entrevista.....	105
7.1.1.4. Comentários Finais em Áudio .....	106
7.1.2. Entrevistado 2.....	106
7.1.2.1. Dados do Questionário Pré-Entrevista .....	106
7.1.2.2. Execução das Tarefas Propostas.....	107
7.1.2.3. Dados do Questionário Pós-Entrevista.....	111
7.1.2.4. Comentários Finais em Áudio .....	112
7.1.3. Entrevistado 3.....	112
7.1.3.1. Dados do Questionário Pré-Entrevista .....	112
7.1.3.2. Execução das Tarefas Propostas.....	113
7.1.3.3. Dados do Questionário Pós-Entrevista.....	118
7.1.3.4. Comentários Finais em Áudio .....	119
7.1.4. Entrevistado 4.....	120
7.1.4.1. Dados do Questionário Pré-Entrevista .....	120
7.1.4.2. Execução das Tarefas Propostas.....	121
7.1.4.3. Dados do Questionário Pós-Entrevista.....	126
7.1.4.4. Comentários Finais em Áudio .....	127
7.1.5. Entrevistado 5 .....	128
7.1.5.1. Dados do Questionário Pré-Entrevista .....	128
7.1.5.2. Execução das Tarefas Propostas.....	128
7.1.5.3. Dados do Questionário Pós-Entrevista.....	129
7.1.5.4. Comentários Finais em Áudio .....	130
7.2. Portal de Transparência da SEFAZ-RJ: Transcrições das entrevistas baseadas em cenários e tarefas .....	131
7.2.1. Entrevistado 1 .....	131
7.2.1.1. Dados do Questionário Pré-Entrevista .....	131
7.2.1.2. Execução das Tarefas Propostas.....	131
7.2.1.3. Dados do Questionário Pós-Entrevista.....	135
7.2.1.4. Comentários Finais em Áudio .....	135

7.2.2. Entrevistado 2 .....	136
7.2.2.1. Dados do Questionário Pré-Entrevista .....	136
7.2.2.2. Execução das Tarefas Propostas.....	136
7.2.2.3. Dados do Questionário Pós-Entrevista.....	138
7.2.2.4. Comentários Finais em Áudio .....	139
7.2.3. Entrevistado 3 .....	140
7.2.3.1. Dados do Questionário Pré-Entrevista .....	140
7.2.3.2. Execução das Tarefas Propostas.....	141
7.2.3.3. Dados do Questionário Pós-Entrevista.....	144
7.2.3.4. Comentários Finais em Áudio .....	145
7.2.4. Entrevistado 4.....	145
7.2.4.1. Dados do Questionário Pré-Entrevista .....	145
7.2.4.2. Execução das Tarefas Propostas.....	146
7.2.4.3. Dados do Questionário Pós-Entrevista.....	149
7.2.4.4. Comentários Finais em Áudio .....	150
7.2.5. Entrevistado 5 .....	150
7.2.5.1. Dados do Questionário Pré-Entrevista .....	150
7.2.5.2. Execução das Tarefas Propostas.....	151
7.2.5.3. Dados do Questionário Pós-Entrevista.....	155
7.2.5.4. Comentários Finais em Áudio .....	156
7.3. Portal “Rio Transparente”: Transcrições das entrevistas baseadas em cenários e tarefas .....	158
7.3.1. Entrevistado 1 .....	158
7.3.1.1. Dados do Questionário Pré-Entrevista .....	158
7.3.1.2. Execução das Tarefas Propostas.....	158
7.3.1.3. Dados do Questionário Pós-Entrevista.....	164
7.3.1.4. Comentários Finais em Áudio .....	164
7.3.2. Entrevistado 2 .....	165
7.3.2.1. Dados do Questionário Pré-Entrevista .....	165
7.3.2.2. Execução das Tarefas Propostas.....	166
7.3.2.3. Dados do Questionário Pós-Entrevista.....	168
7.3.2.4. Comentários Finais em Áudio .....	169
7.3.3. Entrevistado 3 .....	169
7.3.3.1. Dados do Questionário Pré-Entrevista .....	169

7.3.3.2. Execução das Tarefas Propostas.....	170
7.3.3.3. Dados do Questionário Pós-Entrevista.....	175
7.3.3.4. Comentários Finais em Áudio .....	175
7.3.4. Entrevistado 4.....	176
7.3.4.1. Dados do Questionário Pré-Entrevista .....	176
7.3.4.2. Execução das Tarefas Propostas.....	176
7.3.4.3. Dados do Questionário Pós-Entrevista.....	182
7.3.4.4. Comentários Finais em Áudio .....	182
7.3.5. Entrevistado 5.....	182
7.3.5.1. Dados do Questionário Pré-Entrevista .....	182
7.3.5.2. Execução das Tarefas Propostas.....	183
7.3.5.3. Dados do Questionário Pós-Entrevista.....	185
7.3.5.4. Comentários Finais em Áudio .....	186

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Personagens apresentados nas três versões dos filmes publicitários .....	8
Figura 2 – Imagens apresentadas na segunda parte dos filmes publicitários .....	9
Figura 3 – Formulário de contato da seção “Fale Conosco” .....	13
Figura 4 – Página de esclarecimentos da seção “Fale Conosco” .....	14
Figura 5 – Formulário de contato da seção “Fale Conosco” .....	28
Figura 6 – Página inicial com resultados da enquete.....	29
Figura 7 – Página inicial do “Rio Transparente”. O menu situado junto ao nome da Controladoria Geral oferece apenas um atalho para o Manual de Utilização do Portal. 33	
Figura 8 – Página interna do “Rio Transparente”. O menu agora oferece os atalhos “Sobre”, “Glossário”, “Fale Conosco” e “Origem dos Dados”.....	34
Figura 9 – Formulário de contato da seção “Fale Conosco” da CGM.....	36
Figura 10 – Página “Prestação de Contas” do Portal do Cidadão da Prefeitura de Barra do Piraí.....	38
Figura 11 – Portal “Fly Transparência”.....	39
Figura 12 – Captura simultânea da tela do computador e das expressões faciais do entrevistado durante a atividade .....	55
Figura 13 – Página apresentando os valores pagos com cartões de pagamento pela Agência Brasileira de Inteligência – ABIN no ano de 2010. Observa-se que a denominação do Órgão Superior, Presidência da República, repete-se também para o Órgão/Entidade Vinculada .....	63
Figura 14 – Página apresentando a lista de despesas com cartões de pagamento, classificadas por órgão superior. Observam-se na parte inferior os recursos de paginação .....	64
Figura 15 – Página inicial do Portal da Transparência. Os recursos de auxílio à navegação estão localizados no menu superior (Glossário, Perguntas Frequentes e Manual de Navegação), além dos ícones em cinza ao lado de alguns termos .....	65
Figura 16 – Página “Transferência de Recursos por Programa”, exibindo o campo de busca.....	67
Figura 17 – Página com o resultado da busca realizada pelo nome “Denisvaldino” .....	67
Figura 18 – Página de consulta de despesas, apresentando o dado solicitado para a execução da tarefa 1, perfazendo um total pago, no ano de 2010, à Fundação DER-RJ, por serviços de conservação de rodovias, de R\$ 126.638.379,91 .....	73

Figura 19 – Página “Pagamentos Efetuados”. O primeiro entrevistado utilizou os atalhos relativos aos quatro trimestres do ano de 2010, classificados por órgão, como alternativa para a realização da tarefa 1 .....	74
Figura 20 – Planilha de dados relativa ao primeiro trimestre de 2010, exibindo o total relativo a serviços de conservação de rodovias. O entrevistado 1 utilizou este valor (a saber,.....)	74
Figura 21 – Topo das páginas pertencentes ao Portal de Transparência (SEFAZ-RJ)...	75
Figura 22 – Topo das páginas pertencentes ao Portal da Secretaria de Estado de Fazenda .....	75
Figura 23 – Formulário para filtragem de informações na página “Monte sua Consulta”. Observa-se a ausência de prevenção de erros na possibilidade de se selecionar a filtragem para órgãos hierarquicamente distintos em campos subsequentes .....	76
Figura 24 – Resultado da filtragem para órgãos hierarquicamente distintos .....	77
Figura 25 – Página de consulta de despesas, com botão “Gerar Planilha” em destaque	78
Figura 26 – Página “Boletim de Transparência”, exibindo na caixa “Acesso rápido” um atalho denominado “Transparência Fiscal” .....	80
Figura 27 – Página “Transparência Fiscal” do Portal da SEFAZ-RJ, à qual o atalho existente na página “Boletim de Transparência” direciona o usuário .....	80
Figura 28 – Página “Sistema Transparência Fiscal”, exibindo na barra superior um atalho denominado “Transparência Fiscal” .....	81
Figura 29 – Página inicial do Portal da Transparência, à qual o atalho existente na página “Sistema Transparência Fiscal” direciona o usuário .....	81
Figura 30 – Página “Dados sobre a Arrecadação” .....	82
Figura 31 – Lista de favorecidos do “Rio Transparente”. Observa-se que os registros que iniciam com a palavra “Fundação” apresentam grafias diferentes, o que interfere nos resultados da busca por favorecido .....	87
Figura 32 – Topo da página do “Rio Transparente” no navegador Firefox. A aba indica a transição entre páginas, exibindo um símbolo cíclico animado e a mensagem “Conectando...” .....	88
Figura 33 – Topo da página do “Rio Transparente” no navegador Internet Explorer. Devido à utilização de frames, a aba não indica a transição, exibindo permanentemente o título do site e um ícone com o brasão da Prefeitura. Tal comportamento impede ao usuário o <i>feedback</i> sobre o carregamento de uma nova página.....	88
Figura 34 – Página de Receitas, indicando a hierarquia de rubricas e sub-rubricas.....	89

Figura 35 – Página do “Rio Transparente” exibindo a descrição de um atalho por meio do recurso de “tooltip”.....	90
Figura 36 – Página de Resultado da Busca por Favorecido na seção Contratos.....	91

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Portal de Transparência do Governo Federal: dados pessoais, profissionais e acadêmicos dos entrevistados .....	60
Tabela 2 – Portal de Transparência do Governo Federal: experiência prévia dos entrevistados .....	60
Tabela 3 – Portal de Transparência do Governo Federal: tarefas propostas aos entrevistados .....	61
Tabela 4 – Portal de Transparência do Governo Federal: resultados das entrevistas baseadas em cenários e tarefas .....	61
Tabela 5 – Portal de Transparência do Governo Federal: respostas quantitativas dos questionários de avaliação pós-entrevista .....	62
Tabela 6 – Portal de Transparência (SEFAZ-RJ): dados pessoais, profissionais e acadêmicos dos entrevistados .....	69
Tabela 7 – Portal de Transparência (SEFAZ-RJ): experiência prévia dos entrevistados	70
Tabela 8 – Portal de Transparência (SEFAZ-RJ): tarefas propostas aos entrevistados .	71
Tabela 9 – Portal de Transparência (SEFAZ-RJ): resultados das entrevistas baseadas em cenários e tarefas .....	72
Tabela 10 – Portal de Transparência (SEFAZ-RJ): respostas quantitativas dos questionários de avaliação pós-entrevista .....	72
Tabela 11 – Portal “Rio Transparente”: dados pessoais, profissionais e acadêmicos dos entrevistados .....	83
Tabela 12 – Portal “Rio Transparente”: experiência prévia dos entrevistados .....	84
Tabela 13 – Portal “Rio Transparente”: tarefas propostas aos entrevistados .....	85
Tabela 14 – Portal “Rio Transparente”: resultados das entrevistas baseadas em cenários e tarefas.....	85
Tabela 15 – Portal “Rio Transparente”: respostas quantitativas dos questionários de avaliação pós-entrevista.....	86

## LISTA DE SIGLAS

ABIN	Agência Brasileira de Inteligência
ALERJ	Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro
ANT	Actor-Network Theory
BID	Banco Interamericano de Desenvolvimento
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CGM	Controladoria Geral do Município do Rio de Janeiro
CGU	Controladoria-Geral da União
CGU-PR	Corregedoria-Geral da União
CNPJ	Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas
CNPq	Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
CPF	Cadastro Nacional de Pessoas Físicas
DER-RJ	Fundação Departamento de Estradas de Rodagem do Estado do Rio de Janeiro
DOC	Extensão para Arquivo de Documento do Microsoft Word
EBC	Empresa Brasil de Comunicação
FINCON	Sistema de Contabilidade Financeira da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro
HTML	HyperText Markup Language
IBAMA	Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis
IBGE	Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IBP	International Budget Partnership
INESC	Instituto de Estudos Socioeconômicos
INSS	Instituto Nacional do Seguro Social
IplanRio	Empresa Municipal de Informática da Cidade do Rio de Janeiro
MEC	Ministério da Educação
MPOG	Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão
ONG	Organização Não Governamental
PDF	Extensão para Arquivo de Documento do Adobe Acrobat
RIOTUR	Empresa de Turismo do Município do Rio de Janeiro
SEFAZ-RJ	Secretaria de Fazenda do Estado do Rio de Janeiro
SERPRO	Serviço Federal de Processamento de Dados

SIAFEM	Sistema Integrado de Administração Financeira para Estados e Municípios
SIAFI	Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal
SIORG	Sistema de Organização e Inovação Institucional do Governo Federal
STF	Supremo Tribunal Federal
STN	Secretaria do Tesouro Nacional
TAR	Teoria Ator-Rede
TI	Tecnologia de Informação
TIC	Tecnologia de Informação e Comunicação
TXT	Extensão para Arquivo de Texto Simples
UERJ	Universidade do Estado do Rio de Janeiro
URL	Uniform Resource Locator
WWW	World Wide Web
XLS	Extensão para Arquivo de Planilha de Dados do Microsoft Excel

## ***1. Introdução***

As Tecnologias de Informação e Comunicação – TICs passaram nos últimos anos a ser vistas como detentoras de um grande potencial para o aumento da transparência e, conseqüentemente, da constituição de uma nova cidadania. Em 2008, Bill Gates, então presidente da Microsoft, atribuiu à internet avanços “fenomenais” na transparência das finanças públicas, citando o caso das prestações de conta na Escandinávia. “Os países nórdicos, como Suécia e Dinamarca, realmente levaram isso a um nível impressionante”, afirmou Gates em um seminário sobre governos na América Latina, apresentado durante o encontro anual do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID): “quando um ministro [de algum gabinete nórdico] sai para almoçar, você pode ver quanto ele gastou no almoço e quanto no táxi. Literalmente aparece [na internet] em poucas horas” (BROWN, 2008).

Essa retórica do “incremento da cidadania” através da disponibilização de dados de interesse público torna-se cada vez mais disseminada em órgãos pertencentes às diversas esferas de governo e aos diferentes poderes do Estado no Brasil. Como exemplo, pode-se citar o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, o principal órgão de pesquisa na esfera do Poder Executivo Federal, que assume como missão institucional definida por decreto: “Retratar o Brasil com informações necessárias ao conhecimento da sua realidade e ao exercício da cidadania” (BRASIL, 2003a). Tal retórica, bem como a atuação das Tecnologias de Informação e Comunicação – TICs como atores relevantes nas iniciativas de disponibilização de dados merecem um olhar mais atento e dedicado.

Um dos entes públicos mais atuantes no suporte a tal retórica dentro da esfera pública federal brasileira é a CGU – Controladoria-Geral da União. A CGU é o órgão responsável por prestar assistência à Presidência da República em assuntos relativos à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão no âmbito do Poder Executivo Federal. Suas atividades incluem controle interno, auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção, e ouvidoria. Desde a sua criação, em 2001, ainda como Corregedoria Geral da União, e a posterior alteração de sua denominação e de seu grau de importância como órgão integrante da Presidência da República, no ano de 2003, o órgão teve como iniciativa de maior visibilidade a implementação do Portal

da Transparência, que pode ser acessado por meio do endereço <<http://www.transparencia.gov.br>>: um serviço de acesso à base de dados do Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal – SIAFI por meio de páginas na World Wide Web (WWW), lançado em novembro de 2004 para conferir transparência às contas públicas do Poder Executivo. O Portal da Transparência é definido, em sua seção “Sobre o Portal”, como “[...] um canal pelo qual o cidadão pode acompanhar a execução financeira dos programas de governo, em âmbito federal. [...] o cidadão fica sabendo como o dinheiro público está sendo utilizado e passa a ser um fiscal da correta aplicação do mesmo”.

As notícias divulgadas no próprio Portal da Transparência afirmam que ele é uma referência global em sua área, e que, como consequência desta e de outras iniciativas do governo brasileiro, o Brasil é considerado um dos países mais transparentes do mundo. Segundo dados da Pesquisa do Orçamento Aberto (Open Budget Survey), uma iniciativa da organização não governamental Parceria Internacional de Orçamento (International Budget Partnership – IBP),<sup>1</sup> o Brasil tem se posicionado entre a oitava e a nona colocação no Índice de Orçamento Aberto, desde que a pesquisa, que tem periodicidade bianual, começou a ser realizada no ano de 2006.<sup>2</sup>

A publicidade positiva obtida por esta iniciativa do Poder Executivo Federal teve como um dos efeitos a apresentação, pelo senador João Capiberibe, do Projeto de Lei do Senado nº 103/2003, estabelecendo que todos os gastos e receitas públicos deverão ser divulgados em meios eletrônicos, o que deu origem, após uma longa tramitação pelo Senado Federal<sup>3</sup> e pela Câmara dos Deputados<sup>4</sup>, à Lei Complementar nº 131/2009. Assim, instituições públicas vinculadas tanto ao Poder Legislativo Federal, a saber, o Senado e a Câmara dos Deputados, quanto a outras esferas de poder, como governos e tribunais estaduais, assembleias legislativas e prefeituras municipais, viram-se obrigadas a publicar seus próprios “portais de transparência”.

Reconhecimento no exterior, disseminação de iniciativas de transparência pública por todo o Brasil, aumento do número de acessos às páginas dos portais de transparência

---

<sup>1</sup> < <http://internationalbudget.org/>>. Acessado em ago. 2011.

<sup>2</sup> < <http://internationalbudget.org/what-we-do/open-budget-survey>>. Acessado em ago. 2011.

<sup>3</sup> < [http://www.senado.gov.br/atividade/materia/detalhes.asp?p\\_cod\\_mate=56700](http://www.senado.gov.br/atividade/materia/detalhes.asp?p_cod_mate=56700) >. Acessado em ago. 2011.

são evidências, entre outras, que poderiam demonstrar uma crescente visibilidade da importância da transparência pública. Mas como essa profusão de iniciativas tem se relacionado com seu objetivo final, que é o “incremento da cidadania”? Como pode ser verificada a relação, supostamente direta, entre o aumento da transparência e o “incremento da cidadania”?

Para responder a estas questões, a presente dissertação buscou analisar as iniciativas de governo eletrônico (e-gov) e, mais especificamente, de portais de serviços públicos que se utilizam da World Wide Web como recurso tecnológico para estabelecer sistemas de acesso à informação pública aos cidadãos: são os chamados portais de transparência pública. Deve-se ressaltar que, embora o escopo do trabalho se concentre no estudo dos portais de divulgação de informações sobre execuções orçamentárias da administração pública, há aqui a intenção de estender os resultados e as recomendações deste estudo ao âmbito da disponibilização de dados públicos em geral, a fim de proporcionar informações passíveis de utilização pela instituição pública à qual o presente pesquisador é vinculado, a saber, a Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística.

Entende-se que o objetivo principal dessas iniciativas, ao permitir o livre acesso à infraestrutura de informação governamental, é proporcionar ferramentas para que a cidadania seja exercida de modo mais efetivo. Sob tal premissa, embora um portal de transparência afirme disponibilizar um conjunto extenso e abrangente de informações, também é plausível considerar que as condições de infraestrutura de informação e de interface homem-computador, nas quais um portal web pode ser categorizado, atuam de modo decisivo sobre o livre acesso a tais informações. O objetivo da presente dissertação, portanto, é apresentar uma avaliação de três iniciativas de transparência pública orçamentária baseadas em portais para a internet no Brasil, a saber, os portais de transparência pública do Governo Federal, do Governo do Estado do Rio de Janeiro e da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro, para um relato mais minucioso sobre os efeitos práticos que tais iniciativas produzem em relação à cidadania.

---

<sup>4</sup> < <http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=270010> >. Acessado em ago. 2011.

## ***1.1. Um instrumento para mapear e percorrer as associações: A Teoria Ator-Rede***

Na presente dissertação, procurou-se utilizar um ferramental que fosse capaz de lidar com as diversidades e as heterogeneidades suscitadas pela pesquisa, que apontasse o enredamento dos mais diversos atores, evidenciado pelos rastros e vestígios<sup>5</sup> das relações entre pessoas e coisas, entre humanos e não humanos. Tal ferramental é oferecido pela Teoria Ator-Rede, ou TAR (na língua inglesa, Actor-Network Theory, ou ANT). Esta abordagem vem se desenvolvendo em várias direções, e passou a ser objeto de numerosas análises e críticas,<sup>6</sup> sendo especialmente descrita de modo bastante didático por Bruno Latour em sua obra *Reassembling the Social: An Introduction to Actor-Network Theory* (2005), a qual nos servirá de guia prático para a viagem que se anuncia. A abordagem de Latour, em oposição à sociologia tradicional, defende que "a 'sociedade', longe de ser o contexto 'no qual' tudo está enquadrado, deve ao invés disso ser construída como cada um dos muitos elementos de ligação circulando por dentro de minúsculos conduítes" (LATOURE, 2005, p. 4-5).<sup>7</sup> Apesar de denunciar o caminho equivocado da sociologia, sua motivação inicial está em saber como a "ciência de se viver em conjunto" é reconhecida e adotada como válida: "é possível permanecer fiel às intuições originais das ciências sociais através da definição da sociologia não como a 'ciência do social', mas como o 'ato de traçar associações'" (idem, 2005, p. 5).<sup>8</sup> Com a Teoria Ator-Rede, os não humanos passaram a se apresentar sob uma nova luz para a teoria social; os objetos da ciência e da tecnologia tornaram-se "sociocompatíveis", em pé de igualdade com os humanos.

Latour propõe que, embora não exista um teste para que um relato se adapte à TAR, ainda assim é possível esboçar alguns critérios não normativos. Um desses critérios tem a ver precisamente com o papel conferido aos não humanos nas redes: eles têm de ser *actantes*, portadores legítimos de algum agenciamento.

---

<sup>5</sup> Ambas as palavras são traduções para o termo "trace", adotado nos textos originais sobre a Teoria Ator-Rede. Sendo assim, ambas virão a ser utilizadas, com o mesmo significado, no decorrer desta dissertação.

<sup>6</sup> Para uma referência mais completa, consultar o website mantido por John Law, "The Actor-Network Resource", disponível em <<http://www.lancs.ac.uk/fass/centres/css/ant/antres.htm>>. Acessado em ago. 2011.

<sup>7</sup> "'society', far from being the context 'in which' everything is framed, should rather be construed as one of the many connecting elements circulating inside tiny conduits".

<sup>8</sup> "it is possible to remain faithful to the original intuitions of the social sciences by redefining sociology not as the 'science of the social', but as the tracing of associations".

Uma explicação resumida para o termo “actante” é encontrada em *A Esperança de Pandora* (Latour, 2001, p. 346): “Uma vez que, em inglês, a palavra ‘actor’ (ator) se limita a humanos, utilizamos muitas vezes ‘actant’ (actante) para incluir não humanos na definição”. Esta descrição do termo pode ser mais bem esclarecida ao colocarmos as críticas de Latour naquilo que ele chama de “sociologia figurativa”:

No relato [tradicional], aquele que realiza a ação é sempre dotado de alguma materialidade e características que o fazem ter alguma forma ou formato, não importa o quão vago. [...] Atribuir anonimato a um agenciamento lhe dá figuração, exatamente da mesma forma de quando a ele é atribuído um nome, um nariz, uma voz, ou um rosto. É simplesmente torná-lo ideomórfico em vez de antropomórfico (LATOURE, 2005, p. 53).<sup>9</sup>

A Teoria Ator-Rede rompe, portanto, com a limitação imposta pela sociologia tradicional de permitir que apenas humanos participem ativamente do mundo social. Aqui os agenciamentos, que “são sempre apresentados em uma explicação como fazendo algo, ou seja, produzindo alguma diferença em um estado de coisas” (LATOURE, 2005, p. 52), não são mais exclusividade dos atores humanos:

[...] uma vez que a diferença entre actante e agenciamento é entendida, várias sentenças como “movido por seu próprio interesse”, “assumido por imitação social”, “vítimas da estrutura social”, “transportado pela rotina”, “chamado por Deus”, “vencido pelo destino”, “feito por sua própria vontade”, “sustentado por normas”, e “explicado pelo capitalismo” tornam-se plenamente comparáveis. Elas são simplesmente formas diferentes de fazer os atores fazerem coisas, cuja diversidade é plenamente desdobrada sem a necessidade de separar antecipadamente os “verdadeiros” agenciamentos dos “falsos” e sem a obrigação de assumir que todas elas sejam traduzíveis no repetitivo idioma do social (LATOURE, 2005, p. 54).<sup>10</sup>

Um outro critério consiste em observar o sentido no qual se desenvolve o relato, ou seja, se seu desenvolvimento parte de um “social” predefinido, isto é, de um repertório limitado utilizado para explicar, *a priori*, a maior parte dos elementos; ou se a performance deste “social”, desconhecido de antemão, é seu ponto de chegada.

---

<sup>9</sup> “What is doing the action is always provided in the account with some flesh and features that make them have some form or shape, no matter how vague. [...] To endow an agency with anonymity gives it exactly as much a figure as when it is endowed with a name, a nose, a voice, or a face. It’s just making it ideo- instead of anthropomorphic”.

<sup>10</sup> “[...] once the difference between actant and agency is understood, various sentences such as ‘moved by your own interest’, ‘taken over by social imitation’, ‘victims of social structure’, ‘carried over by routine’, ‘called by God’, ‘overcome by destiny’, ‘made by your own will’, ‘held up my norms’, and ‘explained by capitalism’ become fully comparable. They are simply different ways to make actors do things, the diversity of which is fully deployed without having to sort in advance the ‘true’ agencies from the ‘false’ ones and without having to assume that they are all translatable in the repetitive idiom of the social”.

O mapeamento das associações realizado pela TAR tem como foco o reagrupamento do social, e não a desconstrução, a destruição e a dispersão de uma suposta “ordem social vigente”. Este seria o terceiro critério: o relato deve identificar novas instituições, novas práticas e novos conceitos que agreguem e reconectem o mundo social.

Buscaremos então mapear as associações que conectem os conceitos de "cidadania" e "transparência pública" por meio dos "minúsculos conduítes" estendidos e detectáveis pelos vestígios deixados pelos atores em seus deslocamentos: depoimentos, leis, pesquisas, portais web. As proposições pertinentes à TAR serão oportunamente abordadas com mais profundidade, conforme venham a ser utilizadas no decorrer da dissertação.

## ***1.2. O mapeamento da rede através do depoimento dos atores***

Conforme a TAR defende, deve ser conferida aos atores constituídos e constituintes de uma rede de associações a oportunidade de mapeá-la por meio de seu relato. Desta forma, a presente dissertação principia, em seu capítulo 2, pela campanha publicitária empreendida pela Controladoria Geral da União – CGU, com o intuito de incentivar o acesso do “cidadão comum” ao Portal de Transparência do Governo Federal. Esta campanha serve de introdução aos depoimentos subsequentes dos representantes de órgãos governamentais responsáveis por iniciativas de disponibilização de informações sobre a execução orçamentária. Em seguida, no capítulo 3, são ouvidos os entes diretamente interessados na disponibilização de tais informações, como organizações não governamentais e órgãos de imprensa, que agem a partir da ótica de que sua atuação é desempenhada em nome dos interesses do cidadão. Por fim, mas com a mesma relevância dos depoimentos anteriores, no capítulo 4 são apresentadas entrevistas de pessoas convidadas a utilizar estes sistemas de disponibilização de informações, que alegam facilitar o acesso do “cidadão comum” ao acompanhamento das execuções orçamentárias de sua administração pública.

No decorrer destes relatos, poderemos perceber a atuação de outros atores, humanos e não humanos, que participam e interferem decisivamente na performance da rede, aqui incluídos os computadores e outras tecnologias de informação e comunicação.

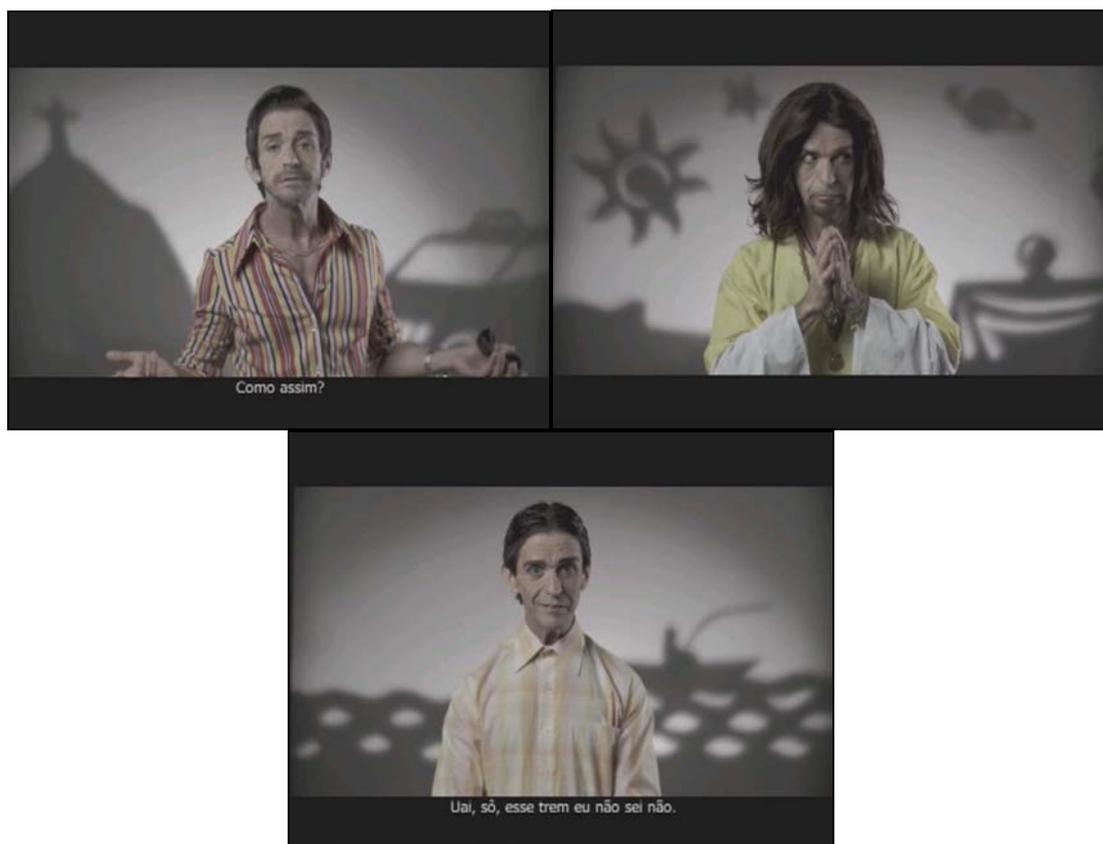
## ***2. Os atores governamentais***

### ***2.1. A Controladoria Geral da União – CGU***

#### ***2.1.1. A campanha do Portal da Transparência da CGU vai ao ar***

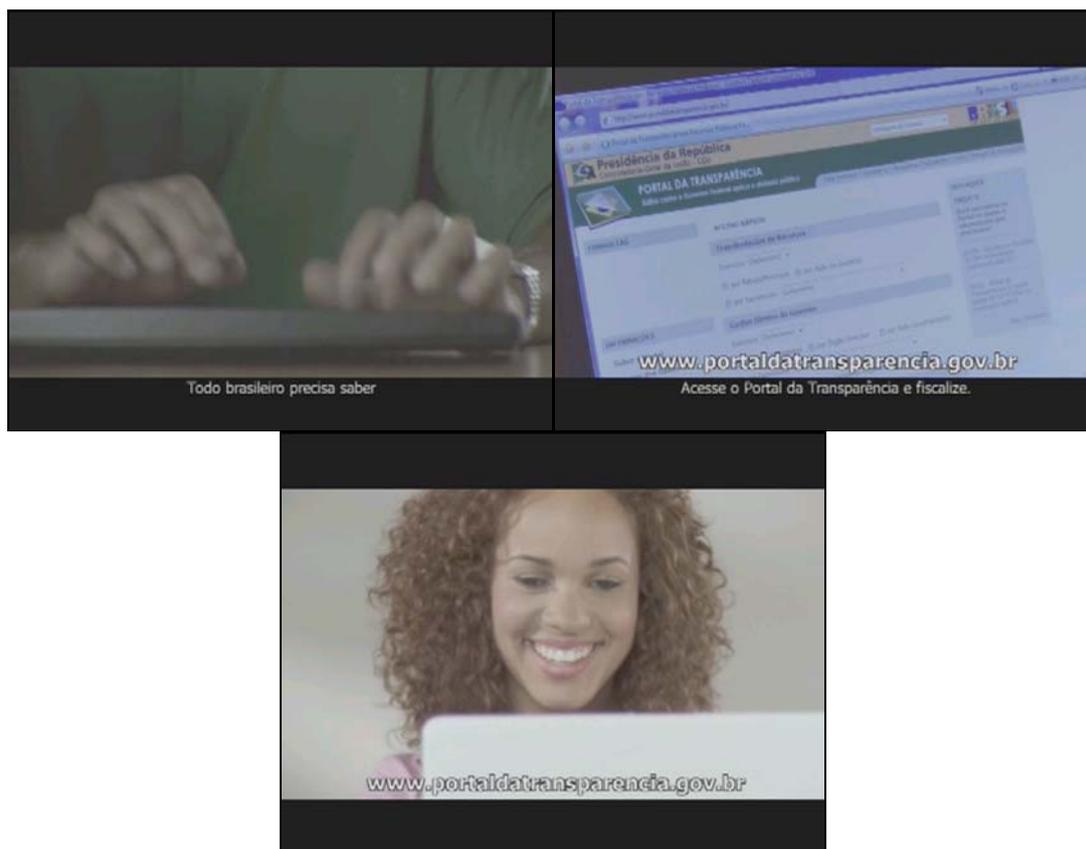
Em agosto de 2009, a CGU lançou uma campanha de divulgação baseada em três filmes publicitários de 30 segundos cada, e veiculada inicialmente em intervalos comerciais de emissoras de TV de sinal fechado, tendo como objetivo popularizar ao máximo o acesso ao Portal da Transparência. Os filmes produzidos visavam chamar a atenção dos cidadãos para a importância de se informarem sobre as ações e os investimentos do Governo Federal.

Estruturalmente, os filmes apresentam duas partes distintas. Na primeira, surge um personagem, com vestimentas e trejeitos que reforçam o estereótipo que ele representa: dependendo da versão, pode ser um taxista, um astrólogo, ou um pescador com sotaque “caipira”, conforme a Figura 1. O personagem é apresentado pela voz de um locutor, fora da imagem, que afirma que este personagem “sabe tudo” sobre o assunto que domina, e inicia um rápido teste de conhecimentos para comprovar sua capacidade. Porém, tal desenvoltura desaparece quando o locutor questiona: “e o dinheiro público, para onde vai?”. Neste momento, os personagens demonstram, cada qual à sua maneira, não saber a resposta.



**Figura 1 – Personagens apresentados nas três versões dos filmes publicitários**

Na segunda parte, idêntica nas três versões, três indivíduos são mostrados em sequência, cada um deles interagindo com um computador pessoal; a tela do computador apresenta páginas do *site* do Portal da Transparência, sugerindo que aquelas pessoas estão navegando e buscando informações no *site* naquele momento. A última imagem da sequência apresenta a expressão de satisfação de um dos indivíduos, como se tivesse finalmente encontrado alguma informação que procurava. A voz do locutor acompanha esta sequência: “Todo brasileiro precisa saber para onde vai o dinheiro dos seus impostos. Acesse o Portal da Transparência e fiscalize. Dinheiro público é da nossa conta”. A Figura 2 apresenta imagens capturadas desta sequência final.



**Figura 2 – Imagens apresentadas na segunda parte dos filmes publicitários**

Nesta segunda parte dos filmes, são expostos os elementos que nos permitem dar início ao mapeamento de uma rede de associações. Temos os três indivíduos que, embora representem diferentes gêneros, etnias e faixas etárias, não são identificados como estereótipos, em oposição aos personagens da primeira parte; o conjunto composto pelos três é que assume o significado de representação de uma amostra da “sociedade brasileira” em sua diversidade. Temos então o “cidadão comum brasileiro” como um dos atores convidados pela CGU para compor a rede da transparência pública. Também em cena surge o agenciamento dos não humanos: o computador atua como o elo de ligação entre o “cidadão comum” e o Portal da Transparência; numa ótica mais ampla, enxergando o Portal como uma ferramenta de exercício da fiscalização dos gastos públicos, o elo entre o cidadão e a própria cidadania. É este agenciamento exercido pelo computador, dentro da rede de associações que sustenta o discurso da transparência pública, que está em foco nesta dissertação.

### ***2.1.2. O depoimento dos porta-vozes da CGU: um ponto obrigatório de passagem?***

Um grupo de quatro servidores da Corregedoria Geral da União, envolvidos na concepção e implementação do Portal da Transparência, bem como em sua atualização e ampliação, foi reunido em março de 2010 em uma entrevista conjunta para proporcionar relatos sobre o Portal. Gisele de Melo Maeda Mendanha, chefe da Assessoria de Comunicação Social; Leodelma de Marilac Félix, gerente de Promoção da Ética, Transparência e Integridade, e representante da Diretoria de Prevenção da Corrupção, da Secretaria Federal de Controle Interno, no Grupo Operacional de Aprimoramento do Portal da Transparência; Roberto Kodama e Leila Bezerra Motta, integrantes da Diretoria de Sistemas e Informação.

Segundo Leodelma Félix, a mobilização inicial para a criação do Portal surgiu ainda em 2003, no primeiro ano da gestão de Luís Inácio Lula da Silva como presidente da República. Cabe aqui uma breve regressão à época. O presidente havia convidado Waldir Pires para o cargo de ministro-chefe da Controladoria-Geral da União – CGU. Criada por meio da Medida Provisória nº 2.143-31 com a denominação inicial de Corregedoria-Geral da União (CGU-PR), teve como propósito declarado em sua criação combater, no âmbito do Poder Executivo Federal, a fraude e a corrupção e promover a defesa do patrimônio público (BRASIL, 2001). Quase um ano depois, o Decreto nº 4.177 transferiu para a CGU também as competências de ouvidoria-geral, até então vinculadas ao Ministério da Justiça (BRASIL, 2002). A Medida Provisória nº 103, convertida na Lei nº 10.683, alterou a denominação para Controladoria-Geral da União, assim como atribuiu ao seu titular a denominação de ministro de Estado do Controle e da Transparência (BRASIL, 2003b).

Logo no princípio de sua gestão, Waldir Pires promoveu a reestruturação da CGU, a fim de que o órgão pudesse cumprir suas novas competências, descritas no parágrafo anterior. Durante o período em que esteve no comando do órgão, Pires implementou diversas políticas de controle da Administração Pública e de prevenção e combate à corrupção, dentre elas o programa de fiscalização por sorteio dos recursos federais transferidos voluntariamente a estados e municípios. Da equipe inicial, fazia parte Jorge Hage Sobrinho, que em 2006 viria a suceder Pires no cargo de ministro.

Ainda de acordo com o relato de Leodelma Félix, em meados de 2003 um grupo de trabalho foi criado para atender à promessa firmada durante a campanha presidencial de 2002: o compromisso de, segundo as palavras de Kodama, “abrir o SIAFI” (sigla para Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal).

O SIAFI é um sistema informatizado que processa e controla a execução orçamentária, financeira, patrimonial e contábil dos órgãos da Administração Pública Direta federal, das autarquias, fundações e empresas públicas federais e das sociedades de economia mista contempladas no Orçamento da União. É um dos chamados Sistemas Estruturadores do Governo Federal.<sup>11</sup> O SIAFI foi concebido e desenvolvido pela STN – Secretaria do Tesouro Nacional, em conjunto com o SERPRO – Serviço Federal de Processamento de Dados, ambos os órgãos vinculados ao Ministério da Fazenda. O sistema foi implantado definitivamente em janeiro de 1987.

Embora uma análise mais aprofundada da estrutura de informação do SIAFI esteja além do escopo desta dissertação, cabem aqui algumas breves observações. Os eventos registrados no SIAFI apoiam-se basicamente em duas dimensões: para classificar as transações orçamentárias e financeiras, é respeitada a classificação de receitas e despesas regulamentada pelo texto vigente da Lei 4.320, de 17 de março de 1964. Já a classificação hierárquica das organizações utiliza como referência o cadastro de órgãos e unidades administrativas do SIORG – Sistema de Organização e Inovação Institucional do Governo Federal,<sup>12</sup> conforme determinado pelo Decreto-lei 6.944, de 21 de agosto de 2009. O SIORG, por sua vez, baseia-se na estruturação disposta pelo texto vigente do Decreto-lei 200, de 25 de fevereiro de 1967. A estrutura informacional concebida para o SIAFI, assim determinada pela vasta combinação de termos específicos encontrados nos instrumentos legais citados, torna árdua a qualquer interessado a tarefa de navegar pelas informações. Segundo Costa (1998):

É importante salientar que, mesmo tendo todas as informações de como o dinheiro público está sendo gasto, desde os dados relativos à arrecadação até o fluxo de despesa, o entendimento dessas informações revela a necessidade

---

<sup>11</sup> Atualmente, os principais sistemas estruturadores do Governo Federal são: Sistema Integrado de Administração Financeira – SIAFI; Sistema Integrado de Administração Patrimonial – SIAPA; Sistema Integrado de Administração de Pessoas – SIAPE; Sistema Integrado de Administração de Serviços Gerais – SIASG; Sistema Integrado de Dados Orçamentários – SIDOR; Sistema de Informações das Estatais – SIEST; Sistema de Informações Gerenciais de Planejamento – SIGPLAN; Sistema de Organização e Inovação Institucional do Governo Federal – SIORG.

<sup>12</sup> A representação hierárquica do SIORG pode ser consultada em <<http://www.siorg.redegoverno.gov.br>>. Acessado em ago. 2011.

de uma decomposição complexa dos dados, de forma a proporcionar ao cidadão comum um fácil entendimento das contas públicas. Assim, torna-se necessário o mínimo conhecimento técnico para acessá-lo (COSTA, 1998).

À parte a complexidade dos dados disponíveis, o grupo de trabalho se reuniu para estudar a publicação, via internet, das informações armazenadas no SIAFI. Ainda segundo Kodama, devido ao fato de a CGU não contar na época com uma equipe de especialistas em TI, o desenvolvimento do Portal foi delegado ao Serviço Federal de Processamento de Dados – SERPRO, uma empresa pública vinculada ao Ministério da Fazenda, cujo negócio é a prestação de serviços em Tecnologia da Informação e Comunicações para o setor público. Coube à equipe da CGU apenas definir a disposição visual das informações nas telas de consulta, sendo de responsabilidade exclusiva do SERPRO as escolhas relativas à plataforma de desenvolvimento do Portal.<sup>13</sup>

Devido ao prazo reduzido imposto pela direção do órgão para o desenvolvimento do Portal da Transparência, a solução encontrada para orientar a navegação pelas páginas do Portal foi aproveitar a mesma estrutura de informação já utilizada no SIAFI. Segundo os entrevistados, não houve naquele momento a iniciativa de realizar uma consulta prévia junto a possíveis usuários para saber se aquela hierarquia, determinada pelo sistema computacional, seria realmente a melhor opção de acesso e navegação. Kodama comentou: “foi meio que intuitivo [...]”, e Leila Motta confirmou: “dentro dessa fase não houve participação do cidadão”.

Merece, portanto, ser registrada a observação de que um portal de transparência, cujo objetivo principal seria oferecer informações aos cidadãos, não tenha proporcionado a esses mesmos cidadãos, em sua elaboração inicial, a oportunidade de opinar sobre a maneira mais adequada de disponibilizá-las. Naquele momento de concepção do Portal, o ator mais forte, aquele que age ao levar os outros a agirem, foi o SIAFI.

Ainda assim, haveria espaço para a participação dos usuários do Portal após o lançamento, desde que houvesse a disponibilidade de canais de comunicação efetivos. Quanto a este aspecto, Leila Motta mencionou que o Portal disponibiliza uma seção denominada “Fale Conosco”, e que “essas inovações e aprimoramentos que fizemos no

---

<sup>13</sup> Quanto à opção da linguagem de programação, constata-se que os endereços URL das páginas contêm a extensão “.asp”, indicando a utilização da tecnologia de desenvolvimento ASP – Active Server Pages, de código proprietário e pertencente à Microsoft, como linguagem de pré-processamento para web.

Portal até hoje [...], grande parte é oriunda de sugestões do cidadão, que acessa através do Fale Conosco”.

À época desta entrevista, a seção “Fale Conosco” consistia de um formulário de contato, onde o usuário deveria informar nome, email, título e conteúdo da mensagem, conforme a Figura 3; não havia campos adicionais a preencher, como a prévia categorização da mensagem adotada em outros sítios web (por exemplo, “Sugestões” ou “Denúncias”), ou detalhes sobre o perfil dos usuários. A estruturação do formulário, portanto, não favorecia uma análise mais qualitativa das mensagens recebidas, nem do público que faz uso do recurso. Cabe observar que os aspectos relativos à qualidade do atendimento através do “Fale Conosco”, tais como tempo de resposta ou grau de satisfação do usuário, não foram levados em consideração em nenhum dos casos avaliados.



The image shows a screenshot of the 'Fale Conosco' contact form on the Portal da Transparência do Governo Federal. The page header includes the logo of the Presidência da República and the Controladoria-Geral da União (CGU). The main navigation bar features the text 'PORTAL DA TRANSPARÊNCIA do Governo Federal' and a menu with links for 'Fale conosco', 'Glossário', 'Perguntas Frequentes', 'Links', and 'Manual de Navegação'. Below the header, there is a section for 'Fale Conosco' with a 'imprimir' icon. The form contains the following fields: 'Nome:', 'E-mail:', 'Assunto:', and 'Texto:'. Below these fields, there is a CAPTCHA section with the text 'Digite os caracteres da imagem abaixo:' and an image showing the characters 'VRXZMS'. There is an 'Enviar' button and a 'Trocar Imagem' link. The page also includes an 'Acesso rápido' dropdown menu and an 'OK' button.

**Figura 3 – Formulário de contato da seção “Fale Conosco”**

Posteriormente, à seção “Fale Conosco” foi adicionada uma página de esclarecimentos, apresentada na Figura 4, com diversos atalhos que apontam em sua maioria para as páginas da seção “Perguntas Frequentes”. Aparentemente, a intenção aqui é evitar que o usuário envie uma mensagem para sanar dúvidas já previamente respondidas. Entretanto, o formulário de contato, ao qual o usuário pode ser direcionado caso as

informações existentes não sejam suficientes, permaneceu o mesmo, não permitindo ainda qualquer classificação prévia do tema da mensagem ou do próprio usuário.

**Presidência da República**  
Controladoria-Geral da União - CGU

Destques do Governo

**PORTAL DA TRANSPARÊNCIA**  
do Governo Federal

Fale conosco | Glossário | Perguntas Frequentes | Links | Manual de Navegação

Acesso rápido Seleccione... OK

**Fale Conosco** imprimir

**Esclarecimentos sobre o funcionamento do Portal**

Para esclarecer dúvidas e enviar críticas, elogios ou sugestões sobre assuntos que se relacionem com o funcionamento do Portal, bem como para obter orientação sobre como navegar e consultar as informações disponíveis, seleccione o tema de seu interesse, leia informações importantes sobre o assunto e, caso ainda seja necessário, envie sua mensagem para a equipe do Portal da Transparência:

- Despesa - Informações Diárias
- Despesa - Transferências de Recursos
- Despesa - Gastos Diretos do Governo
- Receitas
- Convênios
- Empresas Sancionadas
- Servidores
- Participação e Controle Social
- Cadastramento de E-mail
- Sugestões, Reclamações ou Elogios
- Denúncias
- Sobre o Portal
- Sobre a CGU e a atividade de controle
- Transparência conforme a Lei Complementar 131/2009

Outra ferramenta que pode ajudar no esclarecimento de sua dúvida é o [Manual de Navegação](#). Ele orienta, de forma rápida e simples, o cidadão e os agentes públicos a encontrarem as informações desejadas, facilitando, assim, a navegação.

**Esclarecimentos sobre o conteúdo do Portal**

Para esclarecer dúvidas sobre o conteúdo e os dados disponíveis no Portal, entre em contato com a unidade gestora do órgão responsável pela informação em questão, por serem as unidades gestoras as executoras do orçamento da União. [Acesse os contatos das unidades gestoras responsáveis pelas principais informações do Portal.](#)

**Denúncias**

Caso você tenha informações concretas sobre irregularidades e queira denunciar aplicação indevida de recursos públicos relacionados a procedimentos e ações de agentes, órgãos e entidades do Governo Federal (Poder Executivo), [visite o site da CGU e verifique como fazer sua denúncia.](#)

**Empresas Penalizadas**

Caso você tenha dúvidas ou queira encaminhar alguma crítica ou sugestão sobre empresas penalizadas, visite a página inicial do Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS ([www.portaldatransparencia.gov.br/ceis](http://www.portaldatransparencia.gov.br/ceis)) e encaminhe sua mensagem.

Figura 4 – Página de esclarecimentos da seção “Fale Conosco”

Apesar disso, segundo Maeda, “[...] a grande maioria se identifica. Como cidadão, como líder de comunidade, como dono de uma ONG, vereadores... muitos políticos...”.

Aqui podemos entrever, no depoimento da representante da CGU, um esforço na tentativa de identificar e alistar atores em sua rede heterogênea de páginas eletrônicas, leis e computadores. Isto favorece uma visão da rede não como algo já preestabelecido, mas como algo a ser continuamente elaborado, ou seja, “performado” na medida em que novos atores vão sendo enredados e/ou os atores modificam os vínculos (e por eles são modificados). Segundo Latour (2005, p. 34),

uma forma de marcar essa diferença [de visão em relação às redes] é dizer que agregados sociais não são objeto de uma definição ostensiva – como canecas e gatos e cadeiras que podem ser apontados pelo dedo indicador –

mas apenas de uma definição performativa. Eles são feitos pelas várias maneiras e modos pelos quais se diz que eles existem.<sup>14</sup>

O que sustenta os “agregados sociais”, portanto, é justamente a atividade contínua tanto de alistar novos atores quanto de manter os já alistados. O referido trecho do depoimento evidencia a intenção da CGU em desempenhar esta atividade, cujo esforço de realização produz indícios ao fazer uso de algum tipo de recurso. Latour (idem, p. 35) descreve este aspecto ao confrontar a sociologia tradicional com a Teoria Ator-Rede:

o problema com qualquer definição ostensiva do social é que nenhum esforço extra parece necessário para manter os grupos existentes [...]. A grande vantagem de uma definição performativa [conforme defende a TAR], por outro lado, é justamente o oposto: ela chama a atenção para os meios necessários a incessantemente manter os grupos [...].<sup>15</sup>

Retornando ao depoimento colhido na CGU, Maeda apressou-se em valorizar o retorno obtido com a participação dos usuários, citando que algumas das melhorias implementadas no Portal se deram em função de questionamentos feitos e de dificuldades verificadas com certa frequência. Leodelma Felix complementou com a afirmação de que, a partir de demandas oriundas da imprensa e de sugestões enviadas pelo “Fale Conosco”, já haviam sido realizadas ações junto à STN – Secretaria do Tesouro Nacional no sentido de melhorar a maneira como os gestores inserem as informações no SIAFI.

Observa-se neste depoimento que a visibilidade possibilitada pelo Portal da Transparência pôde melhorar a qualidade dos dados informados, mas ainda não foi capaz de levar a mudanças na própria estrutura informacional do SIAFI. Maeda reconheceu que essa estruturação pode dificultar o entendimento do portal para usuários não habituados: “Realmente, tem que conhecer um pouquinho para poder achar a informação. Agora, eu não vejo [...] uma outra forma de a gente colocar que não [seja] dessa forma, que já está estruturada no SIAFI [...]”.

Maeda prosseguiu, afirmando que na época da publicação do Portal não foram encontrados sistemas similares que pudessem servir como exemplo para sugerir outros

---

<sup>14</sup> “One way to mark this difference is to say that social aggregates are not the object of an ostensive definition – like mugs and cats and chairs that can be pointed at by the index finger – but only of a performative definition. They are made by the various ways and manners in which they are said to exist.

<sup>15</sup> “The problem with any ostensive definition of the social is that no extra effort seems necessary to maintain the groups in existence, while the influence of the analyst seems to count for nothing – or simply as a perturbing factor that should be minimized as much as possible. The great benefit of a performative

modos de apresentação das informações: “inclusive, porque até hoje [...] o Portal ainda é referência em outros países; [...] os próprios prêmios<sup>16</sup> [...] também confirmam isso [...] realmente não havia nada assim”.

Seja por desconhecimento ou por inexistência de alternativas, ainda que tenha sido adotada uma forma de apresentação mais fiel à estrutura original dos dados, cabe questionar por que razão não houve qualquer orientação para o desenvolvimento conjunto com os usuários, buscando minimizar a complexidade trazida pela estruturação e o vocabulário herdados do SIAFI. Leila Motta mencionou que a prioridade no desenvolvimento do Portal foi sendo guiada para outro rumo:

[...] tem a questão do crescimento, [...] que o Portal, quando ele foi lançado, ele tinha, sei lá, duas consultas [...], na verdade é uma questão de [...] demandas, de repente, tem necessidade de fazer uma consulta nova para os servidores, por exemplo; então [a gente] vai lá e implementa [...] não que não tenha planejamento, não é isso; mas à medida que vamos tendo novas demandas, criando novos módulos...

Aparentemente, o esforço da equipe da CGU tem sido fortemente concentrado em tornar público um volume cada vez maior de informações, dentre aqueles disponíveis nos Sistemas Estruturadores do Governo Federal. Maeda confirmou: "a gente define um plano de ação; o que mais poderíamos estar demonstrando no Portal da Transparência? [...] Então a gente trabalha [...] a partir do momento que já existe informação em algum sistema". E Leodelma reconheceu a dificuldade trazida pela crescente complexidade do Portal:

a gente já sabe desse problema, dessas necessidades de melhoria, e que a gente já está trabalhando [...] Porque ele [o Portal da Transparência] foi crescendo [...] e isso pode dificultar um pouco o acesso à informação [...] agora, um desafio nosso é fazer com que [...] ela fique mais fácil de ser encontrada.

Quanto à decisão sobre qual informação recebe prioridade em sua publicação, Maeda admitiu que, em alguns casos, a resolução ocorreu em função de um momento político de cobrança por transparência, como no caso do escândalo dos cartões corporativos. Kodama complementou: "A gente mostrava [informações obtidas] só a partir de 2004. Aí, por necessidade, a gente teve que colocar dados de 2002, da gestão anterior". De

---

definition, on the other hand, is just the opposite: it draws attention to the means necessary to ceaselessly upkeep the groups [...].”

<sup>16</sup> Informações sobre as premiações concedidas ao Portal da Transparência estão disponíveis em <<http://www.portaldatransparencia.gov.br/sobre/Premios.asp>>. Acessado em ago. 2011.

fato, tal estratégia de publicar informações demandadas pela imprensa foi decisiva para o aumento da importância atribuída ao Portal da Transparência. Maeda confirma:

Sobretudo a partir do momento em que o Portal começou a ser utilizado, assim, ganhou uma visibilidade, ganhou uma credibilidade, e a imprensa começou a usar o Portal como fonte de informação para gerar pautas e notícias, independentemente de a gente propor; porque no início do Portal, lá em 2004, [...] a gente fazia “ah, tem uma coisa nova no Portal”, e tal. Mas a partir do momento em que isso foi sendo mais conhecido, os próprios jornalistas começaram a ir lá, sozinhos, e consultar e, de repente, sai uma notícia no jornal que a gente nem tinha falado com ninguém [...].

É interessante apontar na fala anterior da representante da CGU a equiparação entre "visibilidade" e "credibilidade": uma tradução/translação, conforme o conceito descrito por Callon (1986) e Latour (2000), brevemente exposto a seguir.

Callon nos oferece o que chama de “sociologia da tradução”, e afirma que “esse quadro analítico é particularmente bem adaptado para o estudo do papel desempenhado pela ciência e tecnologia na estruturação das relações de poder”.<sup>17</sup> A tradução/translação é uma das ideias centrais da TAR, e é assim definida por Callon (1986, p. 19):

Tradução é o mecanismo pelo qual os mundos social e natural progressivamente tomam forma. O resultado é uma situação na qual certas entidades controlam outras. Compreender o que os sociólogos chamam genericamente de “relações de poder” significa descrever a maneira pela qual atores são definidos, associados e simultaneamente obrigados a permanecer fiéis às suas alianças. O repertório da tradução não só é projetado para fornecer uma descrição simétrica e tolerante de um processo complexo que constantemente mistura em conjunto uma grande variedade de entidades sociais e naturais. Ele também permite uma explicação de como alguns poucos obtêm o direito de expressar e representar os muitos atores silenciosos dos mundos sociais e naturais que mobilizaram.<sup>18</sup>

Desta forma, os interesses particulares dos atores mobilizados para participar da rede sofrem uma “tradução”, expressa por aqueles que, ao falarem em nome de todos, assumem o papel de porta-vozes de todo um coletivo de associações. Isto promove também uma “translação”, um deslocamento dos objetivos originais desses atores, de modo a articularem suas ações. Ainda segundo Callon (1986, p. 18-19):

---

<sup>17</sup> “this analytical framework is particularly well adapted to the study of the role played by science and technology in structuring power relationships” (CALLON, 1986, p. 1).

<sup>18</sup> “Translation is the mechanism by which the social and natural worlds progressively take form. The result is a situation in which certain entities control others. Understanding what sociologists generally call power relationships means describing the way in which actors are defined, associated and simultaneously obliged to remain faithful to their alliances. The repertoire of translation is not only designed to give a symmetrical and tolerant description of a complex process which constantly mixes together a variety of social and natural entities. It also permits an explanation of how a few obtain the right to express and to represent the many silent actors of the social and natural worlds they have mobilized.”

Traduzir é deslocar [...] Mas traduzir também é expressar na própria linguagem o que os outros dizem e querem, por que agem da maneira que agem, e como se associam uns aos outros: é estabelecer a si mesmo como um porta-voz. Ao fim do processo, se bem sucedido, apenas vozes falando em uníssono serão ouvidas. [...] Mas isso não teria sido possível sem os diferentes tipos de deslocamentos e transformações apresentados [...]. Para designar esses dois mecanismos indissociáveis e seu resultado, usamos a palavra tradução.<sup>19</sup>

O resultado desejado, após a prática sucessiva das traduções/translações, é que esse ator que busca falar em nome de todos se torne realmente um fato/artefato indispensável a todos: somente por meio da consolidação deste fato/artefato, os interesses de quaisquer dos outros integrantes da rede poderão ser alcançados – ou ao menos assim deve parecer. Ele se torna um ponto obrigatório de passagem na interligação da rede, conforme Latour (2000, p. 218-219):

A tarefa do construtor de fatos está agora claramente definida: há um conjunto de estratégias para alistar e interessar os atores humanos e um segundo conjunto para alistar e interessar os atores não humanos a fim de conservar os primeiros. Quando essas estratégias têm sucesso, o fato construído se torna indispensável; é ponto de passagem obrigatória para todos quantos quiserem promover seus próprios interesses. [...] Todos adotam as afirmações [...] de contendedores bem-sucedidos. Consequentemente, as alegações se transformam em fatos indiscutíveis [...] a sua propagação vai ocorrendo no tempo e no espaço. Se tudo corre bem, [...] parecerá que [...] se propagam através das mentes [...].

Mas a obtenção do *status* de ponto obrigatório de passagem não garante estabilidade: mantê-lo requer um esforço tão grande quanto alcançá-lo. Novas controvérsias podem, a qualquer momento, colocar em questão a credibilidade das afirmações; novas traduções/translações podem fazer a voz que fala por todos “mudar de boca”. Para sustentar uma posição, é necessário alistar continuamente novos aliados, humanos e não humanos. De acordo com Callon (1986, p. 18), “[...] a noção de tradução enfatiza a continuidade dos deslocamentos e das transformações que ocorrem nessa história: deslocamentos de objetivos e interesses e, também, deslocamentos de dispositivos, seres humanos [...]”.<sup>20</sup> É resume: “Mais que um resultado, tradução é um processo”<sup>21</sup> (idem, p. 19).

---

<sup>19</sup> “To translate is to displace [...] But to translate is also to express in one’s own language what others say and want, why they act in the way they do and how they associate with each other: it is to establish oneself as a spokesman. At the end of the process, if it is successful, only voices speaking in unison will be heard. [...] But this would not have been possible without the different sorts of displacements and transformation presented [...]. To designate these two inseparable mechanisms and their result, we use the word translation.”

<sup>20</sup> “[...] the notion of translation emphasizes the continuity of the displacements and transformations which occur in this story: displacements of goals and interests, and also, displacements of devices, human beings [...].”

<sup>21</sup> “Translation is a process before it is a result.”

Mais uma vez retornando ao depoimento dos entrevistados, por conta dessa “visibilidade/credibilidade”, o Portal da Transparência teria passado a servir de referência para iniciativas de transparência pública em outras esferas de governo, outros poderes e até mesmo outros países. De acordo com Leodelma Felix, “quatro ou cinco estados, antes de desenvolverem o [próprio] portal, Rio Grande do Sul, Sergipe, [...] Maranhão, Alagoas [...] e alguns municípios também”. Entretanto, a equipe da CGU foi além de apenas atender à demanda: buscou posicionar o Portal como um ponto de passagem obrigatório, ao assumir uma atuação mais ativa na rede a ser constituída por outros entes públicos em suas iniciativas de transparência. Maeda afirmou: “Nós já fornecemos código-fonte pra alguns estados [...] para atendimento à Lei Complementar 131.<sup>22</sup> [...] aquele [ente público] que quiser criar um *site* novo, nós forneceremos todo o código-fonte [...]”.

Embora o Portal surja como um ponto obrigatório de passagem na disponibilização de informações públicas, não parece haver o mesmo esforço em assumir posição semelhante para a denúncia do cidadão em face das irregularidades relacionadas aos recursos públicos. Maeda respondeu:

Na verdade, ele [o cidadão] tem um canal de denúncias, que por meio do *site* pode entrar em contato com a gente [...] mas, na verdade, a nossa orientação [...] é sempre de que o cidadão procure as instâncias mais próximas dele [...] a gente não tem recurso, nem financeiro, nem de pessoal [para investigar uma denúncia] [...] então, primeira coisa: ir até a prefeitura e cobrar [...]. Se ele achar “bom, aqui não deu resultado”, [...] a Câmara de Vereadores tem o papel, também, fundamental de fiscalização das contas da Prefeitura, então, na verdade, a nossa orientação é sempre que ele vá [...] escalando essas instâncias, até que ele chegue, digamos, aqui, no máximo; porque [...] em tese, é mais fácil que ele resolva ali naquela esfera mais próxima dele do que a gente por aqui resolver.

Observa-se, portanto, que o Portal da Transparência não foi desenvolvido para servir de via de mão dupla para a fiscalização dos gastos públicos. Ainda assim, houve casos de denúncias encaminhadas pelo Portal. Kodama apontou o exemplo “da servidora [...] que

---

<sup>22</sup> A Lei Complementar nº 131, de 27 de maio de 2009, acrescentou dispositivos à Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000, que estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. Entre as providências, determinou a “liberação ao pleno conhecimento e acompanhamento da sociedade, em tempo real, de informações pormenorizadas sobre a execução orçamentária e financeira, em meios eletrônicos de acesso público”, e estabeleceu prazos para o cumprimento das determinações: um ano para a União, os Estados, o Distrito Federal e os municípios com mais de 100.000 habitantes; dois anos para os municípios entre 50.000 e 100.000 habitantes; e quatro anos para os municípios com até 50.000 habitantes. Na época da realização desta entrevista, o prazo de um ano estava prestes a expirar.

fazia pagamento [...] para clínica de estética. Isso apareceu no Portal.<sup>23</sup> [...] a servidora foi demitida”.<sup>24</sup>

Por fim, graças à posição relevante adquirida como gestor do Portal da Transparência, a CGU pôde finalmente produzir a campanha de divulgação em nível nacional, citada no início deste capítulo. Maeda relatou que, desde 2004, a CGU vinha tentando, junto à SECOM/PR – Secretaria de Comunicação da Presidência da República, obter verbas para a veiculação de uma campanha publicitária. Todavia, os recursos só foram obtidos por ocasião do episódio dos cartões corporativos: naquele momento, segundo Maeda, “as pessoas perceberam que [...] esse negócio é importante [...] e aí a gente conseguiu ter o convencimento da própria Presidência de que era importante investir”.

Na fala dos integrantes da equipe de desenvolvimento, a posição assumida pelo Portal na relação entre transparência pública e cidadania é ratificada, a ponto de supor que essa relação estaria prejudicada sem a sua existência. Leodelma Felix considerou não haver nenhum outro recurso semelhante, e Maeda complementou mais uma vez: “É claro que existem hoje [...] vários outros portais [...] tirando os portais [...], qual é a maneira de o cidadão conseguir, o cidadão comum?”. Maeda prosseguiu, apontando o que lhe parece ser uma vantagem decisiva do Portal da Transparência na relação entre o cidadão e os gastos públicos em face de outros canais de comunicação: “eu acho que ali [no Portal da Transparência] é uma informação sem intermediário [...] sem ter a interpretação de alguém [...] e ele [o cidadão] vai ter tudo o que é possível ter”.

A respeito do depoimento de Maeda, que confessou não enxergar o Portal como algo “entre” o cidadão e os dados, Feitosa (2010, p. 23) afirma que “[c]uriosamente, em que pese a presença abundante da classificação e da padronização, o cidadão está acostumado a ignorá-las”. Feitosa aponta ainda, citando Bowker e Star, a necessidade de expor as classificações e as categorias como efeitos de alguma interpretação e, portanto, também como mediações:

uma vez que um sistema está em funcionamento, a prática política dessas decisões é esquecida, literalmente enterrada em arquivos (quando os registros são mantidos) ou embutida em *softwares* ou em medidas e composições das coisas ( BOWKER & STAR, 2007, *apud* FEITOSA, 2010, p. 24).

---

<sup>23</sup> <[http://odia.terra.com.br/brasil/hm/verba\\_publica\\_e\\_usada\\_em\\_tratamentos\\_de\\_beleza\\_153149.asp](http://odia.terra.com.br/brasil/hm/verba_publica_e_usada_em_tratamentos_de_beleza_153149.asp)>. Acessado em ago. 2011. O episódio será novamente abordado no capítulo 3, no depoimento de Michel Alecrim.

<sup>24</sup> <<http://www.in.gov.br/imprensa/visualiza/index.jsp?jornal=2&pagina=43&data=18/03/2009>>

Aos olhos dos desenvolvedores, portanto, não parece haver dúvida de que o Portal representa um simples e passivo instrumento de transparência, transportando fielmente a execução orçamentária pública aos cidadãos interessados. Para a Teoria Ator-Rede, por outro lado, “faz uma diferença enorme se os meios para produzir o social são considerados como intermediários ou como mediadores” (LATOUR, 2005, p. 38).<sup>25</sup>

Latour (idem, p. 39) descreve, de modo bastante didático, a distinção entre intermediário e mediador:

Um intermediário, no meu vocabulário, é o que transporta significado ou força sem transformação: a definição de suas entradas é suficiente para definir as suas saídas. [...] Mediadores transformam, traduzem, distorcem e modificam o sentido ou os elementos que devem carregar. [...] Um computador funcionando bem poderia ser tomado como um bom exemplo de um intermediário complicado, enquanto uma conversa banal pode tornar-se uma cadeia extremamente complexa de mediadores onde as paixões, opiniões e atitudes se bifurcam a cada fala. Mas se ele se quebra, um computador pode se transformar em um mediador terrivelmente complexo, enquanto um painel altamente sofisticado durante uma conferência acadêmica pode se tornar um intermediário perfeitamente previsível e sem intercorrências carimbando uma decisão tomada em outro lugar.<sup>26</sup>

Este é um ponto fundamental de distinção entre a abordagem sociológica tradicional e a Teoria Ator-Rede. A sociologia tradicional sustenta a existência prévia de uma força social, transportada sem interferências por diversos intermediários passivos, e que justificaria *a priori* todos os comportamentos observados em seus agregados sociais exclusivamente humanos. Já na abordagem da Teoria Ator-Rede, na qual os não humanos são autorizados a participar ativamente dos agregados sociais, as forças preconcebidas não existem, os mediadores proliferam e, neste caso, resta apenas seguir as associações:

[...] a sociologia se torna a disciplina que respeita o deslocamento inerente em fazer alguém fazer alguma coisa. Na maioria das teorias da ação, não há tal deslocamento porque o segundo termo é previsto pelo primeiro: “Dê-me a causa e vou ter o efeito.” [...] Com os mediadores, a situação é diferente: as

---

<sup>25</sup> “[...] it makes a huge difference whether the means to produce the social are taken as intermediaries or as mediators.”

<sup>26</sup> “An intermediary, in my vocabulary, is what transports meaning or force without transformation: defining its inputs is enough to define its outputs. [...] Mediators transform, translate, distort, and modify the meaning or the elements they are supposed to carry. [...] A properly functioning computer could be taken as a good case of a complicated intermediary while a banal conversation may become a terribly complex chain of mediators where passions, opinions, and attitudes bifurcate at every turn. But if it breaks down, a computer may turn into a horrendously complex mediator while a highly sophisticated panel during an academic conference may become a perfectly predictable and uneventful intermediary in rubber stamping a decision made elsewhere.”

causas não permitem que se deduza como serão os efeitos simplesmente oferecendo ocasiões, circunstâncias e antecedentes.<sup>27</sup>

Desta forma, evidencia-se que a transparência pública é mediada e deslocada de modo inevitável pela participação do Portal e de vários outros atores nesta rede. Porém, não há como prever de antemão o modo e a intensidade em que tais mediações são exercidas. Apenas o mapeamento das associações, a ser realizado no decorrer deste relato, poderá nos fornecer um retrato, ainda que modesto e parcial, da rede em sua performance.

## ***2.2. A Secretaria de Fazenda do Estado do Rio de Janeiro – SEFAZ-RJ: atender aos cidadãos ou aos porta-vozes dos cidadãos?***

A Secretaria de Fazenda do Estado do Rio de Janeiro – SEFAZ-RJ também disponibiliza seu “Portal da Transparência”. Foram reunidos para dar seu depoimento como porta-vozes da SEFAZ-RJ, em fevereiro de 2011, os servidores George Santoro, subsecretário de Política Fiscal, Marco Aurélio Alves de Mendonça, superintendente de Relações Federativas e Transparência Fiscal, e Bruna Beatriz Daniel, integrante da Subsecretaria de Política Fiscal.

Santoro iniciou informando que a Subsecretaria por ele chefiada foi criada em 2007, com a posse de Joaquim Levy como secretário de Fazenda do Estado. Ainda segundo Santoro, desde sua criação a Subsecretaria se preocupou em atender a um público mais especializado na execução orçamentária: “não só [para] olhar a questão pontual, [...] mas também tornar os dados uma ferramenta de pesquisa, inclusive acadêmica [...] você dá condições de alguém fazer trabalhos através de informações que o governo presta”. Verifica-se, portanto, que a prestação de contas ao público composto por “cidadãos comuns” não constava do objetivo inicial da Subsecretaria.

Sobre a origem do Portal de Transparência do Estado, Santoro prosseguiu: “[...] na verdade, o *site* de transparência mesmo só saiu no final do ano passado [2010], mas foi

---

<sup>27</sup> “[...] sociology becomes the discipline that respects the dislocation inherent in making someone do something. In most theories of action, there is no such dislocation because the second term is predicted by the first: ‘Give me the cause and I will have the effect’. [...] For mediators, the situation is different:

construído ao longo dos últimos quatro anos”. Qual teria sido a razão para essa relativa demora no desenvolvimento? Santoro revela que outro produto tem recebido prioridade durante esses anos:

A partir de 2007, começou-se a trabalhar [...] informações na internet. E aí, cada órgão aqui da Fazenda foi orientado de alguma maneira a colocar as coisas lá no *site* da Secretaria [...]. A gente aqui quis consolidar; [...] fazer um documento, que é o Boletim de Transparência Fiscal [...] a gente faz a análise qualitativa do gasto, da receita... então, é um documento muito encorpado, está grande, cresceu muito... e aí a gente coloca disponível as tabelas em Excel [no *site* da SEFAZ-RJ].

O impulso definitivo para a implementação do Portal de Transparência teria surgido da combinação de dois fatores. Segundo Santoro, “a gente percebeu que essas informações estavam muito difíceis... elas estavam todas disponíveis lá, mas não era simples de [...] chegar na informação”. E, simultaneamente à autoavaliação crítica, uma obrigação legal: “Também tem que levar em conta aí a Lei [...] 131, que trouxe uma obrigatoriedade e, ao mesmo tempo, trouxe um monte de dúvidas [...] foi um ano de discussão entre os estados e o Tesouro Nacional [...]”. Santoro afirmou que a maioria dos sistemas orçamentários estaduais não estava preparada para a disponibilização de informações “em tempo real”, como prevê a citada Lei:

Se entendesse que “online” é no mesmo ato, no momento que eu fizesse, a gente tinha um problema técnico enorme [...] vários estados, como nós, que usam o SIAFEM<sup>28</sup> [...] não tinham condições de disponibilizar isso [...]. Então, depois de várias discussões, o Tesouro Nacional publicou uma portaria e um decreto em que se regulamenta isso, [...] e a que [...] a maioria dos estados consegue atender, do jeito que está. Então, o “online” ficou definido que era um dia após, ou seja, eu contabilizei hoje, no dia seguinte está ali.

A solução encontrada de modo a evitar a desagregação da rede de sustentação à transparência pública foi modificar o entendimento legal da expressão “em tempo real”, ou seja, negociar uma tradução/translação que pudesse manter todos os atores devidamente alistados à rede. De fato, o Decreto nº 7.185, publicado em 27 de maio de 2010 – coincidentemente no exato dia em que se encerrava o prazo de um ano definido pela Lei Complementar nº 131 – estabelece:

§ 2º Para fins deste Decreto, entende-se por:

---

causes do not allow effects to be deduced as they are simply offering occasions, circumstances, and precedents” (LATOURE, 2005, p. 58-59).

<sup>28</sup> O SIAFEM – Sistema Integrado de Administração Financeira para Estados e Municípios é um sistema desenvolvido e disponibilizado pelo SERPRO, com base no SIAFI, para simplificar e uniformizar a execução orçamentária, financeira e contábil dos estados e dos municípios.

[...]

II - liberação em tempo real: a disponibilização das informações, em meio eletrônico que possibilite amplo acesso público, até o primeiro dia útil subsequente à data do registro contábil no respectivo SISTEMA, sem prejuízo do desempenho e da preservação das rotinas de segurança operacional necessários ao seu pleno funcionamento;

[...]

Com tal medida, a controvérsia foi arrefecida, e a caixa-preta composta pelos sistemas orçamentários, actantes importantes na rede, escapou momentaneamente de ser exposta ao questionamento crítico dos cidadãos. Mas manter uma caixa-preta fechada requer esforço contínuo, pois sempre há o risco de sua desagregação. Santoro apontou uma controvérsia ainda não encerrada:

Dentro desse processo [...] você também tem o da padronização das contas contábeis brasileiras [...] ao mesmo tempo a aderência do Brasil às normas internacionais de contabilidade [...] cada estado, cada município acaba alimentando aquilo com um critério. [...] você não vai conseguir analisar e estudar essas contas públicas de maneira tranquila. Então, esse é um problema que nós temos hoje, que os portais de transparência por si só não resolvem.

Mendonça toma a palavra para relatar sua versão dos acontecimentos: “O Joaquim Levy [...] tinha sido secretário do Tesouro Nacional. [...] falou assim: ‘olha, a gente tem que ter um boletim. E nós temos que ter um boletim no mínimo igual ao do Tesouro’ [...] e a gente aprende a fazer fazendo”. Santoro justificou que a evolução das características do Boletim de Transparência foi ocorrendo especialmente com os órgãos de imprensa, cujos jornalistas compareciam aos lançamentos: “depois vão trocando os jornalistas, você vê, o nível [do público]... ele não consegue traduzir aquilo. [...] E aí, o que a gente começou a fazer nos primeiros boletins? Botar [...] os ‘destaques’ daquelas informações”. Daí a necessidade de adicionar elementos que servissem para destacar temas específicos de maior interesse, e elucidar as informações fornecidas pelo Boletim. Ainda conforme Santoro, “a maior parte desse público de imprensa vai agora no sumário executivo, porque não conseguia extrair a informação que estava ali”.

Assim, o desenvolvimento do Portal de Transparência representou uma ramificação secundária do trabalho da Subsecretaria. De acordo com Santoro:

[...] até início de 2010, o nosso foco foi numa tendência muito mais específica, de pesquisador; vem gente do IPEA aqui tirar dúvida e tal, e trocar. Mas de 2010 para cá, a gente resolveu abrir um pouquinho esse leque, que foi [...] o Portal de Transparência. Por quê? Porque começou um movimento de que as pessoas querem entender para quem eu paguei o quê. Tinha ali no nosso *site*? Tinha, em planilha Excel. [...] Tinha a informação,

mas não estava muito clara. E a gente começou a bolar o *site* para que tivesse essas coisas concentradas.

O desenvolvimento e a implementação do Portal foram delegados a uma equipe interna da Secretaria de Fazenda. Segundo Bruna Daniel, foi de aproximadamente seis meses o tempo gasto desde a primeira ideia até o *site* estar de fato no ar. Santoro continua, citando o “*webdesign*” como um novo ator capaz de mediar e, portanto, performar a rede: “Mas veja, a gente já tinha essas informações no *site* [da SEFAZ-RJ]. A gente não tinha o sistema buscador de informações [...] Na verdade, era um trabalho mais de *webdesign*, de montar, e puxar as informações”. Bruna Daniel mencionou então que, em função de uma mudança de chefia na Secretaria de Fazenda, o desenvolvimento permaneceu quase dois meses parado. E Santoro concluiu: “[...] seis meses [...] foi entre projetar e definir; mas desenvolver mesmo, acho que [foram] uns três meses. [...] o desenvolvimento em si foi rápido”.

A plataforma de *software* utilizada na implementação do Portal consistiu de um servidor de aplicação Weblogic, com programação em Java e acesso a banco de dados Oracle. Segundo a equipe da Subsecretaria, esta configuração era a utilizada como padrão nos aplicativos desenvolvidos pela SEFAZ-RJ e, portanto, foi utilizada também para o Portal. Santoro esclareceu que a programação do aplicativo foi realizada por uma empresa terceirizada: “Eles usaram toda a estrutura nossa, de programação, servidor, [...] o nosso padrão de programação”. A modelagem dos dados do sistema, ou seja, a estrutura hierárquica das informações de receitas e despesas no Portal, foi herdada do SIAFEM. Ainda segundo os entrevistados, o sistema foi submetido a “teste externo” antes de seu lançamento, porém não ficou esclarecido se o teste foi realizado com usuários externos ou apenas acessado de algum local externo às dependências físicas da Secretaria de Fazenda.

Santoro apontou a preocupação em melhorar o acesso às informações no Portal: “Está bom o Portal? Não está, ainda [...] a gente tinha uma dificuldade de banco de dados, porque eles são estanques devido ao SIAFEM, ele tem ano a ano separado [...] Agora a gente vai conseguir que [o cidadão] consiga trabalhar essas informações”. Surge aqui novamente o sistema orçamentário subjacente, neste caso o SIAFEM, como um actante forte, capaz de fazer com que outros façam coisas. E o depoimento de Santoro revela a convocação de outro actante, até então não autorizado a participar na rede da

transparência pública: “um ‘ator’ que influenciou foi o *site* ‘Contas Abertas’, sem sombra de dúvida teve uma influência no nosso portal”.

De que forma a entrada em cena desse novo “ator” pode ser verificada, ou seja, quais seriam as evidências e as materialidades de tal “influência”? Santoro apresentou-as em seguida: “Foi feita uma avaliação no meio do ano...”. A avaliação mencionada por Santoro é o “Índice de Transparência”, produzido pela ONG Contas Abertas.<sup>29</sup> Segundo os critérios da edição do ano de 2010, o estado do Rio de Janeiro obteve apenas a décima segunda colocação entre os portais estaduais, ocupando a pior posição em relação aos estados da região Sudeste. O resultado surpreendeu a equipe da Subsecretaria, conforme expressado por Mendonça: “a gente ficou irado com isso”. Santoro justificou que, pelo fato de não terem sido previamente contactados, os membros da SEFAZ-RJ não puderam indicar aos avaliadores do “Contas Abertas” onde as informações procuradas estariam disponíveis, e daí o mau resultado atribuído pela pesquisa. Mesmo discordando da avaliação, Santoro admitiu que o *site* não estava suficientemente bom, e este teria sido “[...] o nosso motivo [para] em seguida [fazer] um portal separado. Porque realmente o portal da Fazenda não tinha uma boa visualização das coisas”.

Desta forma, de acordo com o relato de Santoro, o Portal da Transparência do Estado do Rio de Janeiro não existia até meados de 2010, tendo surgido somente após a avaliação realizada pela ONG “Contas Abertas” do Portal da Secretaria de Fazenda, até então o único canal de disponibilização de informações orçamentárias do estado. Mendonça assim o justificou: “É que antigamente a gente cumpria a lei rigorosamente, estava tudo lá, só que era difícil de achar. A gente não tinha a cultura de fazer um *site* com usabilidade adequada [...]. Aí surgiu essa notícia do ‘Contas Abertas’”. Santoro informou ainda a atitude tomada pela equipe: “[...] a gente foi à sede do ‘Contas Abertas’ [...], conversamos [...] com o presidente, que é o Gil Castello Branco, aí ele explicou como é que ele nos avaliou [...] começou uma série de aperfeiçoamentos a partir dessa nossa ida a Brasília [...]”. Mendonça ofereceu mais detalhes sobre como esses aperfeiçoamentos foram implementados: “[...] a gente foi se informar sobre quais eram os critérios. [...] e fez um documento mostrando ‘olha, tudo o que vocês

---

<sup>29</sup> O Índice de Transparência e a ONG “Contas Abertas” serão abordados no capítulo 3 desta dissertação.

apontaram nós fizemos, isso e isso e isso e isso... isso aqui a mais [...], e nós vamos prosseguir desse jeito”.

Aqui vemos o que pode ser descrito no vocabulário da TAR como a atuação de um porta-voz, a organização não governamental “Contas Abertas”, agindo em nome de outros, ou seja, dos cidadãos os quais ela alega representar. Poderia ser questionada a atitude da equipe responsável pelo Portal de Transparência do Estado do Rio de Janeiro de negociar sua aceitação junto a um porta-voz, e não junto a seus possíveis usuários. Ainda assim, segundo Santoro, não foi uma decisão fácil conceder tal crédito a uma organização privada, cuja missão é avaliar o desempenho de órgãos públicos:

Dentro do grupo dos estados, havia uma grande resistência em aceitá-los como um ator que pudesse fazer uma verificação de qualidade de *site*. Não há dúvida de que eles usaram alguns critérios, que [...] ninguém sabia previamente [...] Então, muitos estados sentiram certo ressentimento com isso [...] a gente viu isso como um processo de melhoria, de aperfeiçoamento; fomos lá, “é assim que vocês estão entendendo o que é melhor?”. “É”. “A gente também entende que tem que ter isso, isso e isso, e nós vamos colocar”. Então, a gente tem o nosso posicionamento, mas a gente está respeitando a visualização deles...

Revela-se aqui que a preocupação do Portal em atender ao cidadão foi deslocada e substituída pela preocupação em atender aos critérios estabelecidos pela ONG “Contas Abertas”. Ao menos aos olhos da equipe da SEFAZ-RJ, a ONG surgiu como um legítimo porta-voz do cidadão: “quando a gente foi lá, percebeu [...] o que esse público [o cidadão] quer ver num *site* de transparência. [...] para mim não tem a menor relevância olhar, mas [para ele] tem relevância”.

Apesar do distanciamento em relação ao cidadão, uma seção “Fale Conosco” foi disponibilizada.<sup>30</sup> Também neste Portal, a exemplo do Portal da Transparência do Governo Federal, a seção consiste de um formulário de contato como o do Governo Federal, no qual é solicitado ao usuário apenas nome, email e conteúdo da mensagem, conforme apresentado na Figura 5. Da mesma forma, não há categorização da mensagem ou informações de perfil dos usuários, permitindo o recebimento de questões não relacionadas ao Portal. Segundo Santoro, o Portal recebe “[...] todo tipo de demanda [...] desde ONG da área ambiental perguntando coisas até contribuinte [que] pagou

---

<sup>30</sup> Reitera-se aqui que a qualidade do atendimento através do “Fale Conosco”, assim como nas outras iniciativas analisadas, não foi posta à prova nesta dissertação.

errado uma guia [...] a gente faz um encaminhamento interno... [mas] tem algumas coisas que ele tem que vir pessoalmente aqui, não tem jeito”.

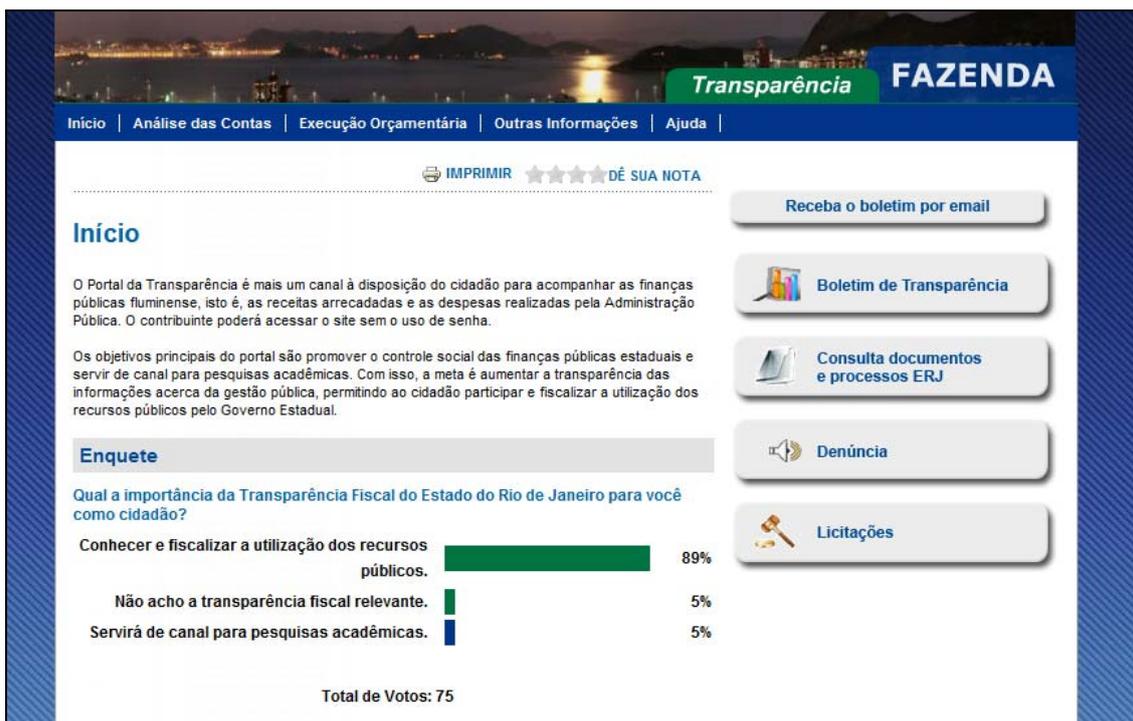
Outra forma, ainda mais limitada, de dar voz aos usuários no Portal foi a disponibilização de uma enquete na sua página inicial, conforme apresentado na Figura 6. À questão “Qual a importância da Transparência Fiscal do Estado do Rio de Janeiro para você como cidadão?”, eram oferecidas as seguintes opções de resposta: “Conhecer e fiscalizar a utilização dos recursos públicos” (que na época da entrevista contabilizava 89% das respostas); “Servirá de canal para pesquisas acadêmicas” (5%); e “Não acho a transparência fiscal relevante” (também 5%).

The image shows a screenshot of a web form titled "Fale Conosco" on the FAZENDA website. The website header includes "Transparência" and "FAZENDA". The navigation menu contains: Início | Análise das Contas | Execução Orçamentária | Outras Informações | Fale Conosco | Ajuda |. The form itself is titled "Fale Conosco" and contains the following sections:

- Dados Pessoais:** Two input fields labeled "Nome:" and "E-mail:" with red asterisks indicating they are required.
- Pergunta:** A large text area labeled "Mensagem:" with a red asterisk indicating it is required.
- Verification:** A section titled "Antes de continuar, forneça os caracteres de confirmação mostrados na figura abaixo". It features a CAPTCHA image with the characters "95 H" and a small input box labeled "Digite-os aqui". A link "Não consegue entender as letras? Clique aqui" is provided below the input box.

A red asterisk at the bottom right of the form area indicates: "\* - Campo Obrigatório".

Figura 5 – Formulário de contato da seção “Fale Conosco”



**Figura 6 – Página inicial com resultados da enquete**

Segundo Santoro, não houve, até a época desta entrevista, sugestões ou reclamações sobre a navegação no Portal. Citou ter havido demanda apenas em um evento comemorativo do Dia Nacional de Transparência e contra a Corrupção,<sup>31</sup> realizado no Ministério da Fazenda. Bruna Daniel acrescentou: “disseram que [...] o vocabulário é complicado, porque por mais que você tente simplificá-lo, tem muitas singularidades [...] [F]azer esse equilíbrio de vocabulário é complicado”. Outras sugestões de melhorias ao Portal vieram tanto de demandas internas quanto externas, de acordo com Santoro:

a gente tinha uma demanda interna nossa, que era melhorar a consulta em alguns “cortes” [...] Só que na visita ao “Contas Abertas”, eles deram uma sugestão [...] algumas consultas que assim, para um indivíduo técnico, da área, são inimagináveis. [...] os “cortes” dele são totalmente diferentes dos nossos [...] para mim não é importante aquela comparação, mas eles acham que é importante a comparação. Aí a gente criou um mecanismo nesse novo modelo [...] Até porque a informática disse que era possível, que não tinha restrição...

<sup>31</sup> A Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção foi assinada por diversos países em 9 de dezembro de 2003, na cidade de Mérida, no México. Em referência a esta data, o dia 9 de dezembro foi então instituído como Dia Internacional contra a Corrupção, resultado de proposta feita pela delegação brasileira na Convenção de Mérida.

À parte o distanciamento demonstrado em relação ao acompanhamento qualitativo dos usuários, a equipe do SEFAZ-RJ realiza o registro da quantidade de acessos ao Portal. O último valor levantado até o momento da entrevista, correspondente aos meses de setembro a dezembro de 2010, contabilizou cerca de três mil acessos. Este número corresponderia em média a 750 acessos por mês, e 25 por dia. Santoro disse considerar este número muito bom. Também afirmou acreditar que o Portal seja acessível ao cidadão, e que o público que pesquisa de fato no Portal seja majoritariamente composto de jornalistas realizando trabalhos investigativos: “o nosso Portal, eu reputo como um dos melhores do Brasil, hoje”.

Questionado se alguma outra iniciativa de transparência teria servido como referência ao Portal, Santoro respondeu que a equipe de desenvolvimento procurou capturar o melhor que encontraram em cada portal, após uma pesquisa nos 27 portais de todos os estados da União, além do Portal do Governo Federal. Bruna Daniel esclareceu que se buscou avaliar “os dez primeiros colocados segundo a avaliação do ‘Contas Abertas’; bom, eles são bons em quê? [...] então a gente tentou copiar...”.

Em contrapartida, as iniciativas de transparência da administração pública fluminense têm influenciado outros entes públicos? Segundo Santoro, devido ao pouco tempo decorrido desde a implementação do Portal de Transparência, a Subsecretaria ainda não havia detectado o interesse de prefeituras ou outros estados. Porém, conforme Bruna Daniel relatou, algumas prefeituras teriam utilizado a seção “Fale Conosco”, expressando o interesse em receber o Boletim de Transparência para tê-lo como referência na elaboração de seus próprios boletins, e Santoro acrescentou que a Prefeitura do Rio já teria adotado a publicação de um boletim nos mesmos padrões.

De forma reveladora, Mendonça questionou o próprio esforço em disponibilizar informações ao público em geral:

[...] a gente foi meio que forçado a pensar nisso, a nossa rotina não incorporava isso [...] e agora, o engraçado é que a gente faz as coisas sempre lembrando, “olha, isso aqui, tem que pensar numa forma de colocar adequadamente no *site* de transparência”. Porque antes, há alguns anos atrás, transparência era colocar o relatório que a lei pedia [...] Mas com um pouquinho de conhecimento, ele pode lançar voos até mais altos [...] É claro que [...] muitas pessoas não vão ter tempo nem interesse para isso [...] eu imagino que o perfil seja mesmo o do cara da imprensa, do jornalzinho de economia, ou o cara que acompanha finanças porque estuda isso, ou que trabalha com isso... porque é um assunto árduo, não é uma coisa prazerosa [...] e é chato, o cara vai ver: “despesas de custeio”. “Meu Deus, o que é

isso?” Você tem um custo de entrada [...] para compreender esse universo [...]. Então, assim, a gente não teve tempo realmente para pensar isso. Como é que vou tornar o portal mais agradável para o meu perfil? Tenho que ver se vale a pena fazer isso também.

Santoro prosseguiu neste questionamento sobre o “perfil” do público que o Portal de Transparência alcança: “[a pessoa] tem que ter alguma relação com a coisa, entendeu? Nossa experiência aqui, normalmente, é assessor de parlamentar [...] jornalista que olha, é sempre alguém com algum interesse específico em alguma coisa [...]”. Em contrapartida, Mendonça tentou exemplificar qual o interesse que um cidadão poderia ter na transparência orçamentária, buscando um tema muito delicado para a administração do estado do Rio de Janeiro à época deste depoimento:

Por exemplo [...] é claro que, como cidadão fluminense, você está preocupado com esse movimento dos outros estados em retirar os nossos *royalties*. Se você quiser acompanhar como é que é o desempenho dos *royalties* no estado do Rio [...] de 2008 para cá, está tudo lá, entendeu? E aí, ao contrário do que a maioria das pessoas ainda pensa, você vai ver que os recursos do estado do Rio não são gastos levemente [...] não tem um níquel disso aí que vai para salário. Não tem um níquel disso aí que vai para despesa de custeio. Então, todo aquele argumento, “ah, gasta mal” [...], no estado não. [...] Vou dizer o seguinte: se você quiser, no bar, discutir sobre *royalties*, você não vai falar bobagem se você ler o nosso boletim. Agora, tem certas coisas que você não vai ter paciência de ler...

O depoimento da equipe da SEFAZ-RJ evidencia alguns aspectos distintos em relação ao da equipe da CGU, que trata o Portal da Transparência do Governo Federal como o principal produto institucional, não somente por conta das suas atribuições precípuas, mas também, entre outros motivos, por conta da visibilidade trazida ao órgão. No caso da SEFAZ-RJ, o Portal de Transparência é sempre tratado como um subproduto da atividade da Secretaria. Deve-se lembrar que o estado do Rio de Janeiro não possui um órgão de controladoria, e que, portanto, o controle dos gastos públicos se mistura às prioridades da execução orçamentária. O fato de que o desenvolvimento do Portal ocorreu somente após uma exposição pública negativa, a saber, a divulgação do Índice de Transparência, indica que em primeiro lugar houve a preocupação em melhorar a imagem da instituição diante de outros órgãos congêneres.

Também é possível constatar que o desenvolvimento do Portal, ao buscar atender às recomendações propostas pelo “Contas Abertas”, foi pensado para dar atenção a um porta-voz, a um ator que produz alguma mediação, e não ao “cidadão comum”, que não foi envolvido no processo. Verifica-se aqui uma tensão entre os termos “cidadão” e “cidadania”, a saber, entre o cidadão encarnado e o conjunto de mediadores que

constitui a entidade “cidadania” como protagonista da democracia política. Ainda assim, o Portal poderia ser entendido como um instrumento para a cidadania, desde que a abrangência do termo “cidadania” fosse estendida para permitir a atuação de um coletivo de mediadores e não, como faz crer a propaganda veiculada pela CGU, apenas pela atuação de um único “cidadão comum”.

### ***2.3. A Controladoria Geral do Município do Rio de Janeiro – CGM: um ator isolado e um ator surpreendente***

Tomando agora o rumo da esfera municipal, vale mencionar uma pesquisa realizada pelo Instituto de Estudos Socioeconômicos – INESC, publicada em março de 2011, que abordou as iniciativas de transparência orçamentária das 27 capitais brasileiras. De acordo com o índice de qualidade da transparência do ciclo orçamentário, elaborado para o estudo em questão, nenhuma das capitais foi classificada como “muito boa”, e o somatório das categorias “medíocre”, “péssimo” e “ruim” representou 70,4% dos resultados.<sup>32</sup>

À luz desses resultados, nós nos debruçaremos sobre a cidade do Rio de Janeiro, que obteve a décima segunda posição entre todas as capitais avaliadas, sendo classificada como “medíocre”. A entrevista aqui apresentada foi realizada em janeiro de 2011 com Mizurine, gerente de Assessoria Técnica da Coordenadoria de Informações Gerenciais e Custos, porta-voz da Controladoria Geral do Município do Rio de Janeiro – CGM, órgão responsável pela disponibilização e a manutenção do portal “Rio Transparente”.

Mizurine informou logo ao início da entrevista que o foco principal da Coordenadoria à qual pertence não é a disponibilização de dados ao público: “[...] o carro-chefe aqui é o SIG, Sistema de Informações Gerenciais. Temos outros produtos, dentre eles o “Rio Transparente”, mas nós trabalhamos basicamente aqui com um sistema interno de informações gerenciais para atender à prefeitura”. Assim, se torna claro desde já que o portal de transparência é tratado como um produto de menor importância pela instituição. Entretanto, apesar de não ser a prioridade da CGM, o “Rio Transparente” foi

lançado no ano de 2006, quando ainda não havia a obrigação legal da disponibilização de dados orçamentários ao público. Mizurine revela que a ideia se originou

[...] quando o ex-controlador, Dr. Nuno Martins da Silva, viu o *site* do Governo Federal, o ‘Portal da Transparência’. [...] ele achou interessante essa colocação de informações para a sociedade... naquele primeiro momento, ele procurou algumas coisinhas bem mínimas. [...] aos poucos, foi colocando informações: primeiro, da execução orçamentária, depois, entraram os restos a pagar, depois, entrou o nome do favorecido...

Neste momento, Mizurine acessou o “Rio Transparente” com a intenção de apresentar o histórico completo das evoluções implementadas, porém não encontrou na página inicial o atalho denominado “Origem dos Dados”, que o direcionaria à página com o histórico de versões. Foi necessário navegar por mais duas páginas internas para encontrar os atalhos para esta e outras páginas informativas no menu de opções: “eu até achei que [o acesso a essa tela] fosse numa tela anterior; é quando você entra nos módulos [que surgem os atalhos procurados]. Tem a ‘Origem dos Dados’ e o ‘Glossário’”. As Figuras 7 e 8 ilustram a situação encontrada.



**Figura 7 – Página inicial do “Rio Transparente”. O menu situado junto ao nome da Controladoria Geral oferece apenas um atalho para o Manual de Utilização do Portal**

<sup>32</sup> A pesquisa “Transparência Orçamentária nas Capitais do Brasil” está disponível em <<http://www.inesc.org.br/biblioteca/textos/Transparencia%20Orçamentaria%20-%20Original>>. Acessado em ago. 2011.



**Figura 8 – Página interna do “Rio Transparente”. O menu agora oferece os atalhos “Sobre”, “Glossário”, “Fale Conosco” e “Origem dos Dados”**

A própria existência da página de “Glossário”, citada por Mizurine, revela a preocupação com a aridez dos termos orçamentários, uma dificuldade apontada em diversos momentos nesta dissertação (ver depoimentos dos capítulos 2, 3 e 4). As iniciativas de transparência pública, entretanto, lidam com o problema de maneiras distintas, e a solução adotada no “Rio Transparente”, se comparada às da CGU e da SEFAZ-RJ, é a de implementação mais simples. Consiste de uma página HTML estática, evidenciando que o sistema subjacente à interface do “Rio Transparente” é aquele que, dentre os três portais analisados nesta dissertação, é o menos elaborado em termos de programação. Ao analisar o código-fonte das páginas do portal, pode-se verificar que a implementação utiliza diversos recursos disponibilizados pelo *software* de edição de páginas web Adobe Dreamweaver, que proporciona facilidade de uso mesmo por pessoas com pouco domínio da linguagem HTML.

O desenvolvimento teria ficado a cargo da própria Assessoria Técnica de Informações Gerenciais, à época denominada Coordenadoria de Informações Gerenciais, e a programação e a implementação das páginas web realizadas por uma equipe da IplanRio.<sup>33</sup> Mizurine afirmou ainda que o desenvolvimento demorou de três a quatro meses, uma vez que os dados orçamentários já estavam disponíveis internamente. A tarefa solicitada à equipe responsável pelo desenvolvimento foi, nas suas palavras, “para fazer só uma interface externa”. Também não houve restrições em termos de ambientes de desenvolvimento, pois a exigência, segundo Mizurine, foi simples: “ó, preciso de um

<sup>33</sup> IplanRio, Empresa Municipal de Informática da Cidade do Rio de Janeiro. Vinculada à Secretaria Municipal da Casa Civil, administra os recursos de Tecnologia da Informação da cidade.

sistema que faça isso”. Revelou-se nestes trechos do depoimento que, se existiu a preocupação com a importância da qualidade do produto em atender ao público final, a saber, o cidadão carioca, ela ocupou um segundo plano. A prioridade foi a de cumprir ordens superiores.

Mizurine prosseguiu descrevendo o modo com que os dados eram obtidos para alimentar o sistema. No início, a carga das informações era transferida de arquivos em formato texto, capturados do sistema FINCON<sup>34</sup> pela equipe da IplanRio. Após o FINCON passar por uma mudança de plataforma de *software*, houve a criação de uma réplica de parte do banco de dados do FINCON, exclusivamente para uso da Assessoria Técnica. Desta maneira, à época deste depoimento, algumas consultas eram alimentadas por acesso direto a banco de dados, e outras, por acesso a arquivos em formato texto.

Questionado se durante o desenvolvimento do Portal houve a preocupação em testar o sistema com usuários externos à equipe, ou seja, “cidadãos comuns”, Mizurine revelou que foram eles mesmos, membros da equipe, os “usuários”. Perguntado então através de que recurso os usuários atualmente poderiam contribuir com o Portal, enviando críticas e sugestões para melhorias, apontou o “Fale Conosco” como canal disponibilizado para tal função.<sup>35</sup>

No caso do “Rio Transparente”, o atalho denominado “Fale Conosco” encaminha o usuário a um formulário de contato existente no *site* da Controladoria Geral do Município. As mensagens enviadas por meio desse formulário são direcionadas para a Assessoria de Comunicação Social da CGM, que realiza o encaminhamento para os setores pertinentes. Havendo resposta, este setor a encaminha de volta à Assessoria de Comunicação Social, que é a responsável por remetê-la ao solicitante. Segundo Mizurine, não compete ao seu setor qualquer responsabilidade pelo acompanhamento das solicitações encaminhadas: “não sei se tem histórico lá [na Assessoria de Comunicação Social], se respondem ou se guardam. Não sei dizer. Mas nós não temos nada com isso”.

---

<sup>34</sup> O Sistema de Contabilidade Financeira – FINCON foi desenvolvido pela própria Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro, que optou por não utilizar o SIAFEM para o controle de sua execução orçamentária.

<sup>35</sup> Cabe ressaltar aqui, mais uma vez, que não houve, nesta dissertação, a preocupação em auferir o grau de qualidade do atendimento através do “Fale Conosco”.

SERVIÇOS MAIS ACESSADOS:  
 Seleccione um Serviço

OUVIDORIA TELEFONES ÚTEIS FAQ

ACESSE TAMBÉM:  
 PALACIODACIDADE.RIO.RJ.GOV.BR

Quinta, 25/08/2011 15:33 English Español

Controladoria Geral do Município - RJ

Fale Conosco

Se você tem alguma dúvida sobre esta página ou produtos web da Controladoria, entre em contato com a Assessoria de Comunicação preenchendo o formulário abaixo.  
 \*: campos de preenchimento obrigatório.

Formulário de Contato:

Nome\*:  Email\*:

Cidade:  UF:  País:

Rio Transparente

Assunto:

Mensagem\*:

10470924  
 Digite o número como aparece na imagem

Enviar

**Figura 9 – Formulário de contato da seção “Fale Conosco” da CGM**

Mizurine relatou que, em vários casos, o cidadão utiliza o “Fale Conosco” ao descobrir estar entre os beneficiários da Prefeitura, pois mecanismos de busca como o Google têm conseguido indexar o conteúdo das páginas do Portal. Assim, uma pesquisa por nome ou CPF de algum cidadão pode indicar um atalho para o “Rio Transparente”. O exemplo citado por Mizurine foi o caso de uma senhora que esteve pessoalmente na sede da Prefeitura para descobrir por que seu nome constava como beneficiária, sem ter recebido qualquer valor. Após os devidos esclarecimentos, constatou-se o ressarcimento de uma multa de trânsito aplicada a um veículo de sua propriedade, cujo valor foi resgatado pelo marido sem seu conhecimento. Ainda de acordo com Mizurine, até o momento da entrevista não havia qualquer registro de críticas à interface do “Rio Transparente”: “a interface o pessoal acha até [...] bem amigável. Poderia ser melhor, aí é a gente aqui dentro querendo um pouquinho mais [...]”.

Sob a regência de tal estratégia de competências e responsabilidades isoladas, a equipe que gerencia o Portal realiza apenas um acompanhamento quantitativo de usuários,

através dos arquivos que registram o acesso ao serviço web. O relatório anual obtido indica que o “Rio Transparente” teve 201.717 acessos durante todo o ano de 2010, o que corresponde em média a 16.810 acessos por mês, e 553 por dia<sup>36</sup>. Embora este relatório indique um número bastante elevado para um portal orçamentário municipal, houve uma forte redução em relação ao ano de 2009, que apresentou 271.541 acessos, resultando em uma queda de 25%.

Como citado anteriormente, o “Rio Transparente” recebeu influências do “Portal da Transparência” do Governo Federal. Perguntado se, após tantos anos de atividade, o “Rio Transparente” pode estar influenciando outras iniciativas de transparência, Mizurine informou que outras prefeituras do estado do Rio de Janeiro teriam procurado a Controladoria Geral do Município, não exclusivamente para buscar informações sobre o Portal, mas visando conhecer também os projetos desenvolvidos nas outras áreas relativas à fiscalização dos recursos públicos.

Quanto ao futuro do portal, Mizurine declarou não haver metas a cumprir ou previsões de implementação de novas ferramentas. Havia, no momento da entrevista, apenas a ideia de abandonar a carga de dados por meio dos arquivos de texto. O motivo seria a integração de todas as informações em um banco de dados, diminuindo o número de fontes? Mizurine explicou: “no TXT, você tem mais um ator no meio, que é a Iplan. Tem que solicitar à Iplan, que vai ao FINCON [...] Acaba demorando. Pede um arquivo, aí demora duas semanas [...]”.

O depoimento do representante da CGM indica que, além de ser o Portal menos dotado de recursos dentre os três avaliados, é também o mais isolado da rede de transparência até aqui mapeada. Em comparação com o Portal do Governo Federal, que reforça suas associações com outros entes públicos, e com o Portal da SEFAZ-RJ, que busca a associação com o cidadão por meio da mediação realizada pela ONG Contas Abertas, o “Rio Transparente” não parece buscar associações nem com outros entes públicos, nem com o cidadão, nem com seus porta-vozes. Sua única associação é com o ator representado pela legislação, a saber, a obrigatoriedade do cumprimento da Lei Complementar 131/2009.

---

<sup>36</sup> Frente à enorme disparidade entre os indicadores de acesso apresentados pela SEFAZ-RJ e pela CGM, deve-se observar que os números apresentados pelas equipes de desenvolvimento dos portais não tiveram

Mizurine não apresentou evidências de que o “Rio Transparente” sirva de referência a alguma outra iniciativa. Porém, ao citar nominalmente a Prefeitura de Barra do Pirai como possível interessada nos projetos da CGM, proporcionou o mapeamento de um novo e surpreendente ator na rede de transparência pública. Ao se visitar a seção “Prestação de Contas” do Portal do Cidadão da Prefeitura de Barra do Pirai,<sup>37</sup> percebe-se o destaque dado ao atalho que direciona o usuário ao “Portal da Transparência Municipal”. Entretanto, o atalho não leva a uma página subordinada à hierarquia do *site* da prefeitura, mas sim a um aplicativo externo denominado “Fly Transparência”,<sup>38</sup> onde podem ser consultados os dados orçamentários de diversas prefeituras, espalhadas geograficamente por todo o território brasileiro. Este aplicativo é desenvolvido e hospedado pela Betha Sistemas, que afirma, em seu *site* institucional,<sup>39</sup> ter como foco de negócio o desenvolvimento e a comercialização de *softwares* para administrações públicas.



**Figura 10 – Página “Prestação de Contas” do Portal do Cidadão da Prefeitura de Barra do Pirai**

suas metodologias questionadas nesta pesquisa, sendo possível supor que tenham sido produzidos através de métodos de contabilização bastante diferentes e, portanto, de difícil comparação.

<sup>37</sup> <[http://www.barradopirai.rj.gov.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=106&Itemid=110](http://www.barradopirai.rj.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=106&Itemid=110)>. Acessado em ago. 2011.

<sup>38</sup> <<http://www.betha.com.br/transparencia/main.faces>>. Acessado em ago. 2011.

<sup>39</sup> <<http://www.betha.com.br/>>. Acessado em ago. 2011.



**Figura 11 – Portal “Fly Transparência”**

Esta trilha de investigação, representada pelo portal “Fly Transparência”, só veio a se apresentar ao olhar do presente pesquisador em um momento próximo à conclusão desta dissertação, o que desafortunadamente determinou que este novo ator não pudesse ter seu depoimento coletado. Entretanto, é certamente merecedora de atenção a presença, na rede de transparência pública, de um ator pertencente à iniciativa privada e que, aproveitando a oportunidade proporcionada pela obrigatoriedade legal, busca também se posicionar como um nó relevante na rede de associações em torno da transparência pública.<sup>40</sup> O que parecia uma rede composta exclusivamente por atores públicos passa a incluir a figura do empresário, indicando uma tendência, já razoavelmente disseminada, de privatização da transparência pública.

<sup>40</sup> Uma breve pesquisa no portal “Fly Transparência” em busca de ocorrência do nome “Betha Sistemas Ltda.” nas contas públicas das prefeituras indicou que, das 82 prefeituras cadastradas no portal em 5 de setembro de 2011, em apenas nove delas a Betha Sistemas consta na lista de credores das despesas públicas: Almirante Tamandaré (PR), União da Vitória (PR), Balneário Camboriú (SC), Içara (SC), Lages (SC), São Bento do Sul (SC), São João Batista (SC), São José (SC) e Tubarão (SC).

### 3. Os atores não governamentais

#### 3.1. A voz das centrais de cálculo: a ONG Transparência Brasil

Dentre as organizações não governamentais dedicadas ao tema da transparência pública no território brasileiro, uma das mais atuantes é a Transparência Brasil, fundada em abril de 2000. Na página inicial de seu *site*,<sup>41</sup> é dado destaque a um de seus principais modos de atuação: "Muitos dos projetos [...] baseiam-se no incremento do acesso à informação. As ferramentas [...] ajudam cidadãos, a imprensa, ONGs, organismos acadêmicos e órgãos de controle do Estado a exercerem o monitoramento das instituições". Tais ferramentas citadas no texto não se restringem aos dados da execução orçamentária das administrações públicas;<sup>42</sup> por meio do cruzamento de informações oriundas de diversas fontes, abrangem desde a assiduidade de membros dos Poderes Legislativo e Judiciário até as doações declaradas pelos partidos e candidatos nas eleições executivas e legislativas a partir do ano de 2002.

Com base na visibilidade conquistada pela organização, considerou-se relevante perscrutar a atuação de uma entidade cujo objetivo é realizar a “mediação”, no sentido de facilitar a compreensão, entre os dados públicos e os cidadãos. Assim, para o presente estudo, foi entrevistado em novembro de 2010 o diretor executivo da Transparência Brasil, Claudio Weber Abramo.

---

<sup>41</sup> <<http://www.transparencia.org.br>>. Acessado em nov. 2010.

<sup>42</sup> As ferramentas disponibilizadas pela Transparência Brasil eram, em novembro de 2010, as seguintes:

- “Meritíssimos” <<http://www.meritissimos.org.br/>>: Monitoramento do desempenho dos ministros do STF. Quanto tempo eles demoram para resolver processos e como se comparam entre si.
- “Excelências” <<http://www.excelencias.org.br/>>: Históricos dos parlamentares brasileiros. Processos na Justiça, como gastam o dinheiro que recebem, quem financiou suas campanhas eleitorais, e outras informações.
- “Às Claras” <<http://www.asclaras.org.br/>>: Banco de dados com informações e análises sobre o financiamento eleitoral; quem financia quem nas eleições.
- “Deu no Jornal” <<http://www.deunojornal.org.br/>>: Banco de dados com noticiário sobre corrupção e controle publicado em 63 jornais e revistas de todo o país, apresentando mapas de relacionamentos, estatísticas e análises, atualizado diariamente.
- “Assistente Interativo de Licitações” <<http://www.licitassist.org.br/>>: Aplicativo que permite comparar um edital de licitação com aquilo que é exigido nas leis, de forma a identificar desvios. Realizado em parceria com o Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina.
- “Desempenho em Licitações nos Municípios de Santa Catarina” <<http://www.licitassist.org.br/desempenho/>>: Análise das aquisições realizadas por todos os 293 municípios de Santa Catarina desde 1997, com análises de competitividade, preços unitários e outras informações. Também realizado em parceria com o Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina.

Desde o início do depoimento, Abramo quis deixar claro que a atuação da Transparência Brasil ia além do simples monitoramento e utilização das informações publicadas na web pelos órgãos das administrações públicas:

[...] Apenas ocasionalmente; mas isso não faz parte de nossa rotina. Então, se eu quiser obter agregações de determinado tipo, posso usar, posso procurá-los em um portal da transparência em que [a informação] possa existir, nessa ou naquela esfera [...] nós trabalhamos mais [...] em tentar influenciar os entes públicos a adotarem mecanismos de divulgação de informação – incluindo os portais de execução orçamentária, mas não exclusivamente estes – de modo a permitir que se faça o monitoramento de sua atividade.

Nesse esforço de trabalhar conjuntamente com os órgãos públicos, Abramo relatou as dificuldades em firmar parcerias: “Isso é algo que faz parte das nossas prioridades, mas são muito difíceis de conseguir, porque os órgãos públicos em geral não querem. Então, a única parceria que resultou [...] foi com a CGU”. Ele afirma que “iniciativas no sentido de melhorar a 'accountability',<sup>43</sup> de melhorar a existência, mesmo, da administração pública envolveriam medidas que contrariariam interesses de aliados, então, os prefeitos não querem saber, tampouco os governadores”. Ainda sobre a parceria com a CGU, Abramo prosseguiu:

Fizemos com eles uma metodologia de detecção, de levantamento de mapa de riscos de corrupção na administração pública, que pode ser usado por qualquer ente público [...] porque combater corrupção [...] não é um problema de natureza ética, é um problema administrativo. Então, ela pode ser combatida [...] determinando no processo decisório quais são as vulnerabilidades, ou seja, onde é que o agente público pode decidir sem supervisão, e qual é a qualidade da informação que é utilizada para atingir a decisão. Então, nós fizemos uma metodologia que leva em conta a necessidade de checagem sistemática das decisões, e a qualidade das informações que vão passando ao longo da cadeia decisória.

Consultando o documento mencionado por Abramo, denominado “Metodologia de Mapeamento de Riscos de Corrupção”,<sup>44</sup> podemos observar que o método proposto se baseia no controle de “pontos decisórios” no interior de cada um dos processos de trabalho selecionados, para os quais o risco de corrupção esteja sendo mapeado. Para tanto, são disponibilizados formulários e questionários para a seleção dos processos a mapear, para a descrição do ambiente do processo, para a descrição dos passos decisórios e, finalmente, para os riscos inerentes a cada passo decisório.

---

<sup>43</sup> “Accountability” é um termo sem tradução exata para o português, que remete à obrigação de membros de um órgão administrativo ou representativo de prestar contas a instâncias controladoras ou a seus representados, sendo um conceito que guarda afinidade com a transparência. Outro termo usado numa possível versão portuguesa é responsabilização.

<sup>44</sup> <<http://www.transparencia.org.br/docs/maparisco.pdf>>. Acessado em nov. 2010.

Isto nos remete diretamente às “inscrições” que sustentam as “centrais de cálculo”, como Latour (2001, p. 346) as define:

Qualquer lugar onde inscrições são combinadas, tornando possível algum tipo de cálculo. Pode ser um laboratório, um instituto de estatística, os arquivos de um geógrafo, um banco de dados etc. Esta expressão situa em locais específicos uma habilidade de calcular que quase sempre se localiza na mente.

Uma característica fundamental em um centro de cálculo é a acumulação de inscrições, que permitem que se centralizem os conhecimentos obtidos em campo. Latour (2000, p. 358) afirma, ao citar o exemplo de uma expedição francesa enviada para mapear o litoral da Ásia Oriental no século XVIII: “a cada volta desse ciclo de acumulação, mais elementos vão sendo reunidos no centro [...]; a cada volta, cresce a assimetria [...] entre os estrangeiros e os nativos [...]”. Tal assimetria é esclarecida mais adiante: “Nesse ponto, os que são mais fracos, porque no centro, sem visão, começam a ser os mais fortes, a conhecer *mais* lugares, não só mais que os nativos como também mais que qualquer capitão navegador [...]” (LATOUR, 2000, p. 364).

Essa ação à distância só se torna possível graças ao acúmulo das inscrições. Latour (2000, p. 362) sustenta que, para que isto ocorra, é necessário atuar sobre os conhecimentos obtidos

[i]nventando meios que (a) os tornem móveis para que possam ser trazidos, (b) os mantenham estáveis para que possam ser trazidos e levados sem distorções, decomposição ou deterioração, e (c) sejam combináveis de tal modo que, seja qual for a matéria de que são feitos, possam ser acumulados, agregados ou embaralhados como um maço de cartas.

É necessário lidar também com a avalanche de inscrições obtidas, que por si só não garantem o êxito de qualquer mobilização. Para retomar o controle sobre os registros acumulados, Latour (2000, p. 380) aponta uma solução amplamente utilizada: “extrair deles alguns elementos e colocá-los em outro formulário mais imóvel, mais combinável”.

É justamente o caso da metodologia de mapeamento de riscos proposta pela Transparência Brasil, que determina uma sequência na qual os passos 1, 2 e 3 abrangem o levantamento dos processos de trabalho e a seleção daqueles processos em que os riscos de corrupção são mapeados, utilizando o formulário denominado “Papel de Trabalho 1”; os passos 4 e 5 aplicam, respectivamente, o “Papel de Trabalho 2” e o

“Papel de Trabalho 3”, que coletam informações sobre o ambiente do processo selecionado e sobre os passos decisórios inerentes a ele. Finalmente, no passo 6, as informações registradas nestes dois últimos questionários são agregadas, em forma de números, ao “Papel de Trabalho 4”, que mapeará os riscos de corrupção do processo em análise.

Assim, este último formulário (“Papel de Trabalho 4”), considerado como “de ordem superior”, passa a ocupar o lugar dos formulários “de ordem inferior”. Esta substituição, conforme apontada por Latour (idem, p. 384), é um trabalho complementar, relacionado às centrais de cálculo, e tem como finalidade potencializar as características anteriores de mobilidade, estabilidade e permutabilidade dos primeiros formulários, sem com isso perder relação com as inscrições originais. O próximo passo na metodologia, é o cálculo propriamente dito, ou seja, a “mobilização do número máximo de elementos e sua maior fusão possível” (LATOURE, 2000, p. 385). Através da transformação em números ocorrida no “Papel de Trabalho 4”, dos “sim” e dos “não” oferecidos como resposta às diferentes questões, “[...] campos estranhos podem ser combinados e influenciar-se mutuamente, uma vez que tenham a forma comum de cálculo [...]” (LATOURE, 2000, p. 391). Assim, todas as variáveis são combinadas na fórmula proposta pela metodologia para a obtenção de um único número, a saber, o “Indicador de risco de corrupção do passo decisório”.

Embora o presente estudo não apresente detalhes específicos sobre a forma pela qual o índice é calculado, a demonstração da complexidade e do cuidado exigidos na execução dos passos da metodologia, de modo a obter a tradução de uma “avalanche de inscrições” em um único número, indica que não basta ser apenas um ente público, ainda que interessado e dedicado, para lidar com a transparência pública. A questão que se coloca é se é necessária a construção de uma central de cálculo, conforme propõe a metodologia desenvolvida, como um pré-requisito fundamental para a compreensão das diversas e complexas variáveis que se relacionam com o tema. Neste sentido, Abramo continua a sugerir tal necessidade quando perguntado em que dimensão o exercício do monitoramento ficaria prejudicado, ou mesmo impossibilitado, sem a implementação de “instrumentos de internet para propiciar o monitoramento do fenômeno da corrupção”, um dos principais modos de atuação da Transparência Brasil, conforme descrito no

próprio *site* da instituição. Abramo citou então como exemplo um dos projetos da organização:

O “Meritíssimos” é o único que existe [na área]. Você vai dizer, “é impossível”? É claro que é mesmo, e entramos nisso aí. Ninguém faz. [...] isso aí é uma ferramenta destinada a trazer objetividade para essas discussões do andamento desigual do Judiciário brasileiro. No Brasil se fala que o Judiciário é lento, mas ninguém mostra nenhum número – como se alguma coisa pudesse ser lenta em absoluto. [...] Então, você me pergunta: é impossível fazer essa medida sem todo o embasamento metodológico, o trabalho que tivemos... sim, é impossível. [...] se você perguntar para mim, “olha, é possível a um cidadão qualquer levantar informações a respeito, sei lá, dos deputados estaduais do Rio de Janeiro”, semelhante ou parecido, pelo menos genericamente, ao que a gente faz, eu digo “não é possível, o sujeito não vai conseguir”.

Abramo afirma, portanto, que a relação entre os dados públicos e o cidadão sempre haverá de passar obrigatoriamente por essa mediação realizada por alguma central de cálculo. A Transparência Brasil atua, segundo o depoimento de seu porta-voz, no vácuo da ausência de instituições capazes de realizar esta tarefa:

O que acontece é o seguinte: dados [...] só são informação quando em trânsito. Dado jogado dentro de um banco de dados não é informação – ele só é informação quando está sendo usado, está em trânsito, está sendo transmitido de A para B. Essa transmissão de A para B exige trabalhar os dados. Porque uma massa de dados informe pouco esclarece a alguém. E a quem cabe fazer a coleta, a sistematização, as filtrações, as agregações, as desagregações, e assim por diante, as análises estatísticas, as regressões, ou seja lá o que for, de acordo com determinado tipo de interesse? [...] Bom, a academia tem que fazer... as ONGs têm que fazer, de acordo com suas áreas de interesse... e a imprensa. Nenhuma destas três áreas aí faz isso com grande eficiência no Brasil. Então, [...] tem muito mais informação pública disponível, de acesso público fácil até, do que gente usando essa informação. Porque, basicamente, ele [o usuário] é além do mais o tal do cidadão comum, que é semialfabetizado – esse aí não vai conseguir fazer nada, não vai interpretar a informação que é dada em estado bruto; não é possível.

Ainda segundo Abramo, as ferramentas disponibilizadas pela Transparência Brasil não são voltadas para o “cidadão comum”, e justifica a opção por este público mais especializado, mesmo expressando uma forte ressalva à sua qualificação:

É, eu diria que o “Meritíssimos” é para especialistas [...] e, em tese, para a imprensa. Até porque ali, [...] como se comparam tempos de espera – tem outros números subsidiários, mas [principalmente] comparam tempos de espera – cada vez que [os repórteres] falam no ministro Joaquim Barbosa e no ministro Gilmar Mendes, conviria botar ali [na reportagem] que [o ministro] demora duas vezes mais do que um outro para resolver seus processos, entende? Então, esse tipo de coisa a imprensa poderia usar, mas não usa porque a imprensa é muito ignorante, muito baixo nível... e o outro [motivo para o foco na audiência especializada] é que somos incompetentes em convencer gente [comum] a usar; também pode ser isso, não é?

Pela clareza com que expõe a necessidade da mediação, vale a pena transcrever um pouco mais o depoimento de Abramo. Ele ratifica sua posição: “o nosso público [...] não é o cidadão comum. Nunca foi. Nosso público são os 'formadores de opinião’”. Sendo assim, seria equivocada a campanha do "Portal da Transparência" da CGU, que incentiva o "usuário comum" a acompanhar e a monitorar a execução orçamentária? Para Abramo, “é um equívoco comum [...] supor que a interpretação da informação pode ser feita por qualquer pessoa. [...] Se todo mundo pode pegar informação e chegar à sua conclusão sem mediação, para que você [o pesquisador acadêmico], por exemplo, existiria, não é?”.

Porém, a despeito das considerações de Abramo, as iniciativas de disponibilização de informações têm se disseminado por todos os poderes e as esferas públicas, movidas agora por força da lei. Citando o IBGE, um dos órgãos que mais disponibilizam dados públicos no Brasil, Abramo foi veemente ao duvidar que em algum momento o cidadão exerça por si a cidadania por meio destes canais:

Isso é mentira, o cidadão não vai acessar para isso, a orientação institucional está errada. Porque o que o IBGE deveria fazer não é lidar com o cidadão diretamente, mas sim lidar com as ONGs, por exemplo. O que também não é tarefa fácil, porque ONG no Brasil, sabe como é que é... um negócio triste. [...] você tem que lidar com os intermediários da informação, e não com o usuário final.

Abramo demonstrou, portanto, não acreditar que a mediação dos não humanos, exemplificada aqui pelas interfaces dos portais de transparência, possa realmente facilitar o acesso do “cidadão comum” aos dados públicos. Mas cabe ainda questionar: se as interfaces homem-computador têm evoluído em tantos aspectos, a ponto de simplificar tarefas historicamente delegadas a indivíduos treinados e especializados, por que justamente este tipo de tarefa, o exercício da cidadania, estaria destinado a ser exercido em nome do cidadão? Por que não desenvolver interfaces que possam dialogar com o cidadão mais comum? Por que o “orçamento público” não poderia comportar traduções justamente para o “público”?

### 3.2. *A voz dos mediadores especializados: a ONG Contas Abertas*

Os indícios colhidos junto ao Portal da Transparência do Estado do Rio de Janeiro nos levaram a outro ator nesta rede: a organização não governamental Contas Abertas. Fundada em 2005, visa “oferecer permanentemente subsídio para o desenvolvimento, o aprimoramento, a fiscalização, o acompanhamento e a divulgação das execuções orçamentária, financeira e contábil da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios”. O foco no monitoramento orçamentário, conforme declarado no *site* da entidade<sup>45</sup> e reproduzido acima, justifica a inclusão, no âmbito desta dissertação, da entrevista com seu secretário geral, Francisco Gil Castello Branco Neto, em dezembro de 2010.

Castello Branco foi convidado inicialmente a comentar a opção adotada pela entidade ao concentrar sua atuação em um campo específico:

[...] Nosso principal objetivo seria fomentar o acompanhamento da execução orçamentária por parte da sociedade. Nós achamos que, existindo a transparência, a transparência propicia o controle social, e esse controle social, ele acaba melhorando a qualidade e a legalidade do gasto. [...] Então, se nós fôssemos montar um "quadrinho", eu diria que dentro dos nossos princípios estão: a transparência, em primeiro lugar [...]; num segundo quadrinho nós teríamos o controle social; num terceiro quadrinho nós teríamos o aprimoramento da qualidade e da legalidade do gasto; e num quarto quadrinho teríamos ali mais recursos para investir nas áreas onde o estado tem que estar presente – saúde, educação e segurança, basicamente.

De forma distinta à atuação da Transparência Brasil, que explora e agrega dados obtidos por meio de diversos canais de informação, o Contas Abertas atua principalmente no monitoramento das informações disponibilizadas pelos próprios órgãos públicos via internet. A organização tem acesso a consultas diretas ao SIAFI, o que garante o monitoramento das contas na esfera federal. Quanto às esferas estadual e municipal, Castello Branco citou a Lei Complementar 131 como uma das grandes conquistas da sociedade naquele ano. O Contas Abertas, por sua vez, tomou a iniciativa de verificar em que grau tal obrigatoriedade estaria sendo cumprida:

[...] nós fizemos um exame dos *sites* dos estados, em primeiro lugar; nós demos notas, criamos aquele Índice de Transparência, [...] e aí vimos que [os *sites* de transparência] ainda são muito ruins, tanto que a média dos *sites* dos estados, somada inclusive com a média [...] do “Portal da Transparência” [do Governo Federal] foi 4,98 [...]. Então, ainda há muito o que aprimorar do ponto de vista de transparência das contas públicas. Mas nossa ideia

---

<sup>45</sup> <<http://contasabertas.uol.com.br>>. Acessado em ago. 2011.

justamente, ao criar o Índice de Transparência, é provocar uma competição saudável para que os estados e também os municípios possam se sentir estimulados a colocar de fato as suas contas na internet, com *sites* que permitam que a sociedade possa acompanhar.

O Índice de Transparência, criado pelo Contas Abertas e disponibilizado no endereço <<http://www.indicedetransparencia.org>> consiste em um ranking que elenca *sites* com maior ou menor grau de transparência. Um comitê (formado por especialistas em finanças e contas públicas), com base no conteúdo disponível, na frequência de atualização e na usabilidade de seus portais, avalia se os governos estão sendo transparentes ou não na divulgação de suas contas. A periodicidade de tal avaliação seria trimestral. Entretanto, as análises disponíveis no *site*, em consulta realizada no mês de agosto de 2011, eram referentes ao Índice de Transparência produzido em julho de 2010, portanto, há mais de 12 meses sem atualização.

Ao apontar o público para o qual os esforços de sua organização são direcionados, o porta-voz do Contas Abertas discordou da opinião do porta-voz da Transparência Brasil quanto ao potencial da imprensa em benefício da transparência:

[...] basicamente, o nosso trabalho é dirigido aos jornalistas; porque a gente acredita que o efeito multiplicador de você capacitar um jornalista é muito grande. Ele pode produzir matérias com um conteúdo muito mais trabalhado, e, com isso, ele pode realmente dar ao cidadão uma informação [...] nós estamos imaginando que só de jornalista nós treinamos cerca de 450 pessoas [...] Justamente navegando por esses *sites* que hoje existem, e mostrando o que você pode encontrar de importante em cada um desses locais.

Também aí a atuação do Contas Abertas difere daquela da Transparência Brasil: a entidade não disponibiliza ferramentas *online* para realizar a mediação e se interpor entre os dados públicos e os entes interessados no monitoramento. Além das palestras e dos *workshops*, o apoio prestado pelo Contas Abertas é realizado de modo quase individualizado:

[...] nós publicamos uma matéria diária sobre orçamento, nós temos no *site* informações resumidas sobre a execução orçamentária, e nós atendemos aqui; nosso dia a dia é basicamente atender a uma média de cinco a oito consultas de jornalistas, e estudantes, e professores, e Ministério Público, que nos pedem informações as mais diversas sobre os gastos da administração federal. [...] agora, por exemplo, estamos com um pedido enorme de *O Globo* para levantar tudo o que foi gasto, aplicado pelo Governo Federal em esporte durante o governo Lula [...], então, é um levantamento muito grande, de 2003 a 2010.

Confrontado com o mesmo questionamento apresentado ao porta-voz da Transparência Brasil sobre a campanha do "Portal da Transparência" da CGU, que incentiva o "usuário

comum" a acompanhar e a monitorar a execução orçamentária, o porta-voz do Contas Abertas respondeu:

o controle social, mesmo, ele não é exercido por qualquer cidadão. É como eu digo: não é um médico que vai chegar em casa de noite e que vai dizer assim “olha, eu não vou jantar agora porque eu vou fiscalizar o governo”; não é isso. Não é o estudante que vai dizer para a namorada “olha, hoje é quinta, a gente não vai sair porque nós vamos ficar hoje de noite fiscalizando o governo”; não é isso.

Castello Branco apontou como necessária a multiplicação dos atores na rede que engloba a transparência pública:

nos Estados Unidos você tem, digamos assim, pelo menos umas cem ONGs, [...] elas monitoram os recursos públicos em diferentes áreas; então, por exemplo, você tem uma ONG que monitora os recursos públicos destinados às bibliotecas [...]. Tem outras que se dedicam às mulheres, há outras [dedicadas] aos negros [...] esse é um próximo passo aqui no Brasil, você não vai ter, assim, “o” Contas Abertas, que uma hora está respondendo a uma pergunta de um jornalista sobre esporte, amanhã pode ser sobre defesa...

Sobre a ideia de segmentação, Castello Branco foi solicitado a comparar a atuação de sua entidade com a da Transparência Brasil, cuja atuação aparentemente abrange um leque maior de segmentos dentro do grande tema da transparência pública:

Exatamente, ali é mais conceitual, eles fazem uma cobertura ali um pouco política, que é importantíssima também [...] Hoje em dia você tem várias organizações [...] aquela AMARRIBO,<sup>46</sup> que foi uma das primeiras [...] a Transparência Brasil já é mais conceitual, a Contas Abertas é mais a transparência das contas federais, então, nós estamos começando aqui a ter aquilo que nos Estados Unidos tem em profusão, que são ONGs que vão se especializando.

O depoimento do porta-voz do Contas Abertas parece indicar que a cidadania, ao menos sob o aspecto da transparência pública, depende de ser exercida em nome do "cidadão comum" por estes atores "especializados", porém, Castello Branco propôs que haja alternativas para tal dependência:

[...] você tem que ter diversas “camadas” de transparência; você tem que ter a informação muito clara para um cidadão que está entrando ali para buscar uma informação trivial – qual é o orçamento do Ministério da Educação? qual é o orçamento do Ministério da Saúde? Essa informação tem que ser possível. Agora: hoje em dia, o conceito de transparência [...] é de você, inclusive, poder entrar no *site* e baixar todas as informações, [...] você então constrói uma programação e naturalmente obtém a informação que você achar mais conveniente. Então, por isso é que eu digo: a transparência para

---

<sup>46</sup> A AMARRIBO BRASIL é uma organização fundada em 1999 em Ribeirão Bonito, São Paulo. Após atuar com sucesso no controle e no combate à corrupção na Prefeitura de Ribeirão Bonito, iniciou um trabalho de disseminação de sua experiência, para torná-la referência no combate à corrupção em outras Prefeituras. <<http://www.amarribo.org.br>>. Acessado em ago. 2011.

mim tem diversas camadas; ela tem que poder atender ao cidadão ali que quer às vezes uma informação trivial, mas ela também tem que ser possível a ponto de atender a uma Fundação Getúlio Vargas, uma Contas Abertas [...], então eu acho que a transparência tem camadas, e quando eles falam especificamente “ah, é tornar fácil para o cidadão”, isso é importante, mas é tornar fácil para o cidadão e também tornar acessível para institutos de pesquisa e tudo mais, a ponto de que esses dados possam ser trabalhados.

Esta opinião diverge claramente da defendida pelo porta-voz da Transparência Brasil, que parece enxergar apenas uma camada possível: a dos especialistas. Castello Branco opinou sobre a possibilidade, com o passar dos anos, de a atuação dos mediadores tornar-se dispensável com o aprimoramento da oferta dos dados pelos órgãos públicos, passando assim o monitoramento a ser exercido diretamente pelo cidadão comum:

Eu acho que [o monitoramento] sempre, historicamente, [...] parte mais da sociedade civil organizada. Porque é como eu digo: o linguajar orçamentário é árido, então, é difícil para um cidadão entender esses conceitos, quer dizer, não há como a gente analisar uma execução do orçamento sem que a gente comece a ter que falar: “valor empenhado”, “valor liquidado”, “valor pago”, “restos a pagar” [...] Mesmo que você tenha toda a boa vontade do mundo, você vai ter que botar embaixo lá uma explicação [...] são conceitos que, para o cidadão, não é fácil [...] eu acho que é importante que você consiga traduzir ao máximo, para que o cidadão possa acompanhar; mas eu acho que essa intermediação da sociedade civil organizada acaba sendo importante porque [...] irá aprofundar mais as consultas do que um cidadão comum poderia fazer.

Evidencia-se assim a possibilidade da adequação das iniciativas de transparência para os diversos públicos interessados no tema. O aprimoramento das interfaces dos portais poderia ser conseguido através da prática dos desenvolvedores em lidar com as “camadas de transparência” citadas pelo porta-voz da ONG Contas Abertas. Seria possível, então, sair da dicotomia leigo x especializado, passando-se a trabalhar com situações mais nuançadas e a aproximação entre o conhecimento leigo e o conhecimento especializado, e sua respectiva tradução. Claro que para alcançar este objetivo seria necessário de fato priorizar a participação do cidadão leigo desde o momento do próprio desenvolvimento dos sistemas de disponibilização de informações.

### ***3.3. Exercendo a cidadania em nome do cidadão: a atuação da imprensa***

Os depoimentos anteriores permitem concluir que as iniciativas de transparência ainda trazem muita dificuldade de compreensão e um conseqüente afastamento do cidadão

comum em relação ao exercício do monitoramento dos recursos públicos. Diante de tal situação, o que pode ser apreendido a partir de uma investigação que logrou ser efetiva, ou seja, que resultou em uma ação corretiva da administração pública? Seguindo os rastros apontados pela equipe da CGU ao mencionar a denúncia originada em uma consulta no "Portal da Transparência", buscou-se o depoimento do autor da reportagem que provocou a investigação e posterior demissão da servidora Marina de Fátima Piau Ferreira do quadro de pessoal do Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis – Ibama, no estado de Goiás (conforme citado na entrevista com a equipe da CGU, apresentada no capítulo 2). Assim, Michel Alecrim, jornalista do periódico *O Dia*, foi convidado em dezembro de 2010 a dar o seu depoimento sobre a pesquisa realizada por ele como parte de sua atividade profissional, e suas impressões sobre a disponibilização dos dados no Portal.

Alecrim relatou inicialmente as circunstâncias que o levaram a produzir a reportagem, a saber, o escândalo dos cartões corporativos de membros do governo que estavam sendo destinados a usos pessoais:

acho que foi uma jornalista da *Folha [de São Paulo]* que primeiro teve a ideia de entrar no sistema, e descobriu um gasto num *free-shopping* da ministra da Igualdade Racial da época,<sup>47</sup> então, dali começou... aí, a gente aqui [no jornal *O Dia*] começou a acompanhar esses casos, e também a tentar buscar ali algumas informações; só que aí eu vi que já estava um pouco tarde; enfim, os outros veículos foram na frente nisso... e aí eu entrei no Portal, e comecei a navegar [...] até que cheguei realmente nesse caso do Ibama, que foi algo que, primeiro, o Ibama se assustou quando viu; e aí eles iniciaram uma investigação própria. A gente também aqui tentando saber que salão era aquele, e tal... para a gente, realmente, [poder afirmar que] era uma irregularidade aquela despesa.

O depoimento indica que o processo de pesquisa foi puramente exploratório, não tendo partido de nenhuma denúncia prévia, o que também é confirmado por Alecrim: "Foi uma investigação que eu fiz como jornalista, mas que qualquer cidadão poderia ter feito, nesse caso". E quanto tempo pode ser demandado de "qualquer cidadão" que busque uma informação suspeita no Portal, com base apenas na atividade de navegação pelas páginas que compõem a interface do Portal? O jornalista estimou que aquela investigação demorou de duas a três semanas:

a gente começou a focar muito nos cartões corporativos; depois eu fui vendo que tinha outras ferramentas ali. [...] por exemplo: houve um caso de uma

---

<sup>47</sup> "Ministra Matilde Ribeiro usa cartão corporativo para pagar despesas nas férias". Disponível em <<http://www1.folha.uol.com.br/folha/brasil/ult96u368828.shtml>>. Acessado em ago. 2011.

empresa, que ela era registrada na Receita Federal como agência de matrimônio [...] e prestou um serviço para o governo. Aí eu não sei [...] se a empresa tem aquele registro, mas hoje ela faz uma outra atividade, não se atualizou na Receita... mas o fato é que, para o cidadão, ele olha aquilo e vê que o governo contratou uma agência de matrimônio. [...] isso é um erro desse Portal, porque ele deveria classificar de acordo com o contrato que o governo estabeleceu com essa empresa, não como ela é registrada.

O representante da imprensa citou também as limitações do Portal que, se têm dificultado até mesmo a atuação de jornalistas interessados em acompanhar a execução dos gastos públicos, podem tornar impossível a um cidadão leigo o acompanhamento das contas: “ele dá o nome da empresa, o CNPJ, o órgão, o programa de trabalho, mas não diz o que foi comprado, ou o serviço [...] não dá para o sujeito, por exemplo, saber se o medicamento que foi comprado está mais caro ou mais barato do que em outro lugar”.

Perguntado se a pesquisa no "Portal da Transparência" seria uma atividade rotineira após aquele momento de descoberta, Alecrim respondeu negativamente, afirmando ser muito difícil pesquisar sem orientação específica, é quase como procurar “agulha no palheiro”. Mas que, quando o ponto de partida é a busca de informações sobre algum ente privado específico e previamente conhecido, o uso de dados oriundos de iniciativas de transparência tende a ser mais efetivo:

se você está fazendo uma matéria sobre uma determinada empresa, [...] pode aproveitar e ver se essa empresa tem algum contrato com o Governo Federal, [...] qual o Ministério, qual o órgão que contratou [...] e isso virou uma coisa de rotina. Assim: se você está fazendo uma matéria em um caso específico, um Ministério e tal, em que [alguém] fez uma doação de campanha [...] e você quer saber se esse doador de campanha tem contrato com o governo... então, nesses casos, você já usa o Portal.

Colocado o questionamento relativo à campanha do "Portal da Transparência" da CGU, que incentiva o "cidadão comum" a acompanhar e a monitorar a execução orçamentária, o jornalista também opinou que o Portal não é adequado para o cidadão comum, pois,

primeiro, não tem todos os detalhes [...] você sabe que a empresa tal foi contratada por um órgão tal, mas não sabe se é para fornecer uma tesoura [...] muitas vezes você tem que ter um CNPJ da empresa [para realizar a consulta desejada]; isso é uma coisa que [...] nem todo mundo sabe descobrir [...] e, segundo, é uma quantidade de informação muito grande [...] milhares de empresas, milhares de coisas e, se bobear, você vai se perder naquilo. Então, o jornalista ainda usa porque ele tem fontes; ele tem quem indique “olha, isso aqui está suspeito” [...] o cidadão não tem [fontes].

Alecrim aproveitou para sugerir um recurso que facilitaria o acompanhamento das contas públicas através dos portais, a saber, a especificação de qual produto ou serviço

foi objeto do contrato: “se eu quero saber quantas bandas de música o governo contratou em cerimônias que ele fez, eu não tenho como saber. Você quer saber quanto o governo gastou com bebida nas festas e em cerimônias, também não tem como saber”.

Perguntado se poderia refazer o caminho percorrido no "Portal da Transparência" da CGU até a informação relativa à despesa irregular que originou a reportagem, o representante da imprensa consentiu: "Eu acho que sim, porque eu já sei usar". Ao iniciar a navegação no Portal, Alecrim tentou identificar, na lista de categorias de despesas, aquela que levou ao dado procurado: "Tipo de despesa, Atualização, 'Inversões', [...] 'Outros Serviços'. Acho que tem que entrar por 'Serviços para Pessoa Jurídica'...". Constatou-se que a navegação oferecida pela interface do Portal provocava dúvidas até mesmo em um usuário supostamente experiente: "[...] antes eu tinha pela classificação da despesa. É, eu teria que recuperar o nome do salão, da mulher, que eu esqueci o nome agora... [é como] procurar agulha no palheiro; mesmo sabendo o que eu quero...". Após alguns minutos e algumas idas e vindas por telas de consulta, Alecrim já estava disposto a rever a reportagem produzida por ele anos atrás, quando, por fim, encontrou a informação procurada: "você tem a matéria aí à mão? Ah, 'Ângela Carina Centro de Estética'; enfim, continua aqui".

O representante da imprensa apontou ainda que, em sua visão, os mecanismos de controle de irregularidades na execução do orçamento público permanecem precários:

depois da matéria, descobriu-se que a mulher fazia isso há vários anos [...], acho que já [tinha desviado] mais de R\$ 1 milhão. Então, o que é curioso? É como uma pessoa faz uma despesa dessa e ninguém descobre! [...] Hoje, o sistema de controle do governo é feito com base em sorteio. [...] o sorteio é um mecanismo de impunidade, porque é óbvio que todas as despesas têm que ser supervisionadas por alguém. [...] mesmo que ela fosse a chefe do setor financeiro, alguém acima dela tinha que responsabilizar [...] e hoje em dia isso não existe.

Alecrim revelou ainda como as informações orçamentárias do governo eram obtidas antes dos portais de transparência:

Antigamente, o jornalista dependia basicamente de um parlamentar para fazer isso. Aí ele acabava ficando um pouco atrelado ao parlamentar; era uma troca de favor... o parlamentar cede um funcionário de gabinete, que vai perder um certo tempo consultando o sistema, e aí o parlamentar [...] vai querer cobrar do jornalista isso depois [...] aparecendo em alguma matéria [...] Mas até alguns detalhes, hoje em dia, você tem que pedir a uma fonte, que é provavelmente alguém do Congresso, ou da ALERJ, ou da Câmara Municipal.

É importante observar no depoimento do jornalista que, embora considerando precários os meios atuais de acompanhamento da gestão pública através de interfaces, houve um avanço considerável em relação à autonomia do cidadão para buscar informações públicas. De fato, sobre o que é necessário para o aprimoramento dos portais a fim de garantir o máximo de transparência ao cidadão comum, uma das medidas capazes de contribuir para tal aprimoramento – e que, sintomaticamente, não foi adotada por nenhum dos portais aqui analisados – é o envolvimento dos cidadãos nesse processo de melhoria desde a própria concepção dos sistemas de transparência pública.

#### ***4. Os atores “convidados a participar”: relatos e experiências na utilização dos portais de transparência***

No intuito de traçar as associações que compõem a rede que sustenta a transparência orçamentária pública no Brasil, este estudo escolheu como ponto de partida um dos actantes desta rede de associações, os nós ocupados pelos atores governamentais. Após seguirmos trilhas que levaram aos atores que atuam como mediadores nesta rede, fomos nos aproximando do tão recorrente “cidadão comum”. Buscando agora os relatos e as experiências daqueles indivíduos não diretamente envolvidos com o tema, os três portais de transparência aqui estudados foram submetidos a um método de avaliação fundamentado em observações com usuários, denominado de “entrevistas baseadas em cenários e tarefas”, o qual é descrito com mais profundidade por Agner, Tavares *et al.* (2010, 2011). Esta atividade acompanhou as ações e as reações dos entrevistados em contato com a navegação e os recursos oferecidos pelos portais de transparência estudados, visando identificar facilidades e problemas em tarefas de busca de informações por meio desses portais.

Para a realização e o registro das avaliações, foi utilizado um “laboratório portátil de usabilidade”, composto por um *notebook* equipado com *software* para captura de telas (Camtasia Studio), webcam e microfone. O *software* de captura é capaz de registrar duas imagens simultaneamente: uma proveniente da câmera, apreendendo as expressões faciais do entrevistado, e uma do monitor do *notebook*, registrando os movimentos do cursor do *mouse* pela tela do navegador *web*, conforme representado na Figura 12. O *notebook* ainda dispunha, além do *software* de captura de telas, dos *softwares* Windows 7 Professional como sistema operacional, e Internet Explorer 9 como navegador *web*.



**Figura 12 – Captura simultânea da tela do computador e das expressões faciais do entrevistado durante a atividade**

Como o próprio método indica, um teste-piloto foi realizado visando corrigir possíveis problemas na realização da atividade, originadas tanto da combinação de *hardware* e *software* disponibilizados para a implementação do laboratório portátil, quanto do próprio roteiro proposto para a atividade, o qual teve de ser revisado em alguns detalhes. A metodologia adotada foi a descrita por Ferreira (2002), conforme se vê abaixo:

1. Cada entrevistado era cumprimentado pelo entrevistador, orientado a se sentar e a tentar se sentir confortável e relaxado. O entrevistado era solicitado a dar sua concordância em relação à participação na avaliação, através de termos de autorização, e orientado a preencher um pequeno questionário para identificação de seu perfil.
2. O entrevistado recebia um roteiro introdutório, explicando o propósito e os objetivos do teste. Era enfatizado que o foco da avaliação era o portal, e não o entrevistado, e que as tarefas deveriam ser executadas de forma bastante confortável. Informava-se também que o entrevistado estaria sendo observado e filmado.
3. Depois de passadas as orientações, permitia-se ao entrevistado navegar livremente pelo portal por cinco minutos. Logo depois, lhe era entregue a lista de tarefas a cumprir no portal. O entrevistador pedia ao entrevistado que verbalizasse suas dúvidas, pois isto

ajudaria o entrevistador a anotar a ocorrência e a razão de problemas. O entrevistado não era obrigado a se limitar à navegação no portal avaliado, podendo utilizar outros recursos disponíveis através do navegador *web*, como mecanismos de buscas, caso julgasse necessário. Durante o experimento, os acontecimentos observados pelo entrevistador eram registrados em um formulário próprio.

4. O entrevistado era informado de que o tempo proposto para cada tarefa era de dez minutos. Este tempo foi estipulado de modo a permitir a execução do experimento como um todo em cerca de uma hora, incluindo preparação do laboratório, preenchimento dos questionários e registro do depoimento final em áudio. O estabelecimento do critério de tempo visou garantir a viabilidade da realização dos experimentos, e evitar que as tarefas se estendessem de modo excessivo, causando desmotivação do entrevistado. Todas as vezes em que o marco de dez minutos era atingido, o entrevistador alertava o entrevistado, e sugeria-lhe que iniciasse a próxima tarefa, se houvesse alguma. Como o propósito era apenas evitar o desinteresse do entrevistado, as tarefas executadas em um tempo superior a dez minutos também eram consideradas como concluídas.

5. Após passar por todas as tarefas, o entrevistado era convidado a preencher um questionário de avaliação do portal, com questões fechadas, cuja finalidade era coletar informações adicionais.

6. Por fim, o entrevistado era convidado a prestar um depoimento final, registrado em áudio, no qual podia fazer comentários sobre o teste de maneira aberta, permitindo uma coleta de informações complementares. As informações obtidas neste depoimento eram posteriormente analisadas em conjunto com o registro em áudio do entrevistado durante a execução das tarefas, simultâneo ao registro em vídeo da navegação no portal, e com as respostas prestadas no questionário de avaliação do portal.

7. Depois da sessão de questionamento do entrevistado, o entrevistador agradecia a colaboração do entrevistado e ofertava-lhe um brinde pela participação.

Os questionários e outros documentos utilizados durante a atividade foram elaborados seguindo modelos sobre atividades de avaliação com usuários, disponíveis em Agner (2007) e Ferreira (2002). Nas questões em que o entrevistado atribuiu algum grau numérico em uma escala entre zero e cinco, este estudo considerou como “avaliação

positiva” os valores situados acima da média aritmética dos extremos da escala, a saber, 2,5 (dois vírgula cinco), e como “avaliação negativa”, os valores abaixo desta média.

A análise das experiências dos entrevistados inspirou-se nas recomendações heurísticas propostas por Nielsen (2005) para identificar e categorizar problemas de usabilidade que pudessem interferir no resultado da execução das tarefas e sugerir propostas para sua solução, quando possível. As dez heurísticas, adaptadas para esta dissertação, seguem relacionadas abaixo:

1. *Visibilidade do status do sistema*: O sistema deve sempre manter os usuários informados sobre o que está acontecendo através de *feedback* apropriado em tempo razoável.

2. *Comunicação do sistema com o usuário através de referências circulantes*:<sup>48</sup> O sistema deve falar a linguagem do usuário, com palavras, frases e conceitos familiares a ele, ao invés de termos orientados para o sistema. Deve-se tentar seguir as convenções usuais do mundo real, às quais o usuário está acostumado.

3. *Controle e liberdade do usuário*: Frequentemente, os usuários escolhem funções do sistema por engano, e vão precisar de uma "saída de emergência", assinalada de forma clara, para escapar do estado indesejado sem terem que passar por um percurso extenso. Devem ser suportadas ações de desfazer e refazer.

4. *Consistência e padrões*: Usuários não devem ter de adivinhar se diferentes palavras, situações ou ações significam a mesma coisa. Devem ser seguidas as convenções da plataforma.

5. *Prevenção de erros*: Melhor que oferecer boas mensagens de erro é produzir uma concepção cuidadosa que previna um problema de ocorrer. Deve-se tentar eliminar condições que levem a erros, ou estar atento a elas e apresentar ao usuário uma opção de confirmação antes de realizar a ação.

6. *Reconhecimento ao invés de lembrança*: Minimizar a carga de memória do usuário, tornando visíveis os objetos, as ações e as opções. O usuário não deve ter de memorizar

---

<sup>48</sup> Bruno Latour discorre sobre o conceito de referência circulante no capítulo 2 de *A Esperança de Pandora* (Latour, 2001, p. 39-96).

informações ao ir de uma parte do diálogo para outra. Instruções para a utilização do sistema precisam estar visíveis ou serem facilmente recuperáveis quando necessárias.

7. *Flexibilidade e eficiência de uso:* Recursos de aceleração, despercebidos pelo usuário iniciante, podem muitas vezes agilizar a interação do usuário experiente, de forma que o sistema possa atender tanto usuários inexperientes quanto experientes. Deve-se permitir que os usuários encadeiem ações realizadas de modo frequente.

8. *Estética e design minimalista:* Diálogos não devem conter informação irrelevante ou raramente necessária. Cada unidade extra de informação em um diálogo compete com as unidades de informação relevantes e diminui sua visibilidade relativa.

9. *Ajudar os usuários a reconhecer, diagnosticar e recuperar-se de erros:* Mensagens de erro devem ser expressas em linguagem clara (sem códigos), indicar com precisão o problema e sugerir construtivamente uma solução.

10. *Ajuda e documentação:* Mesmo que seja melhor que o sistema possa ser usado sem documentação, talvez seja necessário fornecer ajuda e documentação. Qualquer informação deste tipo deve ser fácil de encontrar, focar na tarefa do usuário, listar passos concretos a realizar e não ser muito grande.

Para viabilizar a realização do experimento, optou-se por realizar uma tradução da figura do “cidadão comum”, com o objetivo de restringir o perfil dos colaboradores: foram convidados para o experimento somente indivíduos com experiência profissional efetiva em jornalismo, conhecimentos de navegação em páginas web e possuidores, no mínimo, de curso superior completo. Tal tradução é justificada pelas observações coletadas através dos depoimentos prestados neste estudo, que apontaram os representantes da imprensa como usuários dos três portais estudados, e também pela intenção em minimizar o risco de algum entrevistado encontrar dificuldades excessivas no uso da interface homem-computador, que pudessem resultar no não aproveitamento de seus registros. Não foi exigido, entretanto, que o entrevistado tivesse conhecimentos específicos em execução orçamentária pública, o que restringiria ainda mais o universo de possíveis usuários.

Sob tal critério de seleção, foram realizadas entrevistas com 15 pessoas, sendo cinco indivíduos para cada portal estudado. Este número de amostras, adotado

fundamentalmente por questões práticas do estudo em questão e sem entrar no mérito de sua validade, é por coincidência o mesmo proposto por Nielsen (2000). Os entrevistados foram recrutados dentro do universo de indivíduos pertencentes aos círculos sociais, acadêmicos e profissionais do pesquisador.

## 4.1. Portal de Transparência do Governo Federal

### 4.1.1. Resultados das entrevistas baseadas em cenários e tarefas

As Tabelas 1 e 2 apresentam as informações obtidas dos entrevistados durante o preenchimento do questionário pré-entrevista.

**Tabela 1 – Portal de Transparência do Governo Federal: dados pessoais, profissionais e acadêmicos dos entrevistados**

	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5
Idade	31 anos	41 anos	34 anos	57 anos	35 anos
Sexo	F	M	F	M	F
Grau de Instrução	Especialização (Jornalismo Cultural)	Graduação (Jornalismo)	Mestrado (Ciência da Informação)	Graduação (História)	Mestrado (Relações Internacionais)
Experiência em Jornalismo	Mais de 10 anos	Mais de 10 anos	Mais de 10 anos	Mais de 10 anos	Mais de 10 anos
Jornalista Atualmente	Sim	Sim	Não	Sim	Não

**Tabela 2 – Portal de Transparência do Governo Federal: experiência prévia dos entrevistados**

	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5
Experiência em Navegação Web	Mais de 10 anos	Mais de 10 anos	Mais de 10 anos	Mais de 10 anos	Mais de 10 anos
Locais de Acesso a Web	Casa, Trabalho	Casa, Trabalho, Rua	Casa, Trabalho, Rua	Casa, Trabalho	Casa, Trabalho, Escola, Rua
Horas de Acesso Semanais	5 a 10 horas	Mais de 10 horas	Mais de 10 horas	5 a 10 horas	Mais de 10 horas
Pesquisa na Web	Muitas vezes	Sempre	Sempre	Sempre	Sempre
Navegação em Portais Públicos	Poucas vezes	Poucas vezes	Poucas vezes	Muitas vezes	Muitas vezes
Portais Utilizados	IBGE, Ministério da Saúde	Câmara, Senado, Caixa Econômica, SEBRAE, Ministério da Cultura, Governo do Estado do Rio de Janeiro, Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro	Receita Federal, Polícia Federal	Senado, Câmara, Governos Estadual e Municipal, ALERJ, Ministérios	IPEA, MRE, agência de notícias do Governo

A Tabela 3 apresenta a lista de cenários e tarefas propostos aos entrevistados de cada atividade, e o caminho previsto a ser navegado dentro do respectivo portal para sua correta execução.

**Tabela 3 – Portal de Transparência do Governo Federal: tarefas propostas aos entrevistados**

Nº da Tarefa	Cenário	Tarefa	Resultado	Execução
1	Você vai a campo levantar informações sobre irregularidades no repasse do Bolsa-Família, e ouve uma senhora declarar que seu filho Denisvaldino deu entrada na documentação, mas ainda não recebeu nenhum auxílio.	Quanto o cidadão de nome Denisvaldino recebeu do Programa Bolsa-Família em 2010?	R\$ 720,00	Despesas → Transferência de Recursos → 2010   Por Favorecido   Pessoas Físicas → Pesquisar “Denisvaldino”
2	Você está fazendo uma matéria sobre os cartões corporativos do Governo Federal, e recebe a informação de que os gastos da ABIN (Agência Brasileira de Inteligência) com cartões corporativos, que em 2008 e 2009 se mantiveram em torno de R\$ 6,7 milhões, subiram muito em 2010.	Quanto os servidores da ABIN gastaram em 2010 por meio do cartão corporativo?	R\$ 11.240.700,81	Despesas → Gastos Diretos do Governo → 2010   Por Cartão de Pagamento   Por Órgão → Presidência da República → Presidência da República
3	Você está levantando as despesas realizadas sob a rubrica do último Censo Demográfico, e deseja saber qual empresa mais lucrou com esta ação do governo durante o ano de 2010.	Qual a principal empresa favorecida em 2010 na ação do Censo?	Daruma Telecomunicações e Informática S/A [Urmet Daruma]	Despesas → Gastos Diretos do Governo → 2010   Por Ação → Pesquisar “censo” → Ordenar por “Total no Ano”

A Tabela 4 apresenta os resultados da execução das tarefas. Observa-se que nenhuma das três tarefas foi concluída por todos os usuários: a tarefa nº 3 teve três execuções bem-sucedidas, ao passo que as tarefas 1 e 2, apenas duas. No caso do entrevistado nº 4, o mesmo foi informado de que havia ultrapassado os dez minutos concedidos à tarefa; porém, durante seu relato dos passos realizados, o entrevistado acabou por encontrar o caminho que o levou à conclusão bem-sucedida.

**Tabela 4 – Portal de Transparência do Governo Federal: resultados das entrevistas baseadas em cenários e tarefas**

	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5
Tarefa 1	Não realizada	4 minutos	Não realizada	Não realizada	5 minutos

Tarefa 2	Não realizada	Não realizada	Não realizada	18 minutos	4 minutos
Tarefa 3	Não realizada	6 minutos	6 minutos	Não realizada	4 minutos

A Tabela 5 apresenta as informações obtidas dos entrevistados durante o preenchimento do questionário pós-entrevista, nos quesitos em que algum grau era atribuído, em uma escala de zero a cinco. A avaliação obtida demonstra um desempenho abaixo da média aritmética em quase todos os quesitos, com a única exceção satisfatória sendo dada ao layout do Portal.

**Tabela 5 – Portal de Transparência do Governo Federal: respostas quantitativas dos questionários de avaliação pós-entrevista**

	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5	Média
Facilidade de utilização	1	3	0	3	2	1,8
Organização das informações	1	3	1	3	1	1,8
Layout das telas	4	2	2	3	3	2,8
Nomenclatura utilizada nas telas	1	3	1	3	2	2,0
Mensagens do sistema	1	3	2	2	*	2,0
Entendimento das informações	0	3	0	2	2	1,4

\* Não registrou ocorrência.

#### ***4.1.2. Discussão dos resultados e algumas breves recomendações***

Os comentários emitidos pelos entrevistados durante e após a execução das tarefas ilustram as dificuldades encontradas na navegação do Portal e, em alguns casos, apontam possíveis soluções para os problemas enfrentados. Por exemplo, mais de um entrevistado encontrou problemas em localizar a Agência Brasileira de Inteligência – ABIN na hierarquia organizacional apresentada. O segundo entrevistado questionou-se ao observar a divisão por órgãos: “Será que a ABIN está vinculada ao Ministério da Defesa? [...] ou da Justiça?”. O quarto entrevistado encontrou o órgão superior da ABIN utilizando o mecanismo de busca do Google, mas precisou investigar um pouco mais por sua própria conta, conforme a Figura 13 indica: “[...] mesmo assim, em Presidência da República, a ABIN não está aqui... e agora? Tudo bem, vou de novo aqui em

Presidência da República [...] agora eu achei; mas veja só, quantas telas eu tive que abrir pra chegar na ABIN!”. O entrevistado número 5, apesar de ter concluído a tarefa com sucesso, sugeriu disponibilizar de alguma maneira a estrutura organizacional do governo: “isso iria agilizar a busca [...] primeiro saber o organograma de quais órgãos estão dentro de determinado ministério; e aí, quais são os principais programas [...] poderia ter um *link*: ‘Organogramas’ [...] Então seria um ‘Mapa do Governo’.”.

**Presidência da República**  
Controladoria-Geral da União - CGU

**PORTAL DA TRANSPARÊNCIA**  
do Governo Federal

Você está em: Início» Despesas» Gastos Diretos» Órgãos Superiores» Órgãos» Unidade Gestora

**CARTÕES DE PAGAMENTOS DO GOVERNO FEDERAL POR ORGÃO**

Total de pagamentos efetuados com Cartões de Pagamentos do Governo Federal em 2010: R\$ **80.079.782,60**

Órgão **PRESIDENCIA DA REPUBLICA:** R\$ **18.891.865,97**

Órgão/Entidade Vinculada **PRESIDENCIA DA REPUBLICA:** R\$ **17.472.707,01**

Selecione o(a) "Unidade Gestora" para obter o detalhamento do valor. Caso queira outra classificação, clique no título da coluna correspondente.

Código	Unidade Gestora	Total no Ano (R\$)
110120	AGENCIA BRASILEIRA DE INTELIGENCIA	11.240.700,81
110197	CENTRO GESTOR E OP. DO SIST. DE PROT. DA AMAZ	48.767,22
110001	SECRETARIA DE ADMINISTRACAO/PR	6.183.238,98

Página 1/1  
 < Primeira | < Anterior | Próxima > | Última > | Página: nº página Ir

Recomenda-se visualizar em resolução 1024x768

**Figura 13 – Página apresentando os valores pagos com cartões de pagamento pela Agência Brasileira de Inteligência – ABIN no ano de 2010. Observa-se que a denominação do Órgão Superior, Presidência da República, repete-se também para o Órgão/Entidade Vinculada**

Outra dificuldade para os entrevistados foi proporcionada pelo recurso de paginação dos resultados, que não pareceram suficientemente visíveis. O entrevistado 4 comentou: “agora que eu vi aqui um ícone [botão], que é para ser seguido – estou na página um [...] acho que o *site* ficaria melhor de navegabilidade se você pudesse rolar [todos os resultados em uma página] [...] porque normalmente a tendência do olhar é a gente procurar no *site* esse tipo de rolagem [...] agora é que eu percebi que tem mais de uma página”. A Figura 14 ilustra a situação mencionada.

Presidência da República  
Controladoria-Geral da União - CGU

Destaques do Governo

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA  
do Governo Federal

Fale conosco | Glossário | Perguntas Frequentes | Links | Manual de Navegação

Acesso rápido Selezione... OK

Você está em:  
Início» Despesas» Gastos Diretos» Órgãos Superiores

**CARTÕES DE PAGAMENTOS DO GOVERNO FEDERAL POR ORGÃO**

Total de pagamentos efetuados com Cartões de Pagamentos do Governo Federal em 2010: R\$ 80.079.782,60

baixar mais dados imprimir

Selecione o(a) "Órgão Superior" para obter o detalhamento do valor. Caso queira outra classificação, clique no título da coluna correspondente.

Código	Órgão Superior	Total no Ano (R\$)
22000	MINIST. DA AGRICUL., PECUARIA E ABASTECIMENTO	4.340.929,32
24000	MINISTERIO DA CIENCIA E TECNOLOGIA	549.513,72
42000	MINISTERIO DA CULTURA	149.817,64
52000	MINISTERIO DA DEFESA	1.971.502,51
26000	MINISTERIO DA EDUCACAO	4.796.494,28
25000	MINISTERIO DA FAZENDA	2.463.648,73
53000	MINISTERIO DA INTEGRACAO NACIONAL	340.940,22
30000	MINISTERIO DA JUSTICA	14.214.224,13
58000	MINISTERIO DA PESCA E AQUICULTURA	42.746,97
33000	MINISTERIO DA PREVIDENCIA SOCIAL	343.248,31
36000	MINISTERIO DA SAUDE	4.146.713,88
56000	MINISTERIO DAS CIDADES	209.711,63
41000	MINISTERIO DAS COMUNICACOES	81.545,14
35000	MINISTERIO DAS RELACOES EXTERIORES	43.440,99
32000	MINISTERIO DE MINAS E ENERGIA	632.451,48

Página 1/2

« Primeira | < Anterior | Próxima > | Última » | Página: nº página Ir

Recomenda-se visualizar em resolução 1024x768

**Figura 14 – Página apresentando a lista de despesas com cartões de pagamento, classificadas por órgão superior. Observam-se na parte inferior os recursos de paginação**

Embora cada entrevistado tenha seguido uma estratégia de navegação distinta na execução das tarefas, nenhum deles fez uso dos recursos de ajuda disponibilizados pelo site. Tal comportamento poderia indicar que os atalhos para uso da ajuda não estariam bem identificados. Porém, é interessante observar que aqueles que sentiram necessidade de sanar dúvidas em relação à execução da tarefa recorreram ao mecanismo de busca do Google, tanto ativando-o em uma nova aba/janela, como fez o entrevistado número 4 no caso da localização da ABIN, quanto confessando que gostariam de utilizá-lo, ainda que assim não tenham procedido. O terceiro entrevistado justificou seu impulso baseado em sua falta de informação sobre a organização administrativa do governo: “vou ter que pensar, e fazer uma pesquisa no Google [...] se eu não estivesse fazendo o teste, a essa altura eu teria tentado outros recursos de busca na web para chegar a essa informação”. Cientes ou não da ajuda oferecida pelo Portal, os entrevistados preferiram utilizar um recurso de auxílio à navegação com o qual estão mais familiarizados em seu cotidiano, no caso, o Google.



**Figura 15 – Página inicial do Portal da Transparência. Os recursos de auxílio à navegação estão localizados no menu superior (Glossário, Perguntas Frequentes e Manual de Navegação), além dos ícones em cinza ao lado de alguns termos**

Também foram registrados comentários sobre a utilização do Portal pelo cidadão comum. Os entrevistados 1 e 3 apontaram a necessidade de atalhos para temas mais procurados. Segundo o terceiro entrevistado: “tudo que está ali [...] é de interesse de todo cidadão, mas há assuntos que [...] alguns grupos têm mais interesse. Então [...] talvez [esses assuntos] tivessem que ganhar algum destaque que facilitasse o acesso a eles”. Certamente, o recurso de acesso a páginas mais visitadas é desejável, porém deve-se levar em consideração a complexidade adicional ao sistema subjacente e à interface. O entrevistado 4 mencionou a necessidade de conhecimento prévio, alegando: “trata-se de uma ferramenta para ser utilizada por qualquer cidadão e não apenas por pessoas treinadas para esse fim. [...] isso tinha que ser um pouco mais facilitado, em termos de indicativos de caminhos para sua busca”.

A análise da execução das tarefas e dos comentários diante das recomendações heurísticas aponta outros aspectos, tanto positivos quanto negativos, apresentados pelo Portal.

1. *Visibilidade do status do sistema:* A principal dificuldade foi proporcionada pela pouca visibilidade do recurso de paginação dos resultados, conforme relatado anteriormente pelos entrevistados, que em alguns momentos tiveram uma percepção equivocada do conjunto de resultados retornados. Um maior destaque para as setas de paginação, ou mesmo a eliminação do recurso de paginação em benefício da utilização de uma única página extensa e rolável de resultados, seriam bons exemplos de soluções para o problema citado.

2. *Comunicação do sistema com o usuário através de referências circulantes:* A estruturação hierárquica e os termos apresentados no Portal são herdados diretamente do SIAFI, e muitas vezes não encontram correspondências com o mundo vivenciado pelo usuário. O desconhecimento de que a ABIN (Agência Brasileira de Inteligência) é subordinada à Presidência da República foi um obstáculo enfrentado por mais de um entrevistado: não há onde buscar no Portal informações sobre a hierarquia organizacional do Poder Executivo Federal. Como se não fosse suficiente, a obediência à estrutura informacional rígida de três níveis (Órgão Superior > Órgão/Entidade Vinculada > Unidade Gestora), herdada do SIAFI, produz por repetidas vezes o surgimento de uma mesma denominação em níveis subsequentes. No exemplo da ABIN, os dois níveis precedentes, Órgão e Órgão Superior, apresentam a denominação Presidência da República, e esta redundância organizacional confunde o usuário, deixando-o em dúvida sobre como navegar na hierarquia em busca da informação desejada.

3. *Controle e liberdade do usuário:* O Portal facilita o retorno do usuário à página inicial através do atalho no topo da página; também indica o caminho trilhado na hierarquia das telas até aquele ponto, e oferece atalhos para as páginas intermediárias através da trilha de orientação “Você está em”, no topo da página.

4. *Consistência e padrões:* o Portal garante consistência na navegação ao utilizar os mesmos termos e símbolos para as mesmas funções por todas as páginas e ao manter o posicionamento e a disposição dos elementos na tela.

5. *Prevenção de erros:* Durante as entrevistas, houve situações de erro no uso do recurso de busca que não foram sanadas satisfatoriamente, causando no usuário a impressão de que a busca não funciona. Por exemplo, o terceiro entrevistado utilizou o

campo de busca da página “Transferência de Recursos por Programa”, porém, a mensagem no próprio campo de texto não esclareceu que tipo de informação estava sendo buscada, apenas instruindo “Entre com o texto”. Assim, conforme as Figuras 16 e 17, ao digitar o nome de um beneficiário, não houve resultados a retornar, pois aquele campo busca apenas por nomes de ações de governo, e isto não está descrito em nenhum lugar da página.

**Presidência da República**  
Controladoria-Geral da União - CGU

Destaque do Governo

**PORTAL DA TRANSPARÊNCIA**  
do Governo Federal

Você está em: Início » Despesas » Transferências de Recursos » Programas » Ações

**TRANSFERÊNCIA DE RECURSOS POR PROGRAMA**

Total destinado pelo Governo Federal em âmbito nacional em 2010 - Transferência de Recursos: R\$ 233.421.622.647,55  
 Total destinado ao programa **Transferência de Renda com Condicionalidades - Bolsa Família**: R\$ 14.643.161.668,82

Função	Subfunção	Ação	Linguagem Cidadã	Total no Ano (R\$)
Assistência Social	Assistência Comunitária	8446 - Serviço de Apoio à Gestão Descentralizada do Programa Bolsa Família	Índice de Gestão Descentralizada - IGD	295.125.534,82
Assistência Social	Assistência Comunitária	8442 - Transferência de Renda Diretamente às Famílias em Condição de Pobreza e Extrema Pobreza (Lei nº 10.836, de 2004)	Bolsa Família	14.344.166.134,00
Assistência Social	Tecnologia da Informação	6414 - Sistema Nacional para Identificação e Seleção de Público-Alvo para os Programas Sociais do Governo Federal - Cadastro Único		3.870.000,00

Pesquisar:

Página 1/1  
 < Primeira | < Anterior | Próxima > | Última > | Página:

Recomenda-se visualizar em resolução 1024x768

Figura 16 – Página “Transferência de Recursos por Programa”, exibindo o campo de busca

**Presidência da República**  
Controladoria-Geral da União - CGU

Destaque do Governo

**PORTAL DA TRANSPARÊNCIA**  
do Governo Federal

Você está em: Início » Despesas » Transferências de Recursos » Programas » Ações

**TRANSFERÊNCIA DE RECURSOS POR PROGRAMA**

Total destinado pelo Governo Federal em âmbito nacional em 2010 - Transferência de Recursos: R\$ 233.421.622.647,55  
 Total destinado ao programa **Transferência de Renda com Condicionalidades - Bolsa Família**: R\$ 14.643.161.668,82

Função	Subfunção	Ação	Linguagem Cidadã	Total no Ano (R\$)
Não existem repasses para esse município				

Pesquisar:

Página 1/1  
 < Primeira | < Anterior | Próxima > | Última > | Página:

Recomenda-se visualizar em resolução 1024x768

Figura 17 – Página com o resultado da busca realizada pelo nome “Denisvaldino”

Uma medida corretiva apropriada seria explicitar de alguma forma o tipo de informação sobre o qual a busca está sendo realizada naquele momento; também seria útil fornecer

ao usuário exemplos de valores válidos e inválidos para a realização da consulta, como por exemplo, no campo de busca citado acima, demonstrar que um nome de pessoa ou um valor numérico não daria qualquer resultado.

6. *Reconhecimento ao invés de lembrança*: A trilha de orientação “Você está em” e as linhas abaixo do título, onde são indicados os valores agregados acima do nível consultado naquele instante, estão disponíveis para indicar ao usuário o caminho percorrido. Também está disponível em todas as telas o menu superior, com atalhos de ajuda, contato e retorno à página inicial. Quando há atalhos nas linhas de resultado, eles indicam que há um nível mais refinado de detalhamento para aquela informação, o que é informado por uma mensagem posicionada sempre acima do topo da tabela.

7. *Flexibilidade e eficiência de uso*: Nas páginas internas, a caixa de seleção “Acesso Rápido” replica os atalhos existentes no menu lateral da página inicial, tornando desnecessário retornar ao início para começar uma nova consulta. As URLs das páginas de consulta também podem ser armazenadas pelo usuário para retomar uma consulta já iniciada do ponto em que foi interrompida. Entretanto, não há registro do histórico de consultas realizadas, o que facilitaria a consulta do usuário que retorna ao Portal várias vezes para fazer consultas similares. Outro problema detectado é que o recurso de busca está disponível apenas em algumas páginas do Portal.

8. *Estética e design minimalista*: A página inicial oferece opções em quantidade excessiva que dispersam a atenção do usuário, conforme verificado nas entrevistas. Por exemplo, o primeiro entrevistado não foi capaz de realizar qualquer uma das tarefas por ter optado pela exploração do “Acesso Rápido” e dos atalhos laterais. Uma vez encontrado o caminho correto para além da página inicial, a tarefa tendia a ser executada mais facilmente.

9. *Ajudar os usuários a reconhecer, diagnosticar e recuperar-se de erros*: As mensagens originadas por buscas malsucedidas não fornecem sugestões construtivas para a obtenção de um resultado mais satisfatório. No caso já citado anteriormente no item 5, a mensagem retornada confundiu o usuário que pretendia buscar o nome de um beneficiário, ao informar que “Não existem repasses para esse município”.

10. *Ajuda e documentação*: Os recursos de ajuda disponibilizados proporcionam um extenso e variado repositório de informações, incluindo aí exemplos de navegação para as consultas mais procuradas dentro do Portal. Entretanto, os atalhos do menu superior relacionados à ajuda – “Glossário”, “Perguntas Frequentes” e “Manual de Navegação” – bem como os pequenos símbolos de interrogação na cor cinza encontrados na página inicial, não receberam a atenção dos entrevistados. Tal situação pode indicar que estes elementos não estão sendo encontrados com facilidade, e que merecem para sua adequada utilização um maior destaque em face dos outros elementos.

## **4.2. Portal de Transparência (SEFAZ-RJ)**

### **4.2.1. Resultados das entrevistas baseadas em cenários e tarefas**

As Tabelas 6 e 7 apresentam as informações obtidas dos entrevistados durante o preenchimento do questionário pré-entrevista.

**Tabela 6 – Portal de Transparência (SEFAZ-RJ): dados pessoais, profissionais e acadêmicos dos entrevistados**

	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5
Idade	26 anos	24 anos	32 anos	53 anos	40 anos
Sexo	F	F	F	M	M
Grau de Instrução	Especialização (Jornalismo Internacional)	MBA (Relações Internacionais)	Mestrado (Ciências Sociais)	Mestrado (Ciência Política)	Doutorado (Memória Social)
Experiência em Jornalismo	Entre 5 e 10 anos	Entre 2 e 5 anos	Mais de 10 anos	Mais de 10 anos	Mais de 10 anos
Jornalista Atualmente	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim

**Tabela 7 – Portal de Transparência (SEFAZ-RJ): experiência prévia dos entrevistados**

	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5
Experiência em Navegação Web	Mais de 10 anos	Mais de 10 anos	Mais de 10 anos	Mais de 10 anos	Mais de 10 anos
Locais de Acesso a Web	Casa, Trabalho	Casa, Trabalho, Escola	Casa, Trabalho	Casa, Trabalho	Casa, Trabalho
Horas de Acesso Semanais	5 a 10 horas	5 a 10 horas	Mais de 10 horas	Mais de 10 horas	5 a 10 horas
Pesquisa na Web	Sempre	Sempre	Sempre	Sempre	Sempre
Navegação em Portais Públicos	Muitas vezes	Poucas vezes	Muitas vezes	Muitas vezes	Muitas vezes
Portais Utilizados	Governos Federal e Estaduais	INSS, Ministério do Trabalho, Ministério da Agricultura	brasil.gov.br, ministérios (especialmente MEC e MPOG), STF, estados e diversas prefeituras, Siapenet, Servidor Público etc.	Min. Público, IBGE, Gov. Federal, Gov. Estado do Rio de Janeiro, EBC, ALERJ	CAPES, CNPq, Portal Brasil, IBGE, Domínio Público etc.

A Tabela 8 apresenta a lista de cenários e tarefas propostos aos entrevistados de cada atividade e o caminho previsto para ser navegado dentro do respectivo portal para sua correta execução.

**Tabela 8 – Portal de Transparência (SEFAZ-RJ): tarefas propostas aos entrevistados**

Nº da Tarefa	Cenário	Tarefa	Resultado	Execução
1	O estado de conservação das rodovias do estado do Rio de Janeiro é frequentemente criticado. Você resolveu investigar quanto foi gasto em conservação de rodovias pelo Departamento de Estradas de Rodagem no ano de 2010.	Qual o valor pago em Serviços de Conservação de Rodovias pelo DER-RJ em 2010?	R\$ 126.638.379,91	Execução Orçamentária → Despesas → Execução → Acumulado   Dez 2010   Pago → Poder Executivo → Outras Despesas Correntes → Aplicações Diretas → Serviços de Conservação de Rodovias → Secretaria de Estado de Obras → Fundação Departamento de Estradas de Rodagem do Estado do Rio de Janeiro
2	Na “Hora do Planeta”, quando pessoas e empresas desligam a iluminação para reduzir o consumo de energia elétrica por uma hora, a UERJ permaneceu com a maioria de suas salas iluminadas. Você decidiu então investigar quanto o estado do Rio gasta com energia elétrica.	Quanto o Estado do Rio de Janeiro pagou por fornecimento de energia elétrica em 2010?	R\$ 158.824.979,75	Execução Orçamentária → Despesas → Execução → Acumulado   Dez 2010   Pago → Estado → Outras Despesas Correntes → Aplicações Diretas → Fornecimento de Energia Elétrica
3	Você está levantando qual o peso real dos <i>royalties</i> da exploração de petróleo e gás na economia do Estado.	Quanto o estado do Rio de Janeiro recebeu de repasses relativos à exploração de petróleo e gás em 2010?	R\$ 4.380.337.922,43	Execução Orçamentária → Receitas → Execução Orçamentária → Acumulado   Dez 2010   Receita Realizada → Estado → Receitas Correntes → Receita Patrimonial → Compensação Financeira → Compensação Financeira

A Tabela 9 apresenta os resultados da execução das tarefas. Observa-se uma maior dificuldade na execução: nenhuma das tarefas foi realizada utilizando o caminho

previsto durante a concepção da atividade. Diga-se de passagem que, a depender do caminho, chega-se a resultados distintos, o que demonstra a inconsistência do Portal. Foi o que ficou demonstrado no caso do único dos cinco entrevistados que teve sucesso em encontrar informações: em sua primeira tarefa, mesmo tendo utilizado um tempo maior que os dez minutos estipulados, acabou por encontrar nas informações disponibilizadas pelo Portal um valor distinto daquele com que se deparou durante o planejamento da atividade, como consequência de ter achado um caminho alternativo em sua navegação. Este episódio é demonstrado na página 72.

**Tabela 9 – Portal de Transparência (SEFAZ-RJ): resultados das entrevistas baseadas em cenários e tarefas**

	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5
Tarefa 1	16 minutos	Não realizada	Não realizada	Não realizada	Não realizada
Tarefa 2	Não realizada				
Tarefa 3	6 minutos	Não realizada	Não realizada	Não realizada	Não realizada

A Tabela 10 apresenta as informações obtidas dos entrevistados durante o preenchimento do questionário pós-entrevista, nos quesitos em que algum grau era atribuído. Aqui também, em uma escala de zero a cinco, o único resultado acima da média aritmética foi atribuído ao leiaute visual das telas.

**Tabela 10 – Portal de Transparência (SEFAZ-RJ): respostas quantitativas dos questionários de avaliação pós-entrevista**

	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5	Média
Facilidade de utilização	2	3	1	1	1	1,6
Organização das informações	4	0	1	1	3	1,8
Leiaute das telas	5	1	4	2	1	2,6
Nomenclatura utilizada nas telas	2	0	2	1	1	1,2
Mensagens do sistema	2	0	2	0	1	1,0
Entendimento das informações	1	1	1	1	0	0,8

#### 4.2.2. Discussão das descobertas e recomendações

Além do chamado Sistema Transparência Fiscal, de consulta direta à base de dados, as páginas disponibilizadas pela SEFAZ-RJ oferecem diversos tipos de documentos para *download*, como relatórios e planilhas de dados. Tendo como exemplo mais destacado o Boletim de Transparência, a preparação e a disponibilização desses arquivos seguem uma política da Secretaria, citada na entrevista da equipe de desenvolvimento do Portal, de atender ao visitante que busca uma informação “pronta para consumo”. Esta característica, por outro lado, produz uma ruptura na experiência do usuário dentro do Portal. Dependendo do dispositivo utilizado, o acesso às informações pode se tornar mais demorado devido à necessidade do *download* completo dos arquivos antes de sua utilização, e até mesmo ser inviabilizado, no caso de não se dispor de aplicativos para sua leitura. Os arquivos são disponibilizados nos formatos XLS (planilha de dados do Microsoft Excel), PDF, e até mesmo DOC. Há também o risco, mais grave, de que os documentos preparados acabem por apresentar informações discrepantes em relação à base de dados dinâmica do sistema de consultas, como exemplificado na atividade realizada pelo primeiro entrevistado e ilustrado nas figuras 18 a 20.



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
Secretaria de Estado de Fazenda  
Sistema Transparência Fiscal  
Versão 1.0.11.0427-1

Transparência Fiscal > Filtro > Poder > Grupo > Modalidade > Elemento > Órgão > UO

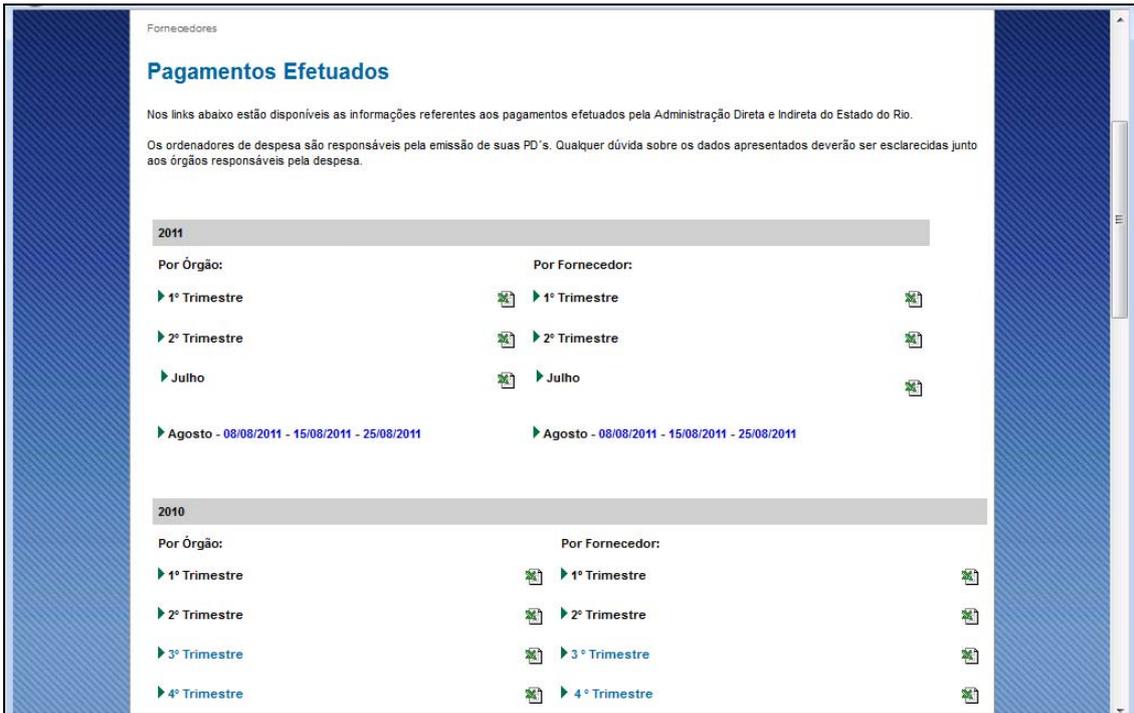
Total dos Pagamentos acumulados do mês JAN/2010 até o mês DEZ/2010	48.377.591.767,46
Poder : Estado	48.377.591.767,46
Grupo : OUTRAS DESPESAS CORRENTES	28.079.655.674,17
Modalidade : APLICAÇÕES DIRETAS	15.221.879.162,44
Subelemento : Serviços de Conservação de Rodovias	126.638.379,91
Órgão : Secretaria de Estado de Obras	126.638.379,91

UO	Valor (R\$)
0741 - Fundação Departamento de Estradas de Rodagem do Estado do Rio de Janeiro	126.638.379,91

Gerar Planilha

**Figura 18 – Página de consulta de despesas, apresentando o dado solicitado para a execução da tarefa 1, perfazendo um total pago, no ano de 2010, à Fundação DER-RJ, por serviços de conservação de rodovias, de R\$ 126.638.379,91**



**Figura 19 – Página “Pagamentos Efetuados”. O primeiro entrevistado utilizou os atalhos relativos aos quatro trimestres do ano de 2010, classificados por órgão, como alternativa para a realização da tarefa 1**

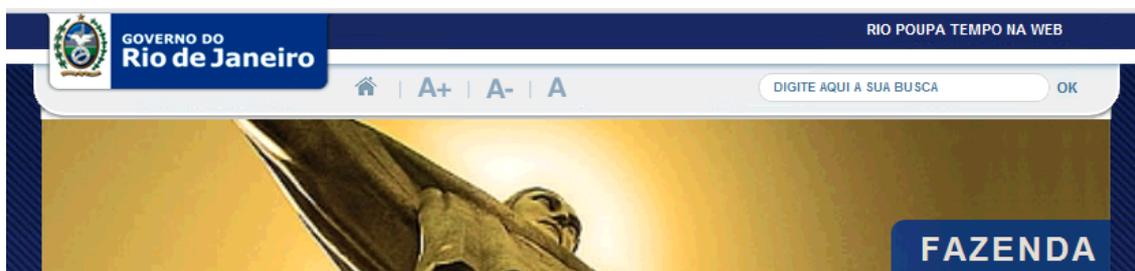
DI Pagto	DI Emissão PD	Comp	UG	Razão Social	CNPJ	ND	Tipo ND	PD	OB/OF	Valor PD	Dados da Nota
42	25/03/2010	11/03/2010	2010/02	44100 CONSORCIO UNIAO SUL	07.307.636/0001-20	7	Serviços de Conservação de Ri Custeio	2010PD00805	2010OB00621	2.896.704,34	NF: 26 DT: 04/03/2010
43	25/03/2010	11/03/2010	2010/02	44100 CONSORCIO UNIAO SUL	07.307.636/0001-20	7	Serviços de Conservação de Ri Custeio	2010PD00809	2010OB00622	1.077.673,30	NF: 027 DT: 04/03/2010
44	25/03/2010	11/03/2010	2010/01	44100 CONSTRUTORA MACADAME LTDA	02.481.826/0001-45	4	Serviços de Conservação de Ri Custeio	2010PD00805	2010OB00618	30.199,54	NF: 1642 DT: 04/03/2010
45	25/03/2010	11/03/2010	2010/02	44100 CONSTRUTORA MACADAME LTDA	02.481.826/0001-45	4	Serviços de Conservação de Ri Custeio	2010PD00806	2010OB00619	44.858,30	NF: 1641 DT: 04/03/2010
46	25/03/2010	11/03/2010	2010/02	44100 CONSTRUTORA MACADAME LTDA	02.481.826/0001-45	4	Serviços de Conservação de Ri Custeio	2010PD00806	2010OB00619	603.502,15	NF: 1641 DT: 04/03/2010
47	25/03/2010	09/03/2010	2010/01	44100 CONSTRUTORA METROPOLITANA S/A	33.049.503/0001-00	4	Serviços de Conservação de Ri Custeio	2010PD00724	2010OB00604	95.065,25	NF: 2932 DT: 19/02/2010
48	25/03/2010	08/03/2010	2010/01	44100 CRAFT ENGENHARIA LTDA	29.513.405/0001-05	4	Serviços de Conservação de Ri Custeio	2010PD00721	2010OB00603	18.683,41	NF: 19848 DT: 25/02/2010
49	25/03/2010	11/03/2010	2010/02	44100 CRAFT ENGENHARIA LTDA	29.513.405/0001-05	4	Serviços de Conservação de Ri Custeio	2010PD00807	2010OB00620	107.514,29	NF: 019857 DT: 02/03/2010
50	25/03/2010	11/03/2010	2010/01	44100 DELTA CONSTRUÇOES S/A	X 10.788.628/0001-57	4	Serviços de Conservação de Ri Custeio	2010PD00811	2010OB00624	151.656,57	NF: 018937 DT: 22/02/2010
66	18/02/2010	03/02/2010	2010/01	44100 ENGEBRAS S/A IND.,COM.E TECNOL INFOR	71.590.426/0001-90	4	Serviços de Conservação de Ri Custeio	2010PD00325	2010OB00252	1.031.633,73	NF: NF.78 DT: 01/02/2010
67	15/03/2010	04/03/2010	2010/02	44100 ENGEBRAS S/A IND.,COM.E TECNOL INFOR	71.590.426/0001-90	4	Serviços de Conservação de Ri Custeio	2010PD00640	2010OB00509	1.031.633,73	NF: 082 DT: 01/03/2010
68	08/03/2010	22/02/2010	2010/01	44100 ERWIL-CONSTRUCOES LTDA.	30.905.111/0001-08	4	Serviços de Conservação de Ri Custeio	2010PD00489	2010OB00441	92.315,01	NF: NF.1357 DT: 03/02/2010
69	25/03/2010	11/03/2010	2010/02	44100 ERWIL-CONSTRUCOES LTDA.	30.905.111/0001-08	4	Serviços de Conservação de Ri Custeio	2010PD00810	2010OB00623	1.684,96	NF: 1365 DT: 02/03/2010
70	25/03/2010	11/03/2010	2010/02	44100 ERWIL-CONSTRUCOES LTDA.	30.905.111/0001-08	4	Serviços de Conservação de Ri Custeio	2010PD00810	2010OB00623	90.116,59	NF: 1365 DT: 02/03/2010
77	25/02/2010	09/02/2010	2010/01	44100 INDUSTRIA E COM DECKER BRASIL LTDA	27.949.684/0001-29	4	Serviços de Conservação de Ri Custeio	2010PD00410	2010OB00353	77.407,77	NF: 2330 DT: 01/02/2010
91	25/03/2010	08/03/2010	2010/01	44100 ORENTE CONSTRUCAO CIVIL LTDA.	01.127.108/0001-13	4	Serviços de Conservação de Ri Custeio	2010PD00715	2010OB00601	38.492,58	NF: 165 DT: 24/02/2010
92	18/02/2010	03/02/2010	2010/01	44100 PERKONS S/A	82.646.332/0001-02	4	Serviços de Conservação de Ri Custeio	2010PD00326	2010OB00253	1.457.034,68	NF: NF.2704 DT: 01/02/2010
93	25/03/2010	11/03/2010	2010/01	44100 PERKONS S/A	82.646.332/0001-02	4	Serviços de Conservação de Ri Custeio	2010PD00812	2010OB00625	631.381,69	NF: 02749 DT: 01/03/2010
94	25/03/2010	11/03/2010	2010/01	44100 PERKONS S/A	82.646.332/0001-02	4	Serviços de Conservação de Ri Custeio	2010PD00812	2010OB00625	1.457.034,68	NF: 02749 DT: 01/03/2010
112	<b>TOTAL =&gt;</b>									<b>10.103.210,88</b>	

**Figura 20 – Planilha de dados relativa ao primeiro trimestre de 2010, exibindo o total relativo a serviços de conservação de rodovias. O entrevistado 1 utilizou este valor (a saber, R\$ 10.103.210,88), somado aos dos outros trimestres, para realizar a tarefa 1, perfazendo um total, para os quatro trimestres de 2010, de R\$ 106.400.589,49**

Ainda como consequência das muitas alternativas oferecidas no Portal da Transparência, no menu principal de suas páginas há vários atalhos que direcionam para páginas do Portal da Secretaria de Fazenda, do qual o Portal de Transparência faz parte. A distinção no topo da página é muito sutil, conforme demonstrado nas Figuras 21 e 22. Muitas vezes o usuário nota que as opções dos menus não são mais as mesmas, mas não percebe que já está navegando por uma página externa à estrutura hierárquica do Portal de Transparência. É quase como um “jogo dos sete erros”: a única diferença é a palavra “Transparência”, com tamanho reduzido e uma combinação de cores discreta, de tipologia branca sobre fundo verde. Tais características dificultam a navegação do usuário e indicam que o Portal de Transparência foi implementado como um elemento adicional a uma estrutura de informações já existente, representando apenas mais uma subdivisão do trabalho da Secretaria de Fazenda e refletindo a própria estrutura hierárquica do órgão citado.



**Figura 21 – Topo das páginas pertencentes ao Portal de Transparência (SEFAZ-RJ)**

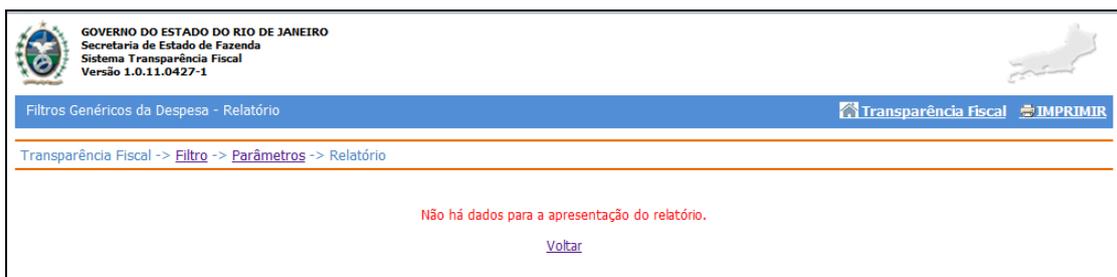


**Figura 22 – Topo das páginas pertencentes ao Portal da Secretaria de Estado de Fazenda**

Outra grande dificuldade foi enfrentada por aqueles usuários que navegaram até a página denominada “Monte sua Consulta”, acessível pelo item “Despesas” do menu “Execução Orçamentária”. Cada um dos campos de seleção do formulário pode listar dezenas de opções, e estes, uma vez selecionados, não restringem as opções disponíveis

aos outros campos. Tome-se o exemplo das Figuras 23 e 24, nas quais se pode selecionar na caixa “Unidade Orçamentária” a Fundação Departamento de Estradas de Rodagem, e na caixa “Unidade Gestora”, a Fundação Teatro Municipal do Rio de Janeiro, levando obviamente a não obtenção de dados que atendam a tal filtro. Somada a esse problema, a mensagem retornada pelo sistema, a saber, “Não há dados para a apresentação do relatório”, deixa o cidadão em dúvida se foi feita uma filtragem inválida, ou se a filtragem foi válida e realmente não há dados no Portal. Conforme declarado pelo entrevistado número 5, “tem diversos termos ali, muitos campos. Eu não sei se aquilo ali é um encadeamento lógico, se basta [selecionar] um deles”. O primeiro entrevistado também se sentiu intimidado pelo sistema de consultas ao tentar utilizá-lo na execução da segunda tarefa: “não confio mais nesse filtro”. E o entrevistado número 3 apontou problemas nas caixas de seleção: “isso não está em ordem alfabética, o que atrapalha muito achar alguma coisa que eu não sei nem se está aqui”.

**Figura 23 – Formulário para filtragem de informações na página “Monte sua Consulta”. Observe a ausência de prevenção de erros na possibilidade de se selecionar a filtragem para órgãos hierarquicamente distintos em campos subsequentes**



**Figura 24 – Resultado da filtragem para órgãos hierarquicamente distintos**

Tal complexidade, somada à ausência de prevenção de erros, torna a tarefa de filtragem de informações confusa e pouco efetiva. Como exemplo, o entrevistado número 3 foi surpreendido ao finalizar a consulta quando, esperando algum resultado válido, retornou ao mesmo formulário com todas as opções novamente desmarcadas, sem qualquer mensagem informativa descrevendo o ocorrido. Em suas palavras, “todo o trabalho que eu tive acabou sendo em vão”.

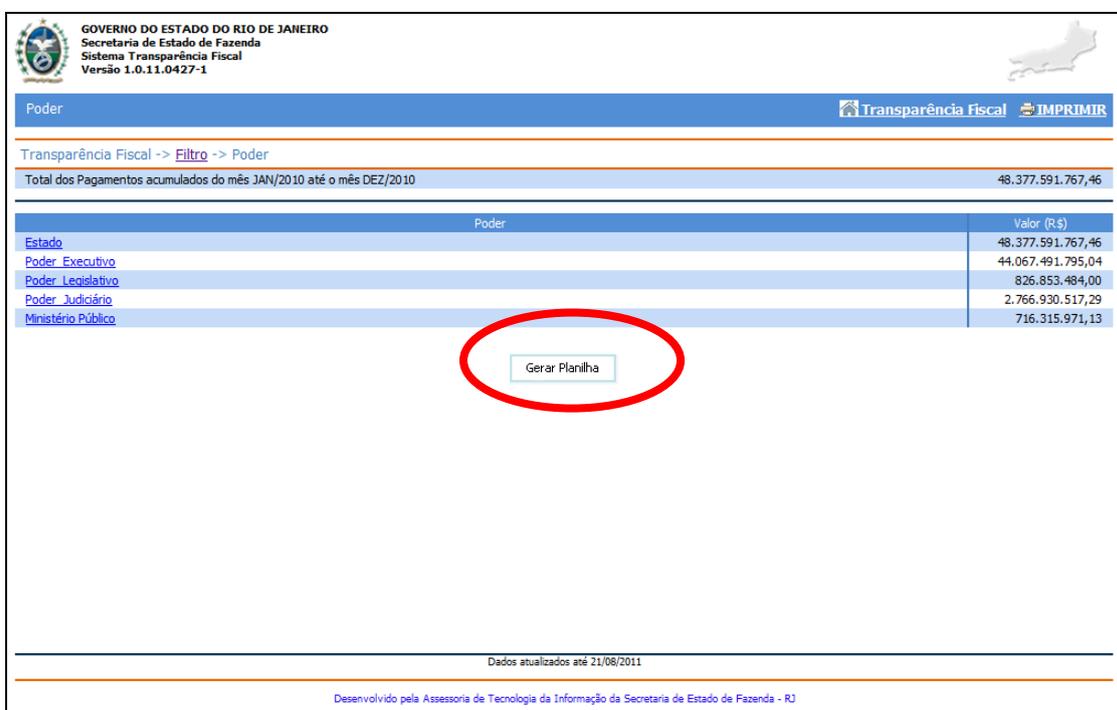
O campo de busca disponível no Portal foi utilizado por dois dos entrevistados, mas em nenhuma das tarefas houve aproveitamento dos resultados apresentados. O terceiro entrevistado considerou necessário “um sistema de busca mais objetivo, que vá direto ao assunto, que mostre com clareza os resultados; acho que o sistema de busca deles é muito ruim...”.

Em seus comentários após a execução das tarefas, o entrevistado 1 sugeriu a disponibilização de um caminho mais claramente direcionado à imprensa, e criticou os nomes e os termos utilizados no menu, considerados vagos e dúbios. O segundo entrevistado também demonstrou insatisfação com a nomenclatura: “os termos são muito técnicos, e você nunca sabe se é bem-vindo aqui [...] se para quem trabalha com isso, ou até [mesmo para] um jornalista [...] já é difícil, imagine [se eu fosse] só um cidadão que quer saber quanto o governador em que eu votei gastou com estrada!”. O terceiro entrevistado deu continuidade à crítica: “para quem não domina a linguagem financeira, já é um início difícil. Por exemplo, diferença entre análise das contas, execução orçamentária, despesas e receitas é uma coisa que [não] está clara para todo mundo”. E o entrevistado 5 sugeriu algo similar ao proposto pelo representantes da ONG Contas Abertas (vide capítulo anterior): “eu acho que tem que ter vários níveis [de] usuário: quem tem experiência, e quem não tem”.

O quarto entrevistado demonstrou claramente sua frustração com o Portal ao abandonar a execução de duas das tarefas, comentando em seguida: “de fato, não é fácil encontrar as coisas, porque você tem de estar familiarizado com a nomenclatura, com os termos, com os conceitos [...] exige um certo grau de conhecimento prévio”. Por fim, o entrevistado 3 questionou duramente a validade da iniciativa da SEFAZ-RJ: “parece que estão querendo esconder a verdade de nós”.

Diversos problemas ocorridos durante as entrevistas orientadas a tarefas são mais claramente percebidos ao relacioná-los às heurísticas, conforme se segue:

1. *Visibilidade do status do sistema*: O Portal ocasionalmente demora na apresentação dos resultados, levando os usuários a tentarem realizar novas ações antes da conclusão da ação anterior. Como exemplo, dois dos entrevistados clicaram no atalho “Gerar Planilha” antes que o sistema carregasse a página solicitada em um clique anterior. Supondo que a ação ativada pelo atalho clicado não estaria sendo executada, os entrevistados reconsideraram sua estratégia e acabaram por clicar no atalho em forma de botão, posicionado com destaque no centro das páginas de consulta, como se observa na Figura 25.



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
Secretaria de Estado de Fazenda  
Sistema Transparência Fiscal  
Versão 1.0.11.0427-1

Transparência Fiscal -> Filtro -> Poder

Total dos Pagamentos acumulados do mês JAN/2010 até o mês DEZ/2010 48.377.591.767,46

Poder	Valor (R\$)
Estado	48.377.591.767,46
<a href="#">Poder Executivo</a>	44.067.491.795,04
<a href="#">Poder Legislativo</a>	826.853.484,00
<a href="#">Poder Judiciário</a>	2.766.930.517,29
<a href="#">Ministério Público</a>	716.315.971,13

Gerar Planilha

Dados atualizados até 21/08/2011

Desenvolvido pela Assessoria de Tecnologia da Informação da Secretaria de Estado de Fazenda - RJ

Figura 25 – Página de consulta de despesas, com botão “Gerar Planilha” em destaque

2. *Comunicação entre o sistema e o usuário através de referências circulantes:* De modo similar ao que ocorre com o Portal do Governo Federal, a estruturação hierárquica e os termos apresentados no Portal de Transparência da SEFAZ-RJ são herdados do SIAFEM,<sup>49</sup> que é o sistema orçamentário utilizado no Governo do Estado do Rio de Janeiro. Também como no Governo Federal, o sistema respeita em primeiro lugar a hierarquia imposta pelo sistema de dados, que apresenta problemas para a compreensão dos usuários, como redundâncias de denominação em níveis subsequentes.

3. *Controle e liberdade do usuário:* Não há maiores dificuldades em desfazer e refazer ações, uma vez que é uma interface de consulta, e o usuário sempre pode utilizar os botões de voltar e avançar do navegador. Porém, o Portal de Transparência confunde os usuários ao não fornecer indicações claras no momento em que a navegação é direcionada para uma página externa, ainda que pertencente ao Portal da SEFAZ-RJ.

4. *Consistência e padrões:* Há inconsistência visual entre as páginas de consulta ao banco de dados, denominadas de Sistema Transparência Fiscal, e as outras páginas do Portal de Transparência, que buscam acompanhar a identidade visual do Portal da Secretaria de Fazenda. Como exemplo, o atalho para retornar à página inicial do Portal de Transparência está em locais distintos nos dois layouts. Outro problema encontrado é que o atalho “Transparência Fiscal” direciona para locais diferentes, dependendo da página em que o usuário se encontra, conforme observado nas Figuras 26 a 29.

---

<sup>49</sup> A partir do SIAFI – Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal, como instrumento para execução orçamentária e financeira das entidades da administração pública federal, alguns governos estaduais e municipais cobraram do Governo Federal a necessidade de dispor de instrumento semelhante em suas esferas administrativas. Como resposta a essa demanda, o Serpro desenvolveu o SIAFEM – Sistema Integrado de Administração Financeira para Estados e Municípios. O SIAFEM foi oficialmente adotado no estado do Rio de Janeiro por meio do Decreto nº 22.939, de 30/1/1997.

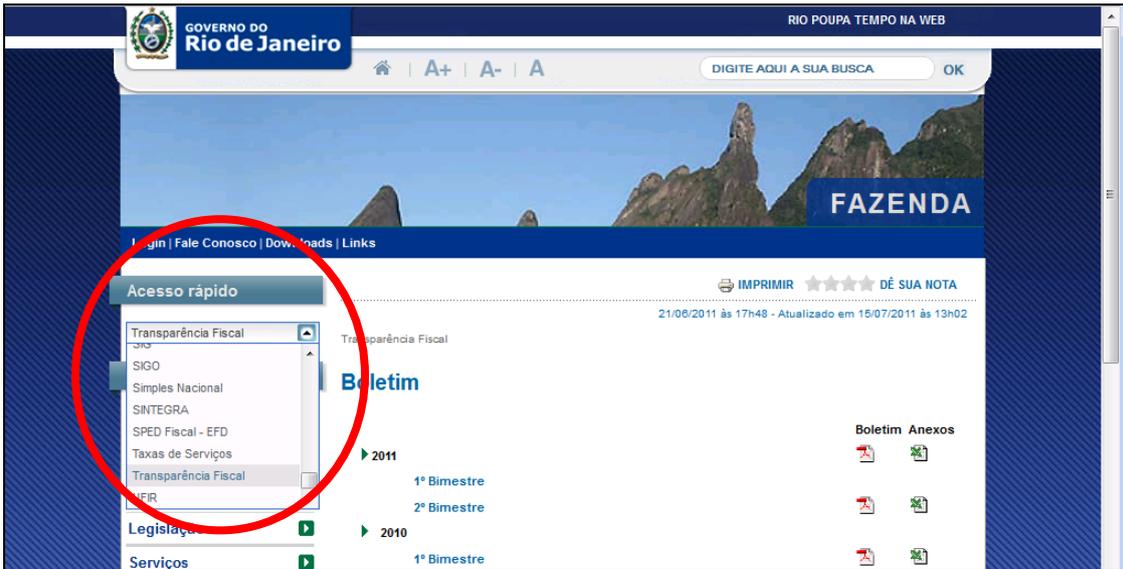


Figura 26 – Página “Boletim de Transparência”, exibindo na caixa “Acesso rápido” um atalho denominado “Transparência Fiscal”

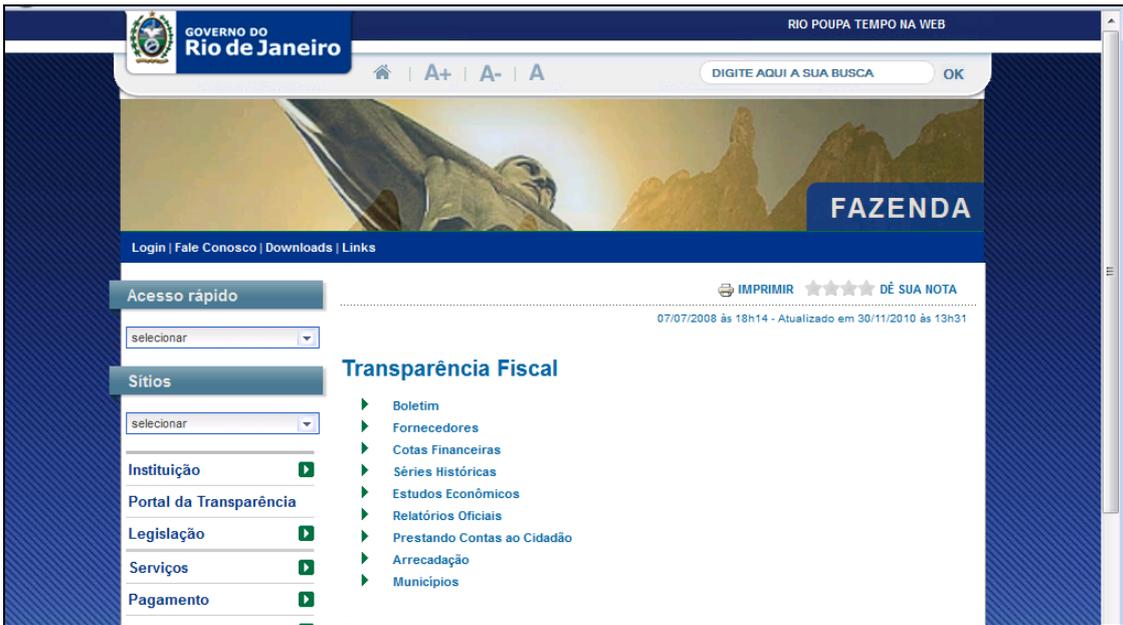


Figura 27 – Página “Transparência Fiscal” do Portal da SEFAZ-RJ, à qual o atalho existente na página “Boletim de Transparência” direciona o usuário



**Figura 28 – Página “Sistema Transparência Fiscal”, exibindo na barra superior um atalho denominado “Transparência Fiscal”**



**Figura 29 – Página inicial do Portal da Transparência, à qual o atalho existente na página “Sistema Transparência Fiscal” direciona o usuário**

5. *Prevenção de erros:* O formulário de montagem de consultas, com suas inúmeras opções, é terreno propício para erros na seleção de opções. Uma solução possível é proposta pelos entrevistados em seus comentários, a saber, procurar restringir as opções seguintes assim que a anterior for escolhida.

6. *Reconhecimento ao invés de lembrança*: Dentro do Sistema Transparência Fiscal há uma linha indicando a progressão pelos níveis navegados, mas este recurso não é encontrado nas outras páginas do Portal.

7. *Flexibilidade e eficiência de uso*: O único recurso avançado oferecido é a busca localizada no topo da página. Porém, seus resultados, além de pouco elucidativos, abrangem todo o Portal da SEFAZ-RJ, não se restringindo aos dados do Portal de Transparência.

8. *Estética e design minimalista*: Ocasionalmente, no Portal, há textos e elementos adicionais que interferem com os elementos relevantes. Na página apresentada na Figura 30, a reação de um dos entrevistados, ao ler o texto explicativo, foi imaginar inicialmente que os dados ali disponíveis seriam relativos apenas aos anos anteriores a 2005. Também neste exemplo podem ser observados diversos ícones com atalhos para páginas de compartilhamento, irrelevantes para a consulta de informações e que poderiam estar temporariamente ocultos para não interferir na atividade principal do usuário no Portal.



Figura 30 – Página “Dados sobre a Arrecadação”

9. *Ajudar os usuários a reconhecer, diagnosticar e recuperar-se de erros*: O quarto entrevistado enfrentou sucessivas dificuldades no uso do campo de verificação, pois a mensagem de erro exibida, embora acusasse o uso de caracteres inválidos, não orientava para o fato de que os caracteres alfabéticos deviam ser digitados em maiúsculas.

10. *Ajuda e documentação*: O Portal oferece como recursos de ajuda as páginas “Glossário”, “Mapa do Site” e “Perguntas Frequentes”, mas tais recursos, assim como no Portal do Governo Federal, não receberam a atenção dos entrevistados.

### **4.3. Portal “Rio Transparente”**

#### **4.3.1. Resultados das entrevistas baseadas em cenários e tarefas**

As Tabelas 11 e 12 apresentam as informações obtidas dos entrevistados durante o preenchimento do questionário pré-entrevista.

**Tabela 11 – Portal “Rio Transparente”: dados pessoais, profissionais e acadêmicos dos entrevistados**

	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5
Idade	33 anos	49 anos	43 anos	40 anos	21 anos
Sexo	F	F	M	F	F
Grau de Instrução	Especialização ( <i>Design de Interfaces</i> )	Graduação (Jornalismo)	Mestrado (Comunicação)	MBA (Gerência em Energia)	Graduação (Jornalismo)
Experiência em Jornalismo	Mais de 10 anos	Mais de 10 anos	Mais de 10 anos	Mais de 10 anos	Menos de 1 ano
Jornalista Atualmente	Não	Sim	Sim	Sim	Sim

**Tabela 12 – Portal “Rio Transparente”: experiência prévia dos entrevistados**

	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5
Experiência em Navegação Web	Mais de 10 anos	Mais de 10 anos	Mais de 10 anos	Mais de 10 anos	Entre 5 e 10 anos
Locais de Acesso a Web	Casa, Trabalho	Casa, Trabalho	Casa, Trabalho	Casa, Trabalho, Rua	Casa, Trabalho
Horas de Acesso Semanais	Mais de 10 horas	De 5 a 10 horas	Mais de 10 horas	5 a 10 horas	5 a 10 horas
Pesquisa na Web	Sempre	Sempre	Sempre	Sempre	Sempre
Navegação em Portais Públicos	Poucas vezes	Muitas vezes	Muitas vezes	Poucas vezes	Poucas vezes
Portais Utilizados	Inmetro, Receita, Polícia Federal	Presidência, Prefeitura	IBGE, UERJ, Fiocruz, CNPq, CAPES, Estado RJ	ComprasNet, Portal da Transparência do Governo Federal	Receita Federal, Detran-RJ

A Tabela 13 apresenta a lista de cenários e tarefas propostos aos entrevistados de cada atividade e o caminho previsto a ser navegado dentro do respectivo portal para sua correta execução

**Tabela 13 – Portal “Rio Transparente”: tarefas propostas aos entrevistados**

Nº da Tarefa	Cenário	Tarefa	Resultado	Execução
1	Em outubro de 2010, foi firmado um convênio entre o Estado, a Prefeitura e a Fundação Roberto Marinho para a construção do Museu do Amanhã, na zona portuária da cidade. Você decidiu investigar os repasses da Prefeitura à Fundação Roberto Marinho.	Quanto a Prefeitura pagou à Fundação Roberto Marinho em 2010?	R\$ 47.097.725,61	Despesas→Favorecido→2010   Pesquisar “Roberto Marinho”
2	O Jardim Zoológico do Rio é o mais antigo do Brasil, recebendo uma visitação mensal de 70 mil pessoas. Você quer saber quanto a Prefeitura gasta com reformas no Jardim Zoológico.	Quanto a Prefeitura gastou com reformas no Jardim Zoológico em 2010?	R\$ 0,00	Despesas→Quadro de Detalhamento da Despesa→2010→Fundação Jardim Zoológico da Cidade do Rio de Janeiro→Fundação Jardim Zoológico da Cidade do Rio de Janeiro→Reforma das Áreas da RioZoo
3	A Riotur é o órgão municipal responsável pela venda de ingressos para o desfile das escolas de samba durante o Carnaval. Você quer saber quanto foi arrecadado com ingressos pela Riotur em 2010.	Quanto a Riotur arrecadou com a venda de ingressos em 2010?	R\$ 2.614.292,76	Receitas→2010→Receita de Serviços→Receita de Serviços→Serviços Recreativos e Culturais→Venda de Ingressos - Empresas→Venda de Ingressos - Riotur

A Tabela 14 apresenta os resultados da execução das tarefas. Observa-se que as tarefas 2 e 3 mostraram-se insolúveis ao menos para um dos entrevistados, e que a primeira tarefa não foi concluída com sucesso por nenhum deles.

**Tabela 14 – Portal “Rio Transparente”: resultados das entrevistas baseadas em cenários e tarefas**

	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5
Tarefa 1	Não realizada				
Tarefa 2	2 minutos	2 minutos	Não realizada	5 minutos	1 minuto
Tarefa 3	Não realizada	Não realizada	4 minutos	9 minutos	Não realizada

A Tabela 15 apresenta as informações obtidas dos entrevistados durante o preenchimento do questionário pós-entrevista nos quesitos em que algum grau era atribuído. O resultado obtido demonstra um desempenho abaixo da média aritmética para todos os quesitos avaliados.

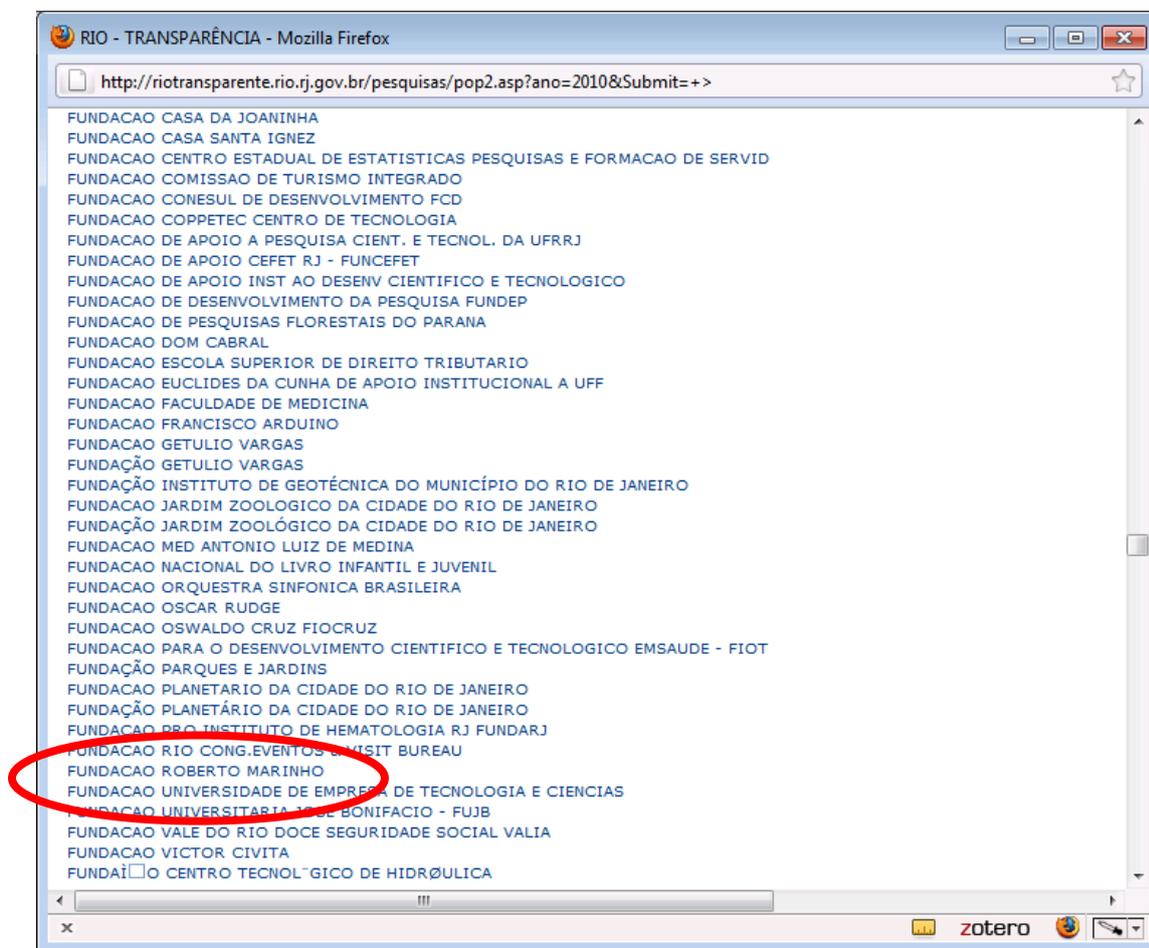
**Tabela 15 – Portal “Rio Transparente”: respostas quantitativas dos questionários de avaliação pós-entrevista**

	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5	Média
Facilidade de utilização	1	1	1	1	3	1,4
Organização das informações	0	1	1	2	2	1,2
Leiaute das telas	0	4	2	3	3	2,4
Nomenclatura utilizada nas telas	0	1	1	1	4	1,4
Mensagens do sistema	0	1	1	1	4	1,4
Entendimento das informações	0	1	1	1	3	1,2

#### ***4.3.2. Discussão das descobertas e recomendações***

A queixa mais recorrente dos entrevistados diante do “Rio Transparente” foi a ausência de um campo de busca que fosse acessível em todas as seções do portal. O primeiro entrevistado comentou, em face da lista completa de órgãos e secretarias: “eu vou ter que entrar uma por uma para descobrir... o site tem alguma busca?”. Este mesmo entrevistado foi um dos que partiram para a utilização do mecanismo de busca do Google, com o intuito de complementar a navegação no portal: “na vida real, o que eu faria seria entrar no Google. Ou dentro desse site, a partir do Google”. O depoimento do entrevistado 4 foi semelhante: “na verdade, se eu precisasse fazer isso no meu dia a dia profissional, eu daria um Google [...] aqui não tem uma busca da palavra no *site*, não é? [...] agora achei alguns valores [no Google, apontando para outros *sites* distintos do *site* oficial da Prefeitura], mas é claro que eu não vou usar”. E o mesmo entrevistado complementou sobre a busca das informações necessárias à execução da primeira tarefa: “me deu vontade de ir ao *site* da Fundação Roberto Marinho, porque lá talvez esteja mais fácil do que no da Prefeitura”.

A busca existente no portal, disponibilizada apenas para os nomes de favorecidos, foi diretamente responsável pelo insucesso de quatro dos entrevistados na execução da primeira tarefa: ao digitar a palavra “fundação” no campo de busca, excluía-se automaticamente dos resultados o nome “FUNDAÇÃO ROBERTO MARINHO”, cadastrado no sistema sem caracteres acentuados, conforme apresentado na Figura 31.



**Figura 31 – Lista de favorecidos do “Rio Transparente”. Observa-se que os registros que iniciam com a palavra “Fundação” apresentam grafias diferentes, o que interfere nos resultados da busca por favorecido**

Nos comentários finais, o primeiro entrevistado declarou: “O *site* não foi feito para a população [...] foi feito todinho baseado no funcionamento interno [...] a questão da transparência se perdeu ali no meio”. O entrevistado 2 afirmou que “um cidadão comum, com um pouco menos de informação, não consegue chegar a lugar nenhum”. O terceiro entrevistado complementou: “Se o objetivo é alcançar transparência, o *site* deve ser testado por usuários externos à administração pública. Deve ser possível chegar à mesma informação por, pelo menos, dois caminhos distintos”.

Os problemas relacionados às heurísticas, ocorridos durante as entrevistas orientadas a tarefas, são apresentados a seguir:

1. *Visibilidade do status do sistema*: O “Rio Transparente” é apresentado no navegador utilizando uma estrutura de molduras (frames), na qual a moldura superior carrega o arquivo correspondente à barra de navegação comum às páginas do Portal da Prefeitura, e a moldura inferior carrega o conteúdo específico do Portal. Tal estrutura de frames, ao ser apresentada pelo navegador Internet Explorer, utilizado nas entrevistas, impossibilita que o usuário seja informado, por meio de *feedbacks* no cursor do *mouse* ou no ícone existente no topo da página, de que alguma ação estava em andamento. Embora tal problema não ocorra em outros navegadores populares, deve-se observar que o Internet Explorer ainda é o navegador mais utilizado no Brasil e no mundo e que, portanto, a maioria dos usuários está exposta à ausência de *feedback* do sistema neste caso. As figuras 32 e 33 ilustram o comportamento em dois navegadores diferentes.



**Figura 32 – Topo da página do “Rio Transparente” no navegador Firefox. A aba indica a transição entre páginas, exibindo um símbolo cíclico animado e a mensagem “Conectando...”**



**Figura 33 – Topo da página do “Rio Transparente” no navegador Internet Explorer. Devido à utilização de frames, a aba não indica a transição, exibindo permanentemente o título do site e um ícone com o brasão da Prefeitura. Tal comportamento impede ao usuário o *feedback* sobre o carregamento de uma nova página**

2. *Comunicação entre o sistema e o usuário através de referências circulantes*: Aqui, o sistema orçamentário que define a estruturação hierárquica e os termos apresentados no

“Rio Transparente” é o FINCON, desenvolvido pela própria Prefeitura, que optou por não utilizar o SIAFEM. Porém, apesar de se basear em um sistema distinto ao dos Portais analisados anteriormente, ele apresenta os mesmos problemas dos modelos hierárquicos anteriores, com redundâncias de denominação em níveis subsequentes que dificultam a compreensão e a navegação dos usuários no Portal, em função de não seguir a hierarquia organizacional existente. Um dos entrevistados observou, já confuso em meio à sua tarefa, conforme se observa na Figura 34: “estou na sub-rubrica de ‘receitas eventuais’, dentro de ‘receitas diversas’. Está [nesta ordem]: ‘receitas diversas’, ‘receitas diversas’, ‘outras receitas’, e ‘outras receitas diversas’”.

The screenshot shows the 'RECEITAS' page on the Rio Transparente portal. It features a navigation menu with options like 'Página Principal', 'Exercício', 'Espécie', 'Rubrica', 'Alinea', 'Sublinha', 'Subrubrica', and 'Período'. Below the navigation, there is a table comparing 'Previsto' (Forecast) and 'Arrecadado' (Collected) amounts for various revenue categories. A detailed table below shows monthly data for 'RECEITAS EVENTUAIS' from January to August 2011.

Subrubrica	Período	Valor Arrecadado
1990999999 - RECEITAS EVENTUAIS	Jan	2.347.839,08
1990999999 - RECEITAS EVENTUAIS	Fev	2.393.973,28
1990999999 - RECEITAS EVENTUAIS	Mar	-757.677,26
1990999999 - RECEITAS EVENTUAIS	Abr	1.351.428,87
1990999999 - RECEITAS EVENTUAIS	Mai	-3.461.584,72
1990999999 - RECEITAS EVENTUAIS	Jun	760.062,26
1990999999 - RECEITAS EVENTUAIS	Jul	9.331.922,85
1990999999 - RECEITAS EVENTUAIS	Ago	1.052.906,60

Figura 34 – Página de Receitas, indicando a hierarquia de rubricas e sub-rubricas

3. *Controle e liberdade do usuário:* A linha que indica os passos já percorridos (*breadcrumb*) tem um destaque maior aqui em relação aos outros portais e, como consequência, foi mais utilizada pelos entrevistados para retornarem à página inicial ou a alguma página anteriormente percorrida. No entanto, o recurso de voltar páginas, oferecido pelo próprio navegador, ainda foi o mais utilizado.

4. *Consistência e padrões*: Enquanto as despesas são classificadas inicialmente pelos respectivos órgãos, as receitas são classificadas inicialmente por sua fonte, ou seja, por sua origem e espécie, o que resulta na exibição de hierarquias completamente distintas para os dados relativos às despesas e para os dados relativos às receitas. Tal inconsistência foi percebida por um dos entrevistados ao acessar a página de receitas: “eu queria uma lista das instituições... Aí tem várias receitas, por espécie... Aí, qual o problema que tem aqui? É que eu não sei que tipo [...], como é que se chama essa receita”.

5. *Prevenção de erros*: O exemplo mais claro ocorreu na busca por favorecido, como foi o caso da Fundação Roberto Marinho. Uma caixa abaixo do campo de busca, que apresentasse os resultados já encontrados enquanto o usuário ainda digita o termo procurado, teria evitado o problema.

6. *Reconhecimento ao invés de lembrança*: O uso de “tooltips”, descrições breves que surgem quando o usuário passa o *mouse* sobre um determinado elemento, conforme apresentado na Figura 35, atende a esta recomendação, mesmo que apenas parcialmente por não abranger todas as páginas do Portal.



Figura 35 – Página do “Rio Transparente” exibindo a descrição de um atalho por meio do recurso de “tooltip”

7. *Flexibilidade e eficiência de uso*: Não há opções de navegação distintas para usuários iniciantes e experientes. O uso de molduras também interfere aqui, pois oculta o endereço URL da página consultada, mantendo na barra do navegador o endereço <http://riotransparente.rio.rj.gov.br>. Isto dificulta a ação do usuário que deseja guardar a localização da página visitada anteriormente para retorno em uma consulta futura.

8. *Estética e design minimalista*: A interface do “Rio Transparente” é bastante simples e limpa. O problema está justamente em ser excessivamente sucinta, abstenendo-se de incluir mais descrições e esclarecimentos ao usuário durante a busca de informações.

9. *Ajudar os usuários a reconhecer, diagnosticar e recuperar-se de erros*: Alguns entrevistados, ao utilizarem a busca por favorecido dentro da opção Despesas > Contratos, foram direcionados à tela de resultados, apresentada na Figura 36, na qual havia a mensagem: “Aguarde, dados em atualização...”. No entanto, a busca já havia sido realizada sem sucesso, e o entrevistado perdia algum tempo aguardando, até perceber que não seria direcionado a uma nova página, pois a página já havia sido carregada completamente.



Figura 36 – Página de Resultado da Busca por Favorecido na seção Contratos

10. *Ajuda e documentação*: O “Rio Transparente” disponibiliza, na página inicial, um atalho para um manual de utilização dos recursos do Portal. Por sua vez, as páginas internas contam com um atalho no menu superior, direcionado a um glossário de termos técnicos encontrados no Portal. Estes recursos foram ignorados pelos entrevistados que,

encontrando-se perdidos na navegação, optaram em primeiro lugar por consultar informações no mecanismo de busca do Google.

## 5. Conclusão

Latour (2005, p. 128) propõe como definição de um bom relato “aquele que traça uma rede”.<sup>50</sup> Esta dissertação buscou, segundo os preceitos da Teoria Ator-Rede e utilizando métodos de avaliação de interfaces humano-computador, mapear os nós e as associações da rede que se configura no entorno de alguns portais de transparência pública, vinculando diversos atores, humanos e não humanos, tratados como mediadores plenos. Verificamos, por meio dos indícios oferecidos pelos atores, as tentativas de deslocamentos e traduções para tornar possível a construção de portais públicos de transparência.

Os depoimentos colhidos, os *sites* visitados e os experimentos de utilização dos portais evidenciam o caráter dinâmico da rede performada para sustentar a transparência orçamentária pública em território brasileiro, a cada instante alistando novos atores e, portanto, a cada instante modificando o balanço de forças que confere estabilidade aos portais. Observamos, como uma espécie de marco inaugural, o momento da entrada em cena do Portal da Transparência do Governo Federal, entre 2003 e 2004, que veio a fortalecer outras iniciativas já existentes, como a ONG “Transparência Brasil” e o trabalho dos órgãos de imprensa.

No início de 2008, o episódio do escândalo dos cartões corporativos deu visibilidade ao esforço de transparência das contas públicas. Órgãos de imprensa, páginas *web* e a CGU reforçaram mutuamente suas posições, e um ator até então enfraquecido por trâmites burocráticos intermináveis, a saber, o Projeto de Lei do Senado nº 103/2003 transformou-se em Lei Complementar nº 131/2009, foi posto em cena, obrigando os entes públicos de todo o território brasileiro a adotar iniciativas de transparência.

Apesar de toda a dinâmica evidenciada, observou-se que a transparência pública sempre tem sido um assunto que reserva espaço apenas aos especialistas. Foi possível perceber ao longo da pesquisa e de seus resultados que os atores institucionais não se preocupam primordialmente com suas associações com o cidadão, todavia, o ator mais evocado como o principal beneficiário, para não dizer único, da transparência pública. Tanto no caso dos portais de transparência, que não buscam ouvir a voz do cidadão desde o processo de concepção e elaboração das interfaces, buscando, quando muito, a

participação de porta-vozes institucionalizados, quanto no caso das ONGs, que preferem envolver um público especializado, pode-se concluir que, infelizmente, o “cidadão comum” está excluído por ora das atividades de construção dos portais de transparência pública.

Há também a constatação de que a usabilidade dos portais se situa muito aquém da imagem veiculada por todos, em especial pela campanha publicitária da CGU, conforme se comprova através dos experimentos realizados como parte da presente pesquisa. Na imensa maioria dos casos, as tarefas propostas aos entrevistados nos três portais estudados não foram concluídas com sucesso. Cabe aqui novamente apontar o computador, e por extensão as interfaces humano-computador, como exemplo de artefato que expõe a distinção entre intermediário e mediador: pode se colocar como intermediário passivo enquanto funciona bem, mas pode também se tornar um “mediador terrivelmente complexo” a partir do momento em que deixa de funcionar a contento ou, traduzindo em termos mais próximos ao observado neste estudo, não permite a execução de uma atividade proposta. Também deve ser lembrada aqui a citação do “*webdesign*” como um mediador capaz de performar a rede de transparência de dados públicos.

Queremos crer que o método de avaliação empregado nesta dissertação terá sido proveitoso na identificação de problemas e sugestão de possíveis soluções para as interfaces dos portais, oferecendo um conjunto de informações sobre as ações, reações e impressões dos entrevistados durante a utilização dos portais, assim como indicando pontos de ação corretiva imediata que, esperamos, possam servir de subsídio às equipes de desenvolvimento dos portais.

Os problemas identificados por meio da verificação das recomendações heurísticas na execução das tarefas de acesso aos portais, somados aos depoimentos dos atores e dos cidadãos, permitem a constatação de que os portais de transparência estudados apresentam um largo horizonte de pontos passíveis de aprimoramento. Em contraste com a posição defendida por Cláudio Weber Abramo, de que a mediação realizada por especialistas sempre será indispensável para o exercício da cidadania em relação ao monitoramento das contas públicas, esta dissertação se aproxima mais do conceito

---

<sup>50</sup> “I would define a good account as one that traces a network”.

proposto por Gil Castello Branco, o de “camadas de transparência”. O desenvolvimento de portais de transparência pública deveria, portanto, priorizar a disponibilização de recursos que permitissem o acesso facilitado tanto de um usuário leigo, o “cidadão comum”, quanto de um usuário experiente, como um especialista em contas públicas ou um jornalista investigativo. As interfaces podem ser mais bem desenvolvidas e incorporar facilidades que atendam às necessidades diferenciadas de cada público. Para alcançar este objetivo, reitera-se aqui que deveria ser convocada a participação dos “cidadãos comuns” no desenvolvimento dos portais através de métodos de compartilhamento, como as entrevistas baseadas em cenários e tarefas que aqui realizamos.

Cabe ressaltar que a participação do “cidadão comum” desde a própria concepção do portal não é nenhuma panacéia. Muito provavelmente, sua participação seria apenas o começo de uma nova fase no projeto e na implementação de portais públicos de transparência, na qual as dificuldades de usabilidade dificilmente seriam apenas uma “mera” questão “técnica”. Não é difícil vislumbrar que as dificuldades, uma vez enquadradas sociotecnicamente, poderiam colocar em questão, entre outros exemplos, a própria organização do orçamento público e, portanto, o próprio arcabouço político e legal que o sustenta.

Por fim, reitera-se mais uma vez a esperança de que as conclusões aqui oferecidas, embora embasadas no estudo dos portais de transparência orçamentária, possam ser aplicáveis a campos similares de atuação dentro da esfera pública. Com esta dissertação, portanto, o presente pesquisador deseja proporcionar subsídios, ainda que modestos, a seu órgão de atuação, a Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, no âmbito da disponibilização de dados públicos, para melhor atender à missão institucional de “retratar o Brasil com informações necessárias ao conhecimento da sua realidade e ao exercício da cidadania”.

## 6. Referências bibliográficas

ABRAMO, C. W., 2010, Entrevista concedida a Luiz Paulo do Nascimento, São Paulo, em 24 nov. 2010.

AGNER, L. C., 2007, *Arquitetura de Informação e Governo Eletrônico: Diálogo Cidadãos-Estado na World Wide Web – Estudo de Caso e Avaliação Ergonômica de Usabilidade de Interfaces Humano-Computador*. Tese de D.Sc., Programa de Pós-Graduação em Design, Departamento de Artes & Design, Pontifícia Universidade Católica, Rio de Janeiro, RJ, Brasil.

AGNER, L., TAVARES, P., FERREIRA, S., 2010, “Avaliação de Usabilidade de Dispositivos Móveis de Coleta de Dados Domiciliares Através de Entrevistas Baseadas em Cenários e Tarefas”. In: *IHC – Simpósio de Fatores Humanos em Sistemas Computacionais*. Belo Horizonte, MG, Brasil, out. 2010. Disponível em <[http://www.agner.com.br/download/artigos/ihc2010\\_cp\\_02.pdf](http://www.agner.com.br/download/artigos/ihc2010_cp_02.pdf)>. Acesso em: abr. 2011.

\_\_\_\_\_, 2011, “Scenario and Task Based Interview to Evaluate Usability of Computer Assisted Data Collection”. In: *A. Marcus (Ed.): Design, User Experience, and Usability, Pt II*, HCII 2011, pp. 349–358, Orlando, USA, Springer-Verlag Berlin Heidelberg.

BOWKER, G.C., STAR, S.L., 2007, *Sorting Things Out: Classifications and Its Consequence*. Massachusetts, USA, MIT Press.

BRASIL. Decreto nº 4.177, de 28 de março de 2002. *Transfere para a Corregedoria-Geral da União as competências e as unidades administrativas da Casa Civil da Presidência da República e do Ministério da Justiça que especifica e dá outras providências*. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/mpv/Antigas\\_2001/2143-31.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/mpv/Antigas_2001/2143-31.htm)>. Acesso em: jun. 2010.

\_\_\_\_\_. Decreto nº 4.740, de 13 de junho de 2003. *Aprova o Estatuto e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções Gratificadas da Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, e dá outras providências*.

Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br/ccivil/decreto/2003/D4740.htm>>. Acesso em: jun. 2010.

\_\_\_\_\_. *Lei nº 10.683, de 28 de maio de 2003. Dispõe sobre a organização da Presidência da República e dos Ministérios, e dá outras providências.* Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/2003/L10.683.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/2003/L10.683.htm)>. Acesso em: nov. 2010.

\_\_\_\_\_. *Medida Provisória nº 2.143-31, de 2 de abril de 2001. Altera dispositivos da Lei no 9.649, de 27 de maio de 1998, que dispõe sobre a organização da Presidência da República e dos Ministérios, e dá outras providências.* Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/mpv/Antigas\\_2001/2143-31.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/mpv/Antigas_2001/2143-31.htm)>. Acesso em: jun. 2010.

BROWN, T., 2008, *Gates says all-seeing Web helps government transparency.* Disponível em: <<http://www.reuters.com/article/idUSN0419945220080404>>. Acesso em: out. 2010.

CALLON, M., 1986, “Some elements of a sociology of translation: domestication of the scallops and the fishermen of St Brieuc Bay”. In: Law, J. *Power, action and belief: a new sociology of knowledge?* pp.196-223. London, UK, Routledge. Disponível em: <[http://ionesco.sciences-po.fr/com/moodledata/3/Callon\\_SociologyTranslation.pdf](http://ionesco.sciences-po.fr/com/moodledata/3/Callon_SociologyTranslation.pdf)>. Acesso em: abr. 2011.

CALLON, M., LATOUR, B., 1981, *Unscrewing the Big Leviathan: how actors macrostructure reality and how sociologists help them to do so.* Disponível em <<http://www.bruno-latour.fr/articles/article/09-LEVIATHAN-GB.pdf>>. Acesso em: nov. 2010.

CALLON, M., LASCOUMES, P., BARTHE, Y., 2009, *Acting in an uncertain world: an essay on technical democracy.* Boston, USA, MIT Press.

CASTELLO BRANCO, G., 2010, Entrevista concedida a Luiz Paulo do Nascimento, em Brasília, em 2 dez. 2010.

COSTA, A. G., 1998, “SIAFI e as Finanças Governamentais: Uma Abordagem Holística”. In: *III Prêmio de Monografia - Tesouro Nacional*, pp. 573-614, Brasília, DF,

Brasil, ESAF. Disponível em  
<[http://www.tesouro.fazenda.gov.br/Premio\\_TN/iiipremio/sistemas/3lugarsistemasIIIP  
TN/AlanGonzaga.PDF](http://www.tesouro.fazenda.gov.br/Premio_TN/iiipremio/sistemas/3lugarsistemasIIIP<br/>TN/AlanGonzaga.PDF)>. Acesso em: ago. 2011.

FEITOSA, P.H.F., 2010, *O Cidadão Codificado: A Digitalização da Cidadania em Bancos de Dados de Interesse Público*. Dissertação de M.Sc. COPPE/UFRJ, Rio de Janeiro, RJ, Brasil.

FERREIRA, K., 2002, *Teste de Usabilidade*. Disponível em:  
<[http://www.agner.com.br/download/pucrio/testeusabilidade/monografia-  
testes\\_usabilidade.pdf](http://www.agner.com.br/download/pucrio/testeusabilidade/monografia-testes_usabilidade.pdf)>. Acesso em: abr. 2011.

LATOUR, B., 2000, *Ciência em Ação: como seguir cientistas e engenheiros sociedade afora*. São Paulo, SP, Brasil, Editora UNESP.

\_\_\_\_\_, 2001, *A Esperança de Pandora: ensaios sobre a realidade dos estudos científicos*. Bauru, SP, Brasil, EDUSC.

\_\_\_\_\_, 2004, *Politics of Nature: How to Bring the Sciences into Democracy*. Cambridge, USA, Harvard University Press.

\_\_\_\_\_, 2005, *Reassembling the Social : an Introduction to Actor-Network-Theory*. Oxford, USA, Oxford University Press.

LAW, J., 1999, *Traduction/Trahisson: Notes On ANT*. Disponível em  
<<http://www.lancaster.ac.uk/sociology/stslaw2.html>>. Acesso em: jan. 2011.

MAEDA, G., FÉLIX, L., KODAMA, R., BEZERRA, L., 2010, Entrevista concedida a Luiz Paulo do Nascimento, Brasília, em 23 mar. 2010.

MIZURINE, M., 2011, Entrevista concedida a Luiz Paulo do Nascimento, Rio de Janeiro, em 5 jan. 2011.

NIELSEN, J., 2000, *Why You Only Need to Test With 5 Users*. Disponível em:  
<<http://www.useit.com/alertbox/20000319.html>>. Acesso em: abr. 2011.

\_\_\_\_\_., 2005, *Ten Usability Heuristics*. Disponível em:  
<[http://www.useit.com/papers/heuristic/heuristic\\_list.html](http://www.useit.com/papers/heuristic/heuristic_list.html)>. Acesso em: jun. 2011.

SANTORO, G., MENDONÇA, M.A., DANIEL, B., 2011, Entrevista concedida a Luiz Paulo do Nascimento, Rio de Janeiro, em 4 fev. 2011.

WIKIPEDIA. *Controladoria-Geral da União*. Disponível em:  
<[http://pt.wikipedia.org/wiki/Controladoria-Geral\\_da\\_Uni%C3%A3o](http://pt.wikipedia.org/wiki/Controladoria-Geral_da_Uni%C3%A3o)>. Acesso em: jun. 2010.

WIKIPEDIA. *Waldir Pires*. Disponível em:  
<[http://pt.wikipedia.org/wiki/Waldir\\_Pires](http://pt.wikipedia.org/wiki/Waldir_Pires)>. Acesso em: jun. 2010.

## ***7. ANEXOS***

## ***7.1. Portal da Transparência do Governo Federal: Transcrições das entrevistas baseadas em cenários e tarefas***

### ***7.1.1. Entrevistado 1***

#### ***7.1.1.1. Dados do Questionário Pré-Entrevista***

Idade: 31 anos

Sexo: Feminino

Grau de instrução: Especialização (Jornalismo Cultural)

Experiência como jornalista: Mais de 10 anos

Jornalista Atualmente: Sim

Experiência em navegação web: Mais de 10 anos

Locais de acesso à web: Casa, Trabalho

Tempo de acesso à web: 5 a 10 horas semanais

Frequência de pesquisa de informações na web: Muitas vezes

Frequência de navegação em portais públicos: Poucas vezes

Portais públicos visitados: IBGE, Ministério da Saúde

#### ***7.1.1.2. Execução das Tarefas Propostas***

##### ***Tarefa 1***

- Clicou no *link* “Servidores” do menu “Consultas”
- Clicou no título da página, voltando à página inicial do “Portal da Transparência”
- Clicou nas abas “Receitas”, depois “CEIS”, depois “Servidores”

- Clicou no *link* “Download de Consultas” do menu “Gráficos e Downloads”, indo para a página “Download de Consultas”
- Clicou no *link* “2010” da seção “Receitas”, baixando o arquivo *ReceitasDiarias2010.zip*, e abrindo em seguida uma janela com o conteúdo, um arquivo .xls
- Clicou para abrir o arquivo, uma tabela com muitas células; fechou o arquivo
- Clicou no *link* “2010” da seção “Gastos Diretos - Cartão de Pagamento”, abriu o arquivo, fechou em seguida; declarou achar que “deveria mesmo obter uma planilha complexa e filtrá-la para encontrar a informação desejada”
- Voltou à página inicial
- Voltou à página “Download de Consultas”.
- **Resultado: Tarefa não realizada**

## *Tarefa 2*

- Clicou no *link* “Empresas Sancionadas” do menu “Consultas”, indo para a página “CEIS”
- Selecionou a opção “por Nome, CNPJ ou CPF”; digitou “abin” no campo de texto, e clicou no botão “Efetuar Consultas”, obtendo na página seguinte o nome “José Luiz Sabino”
- Clicou na caixa de seleção “Acesso rápido”, selecionou a opção “Despesas”, clicou no botão “OK”, chegando à página “Despesas”
- Clicou no *link* “Informações Mensais - Transferências de Recursos”, chegando à página “Transferência de Recursos”
- Clicou na caixa de seleção “Acesso rápido”, selecionou a opção “Servidores”, clicou no botão “OK”, chegando à página “Consulta de Servidores”
- Selecionou a opção “por Órgão de Exercício” e clicou no botão “Efetuar consultas”
- Clicou na caixa de seleção “Acesso rápido”, selecionou a opção “Receitas”, clicou no botão “OK”, chegando à página “Receitas”

- Clicou na caixa de seleção “Exercício”, selecionou “2010”, marcou a opção “por Órgão”, clicou no botão “Efetuar Consultas”
- Clicou no *link* “MINISTERIO DAS COMUNICACOES”
- Clicou na caixa de seleção “Acesso rápido”, selecionou a opção “Convênios”, clicou no botão “OK”, chegando à página “Consulta a Convênios”
- Marcou a opção “por Órgão Concedente”, clicou no botão “Efetuar Consultas”
- Clicou na caixa de seleção “Acesso rápido”, selecionou a opção “Despesas”, clicou no botão “OK”, chegando à página “Despesas”
- Clicou no *link* “Informações Mensais - Gastos Diretos do Governo”
- Marcou a opção “por Órgão Executor”, clicou na caixa de seleção “Exercício”, selecionou “2010”, clicou no botão “Efetuar Consultas”
- Clicou no *link* “MINISTERIO DAS COMUNICACOES”, depois em outro *link* “MINISTERIO DAS COMUNICACOES”
- Clicou no botão “Voltar” do navegador
- Clicou no *link* “AGENCIA NACIONAL DE TELECOMUNICACOES”
- Clicou duas vezes no botão “Voltar” do navegador
- Clicou no *link* “MINISTERIO DA CIENCIA E TECNOLOGIA”
- Clicou duas vezes no botão “Voltar” do navegador, chegando à página “Gastos Diretos do Governo”
- Clicou na caixa de seleção “Acesso rápido”, selecionou a opção “Despesas”, depois a opção “Servidores”, clicou no botão “OK”, chegando à página “Consulta de Servidores”
- Clicou no *link* “Tabelas de remuneração dos servidores públicos federais”, abrindo uma nova aba do navegador com a página “TABELAS DE REMUNERAÇÃO DOS SERVIDORES PÚBLICOS FEDERAIS” do *site* “Servidor – Sítio do Servidor Público”
- Voltou à aba do “Portal da Transparência”

- Clicou na caixa de seleção “Acesso rápido”, selecionou a opção “Rede de Transparência”, clicou no botão “OK”, chegando à página “Rede de Transparência”
- Clicou na seção “Páginas de Transparência”, abrindo uma nova aba do navegador com a página “Páginas de Transparência Pública” do site “Transparência Pública”
- Voltou à aba do “Portal da Transparência”
- Clicou na caixa de seleção “Acesso rápido”, selecionou a opção “Despesas”, clicou no botão “OK”, chegando à página “Despesas”
- Clicou no *link* “Informações Mensais - Transferência de Recursos”
- Clicou na caixa de seleção “Acesso rápido”, selecionou a opção “Despesas”, clicou no botão “OK”, chegando à página “Despesas”
- Clicou no *link* “Informações Diárias - Detalhamento Diário das Despesas”
- Clicou na caixa de seleção “Acesso rápido”, selecionou a opção “Despesas”, clicou no botão “OK”, chegando à página “Despesas”
- **Resultado: Tarefa não realizada**

### ***Tarefa 3***

- Clicou no *link* “Rede de Transparência”
- Clicou no *link* “Portal dos Convênios” na seção “CONVÊNIOS E REPASSES”, abrindo outra aba do navegador, que apresentou erro na página solicitada
- Voltou à aba do “Portal da Transparência”
- Clicou no *link* “Programas de Repasses do Orçamento-Geral da União feitos pela CEF” na seção “CONVÊNIOS E REPASSES”, abrindo outra aba do navegador, fechou a nova aba
- Clicou na caixa de seleção “Acesso rápido”, selecionou a opção “Despesas”, depois a opção “Servidores”, clicou no botão “OK”, chegando à página “Consulta de Servidores”
- Marcou a opção “por Órgão de Exercício” e clicou no botão “Efetuar Consultas”

- Clicou no *link* “ADVOCACIA - GERAL DA UNIAO/PIAUI”, depois em outro *link* “ADVOCACIA - GERAL DA UNIAO/PIAUI”, chegando a página de resultados com o nome “BENEDITO DA ROCHA SOUSA”
- Clicou no título da página, voltando à página inicial do “Portal da Transparência”
- Clicou no *link* “Transparência nos Estados e Municípios”, chegando à página “Transparência nos Estados e Municípios”
- Clicou no título da página, voltando à página inicial do “Portal da Transparência”
- Clicou no *link* “Despesas” do menu “Consultas”
- Clicou no título da página, voltando à página inicial do “Portal da Transparência”.
- **Resultado: Tarefa não realizada**

### ***7.1.1.3. Dados do Questionário Pós-Entrevista***

Facilidade de utilização: 1

Organização das informações: 1

*Layout* das telas: 4

Nomenclatura utilizada nas telas: 1

Mensagens do sistema: 1

Entendimento das informações: 0

A realização do teste foi desinteressante ou interessante: 4

Facilidades na utilização do sistema: Especificação dos anos.

Dificuldades na utilização do sistema: Localização de dados específicos.

Utilizou a Ajuda do portal em algum momento? Não

Diante do teste realizado, você acha que o portal atinge o objetivo para o qual foi desenvolvido? Ao disponibilizar as informações, o site precisa especificar melhor os campos e dados para facilitar o acesso rápido para leigos.

Opiniões e sugestões: Acho que a saída para um maior acesso à informação é criar campos com assuntos específicos. Ex.: no campo "Cidadão", quem navega no site encontra informações sobre bolsa-família, INSS, etc.

#### ***7.1.1.4. Comentários Finais em Áudio***

O entrevistado optou por não registrar comentários finais.

### ***7.1.2. Entrevistado 2***

#### ***7.1.2.1. Dados do Questionário Pré-Entrevista***

Idade: 41 anos

Sexo: Masculino

Grau de instrução: Graduação (Jornalismo)

Experiência como jornalista: Mais de 10 anos

Jornalista Atualmente: Sim

Experiência em navegação web: Mais de 10 anos

Locais de acesso à web: Casa, Trabalho, Rua

Tempo de acesso à web: Mais de 10 horas semanais

Frequência de pesquisa de informações na web: Sempre

Frequência de navegação em portais públicos: Poucas vezes

Portais públicos visitados: Câmara dos Deputados, Senado Federal, Caixa Econômica Federal, SEBRAE, Ministério da Cultura, Governo do Estado do Rio de Janeiro, Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro

### ***7.1.2.2. Execução das Tarefas Propostas***

#### ***Tarefa 1***

- Clicou no *link* “Controle Social” do menu “Informações”, chegando à página “Controle Social”
- Clicou no *link* “Transparência como Instrumento de Controle Social”, chegando à página “Transparência como Instrumento de Controle Social”
- Clicou duas vezes no botão “Voltar” do navegador, retornando à página inicial do “Portal da Transparência”
- Clicou no *link* “Olho Vivo no Dinheiro Público”, abrindo uma nova aba do navegador, com a página “Olho Vivo” do *site* da CGU
- Voltou à aba do “Portal da Transparência”
- Na seção “Transferências de Recursos”, marcou a opção “por Favorecido”, clicou na caixa de seleção correspondente, selecionou a opção “Pessoas físicas”, clicou na caixa de seleção “Exercício”, selecionou a opção “2010”, clicou no botão “Consultar”, chegando à página de resultados
- Digitou “denisvaldino” no campo de texto “Pesquisar”, clicou no botão “ok”, chegando à página de resultados.
- **Resultado: Tarefa realizada**
- **Tempo de execução: 4 minutos**

#### ***Tarefa 2***

- Clicou no *link* “Despesas” do menu “Consultas”
- Clicou no *link* “Informações Mensais - Gastos Diretos do Governo”
- Clicou na caixa de seleção “Exercício”, selecionou “2010”, marcou a opção “Por cartão de pagamento”, clicou na caixa de seleção

- correspondente, selecionou “por Órgão”, clicou no botão “Efetuar Consultas”, chegando à página de resultados distribuídos por órgão
- Clicou no botão “Voltar” do navegador, retornando à página anterior
  - Marcou a opção “por Órgão Executor”, clicou no botão “Efetuar Consultas”, chegando à página de resultados distribuídos por órgão
  - Clicou três vezes no botão “Voltar” do navegador, retornando à página inicial do “Portal da Transparência”
  - Clicou no *link* “Servidores” do menu “Consultas”
  - Marcou a opção “por Órgão de Lotação” clicou no botão “Efetuar Consultas”, chegando à página de resultados distribuídos por órgão
  - Digitou “abin” no campo de texto “Pesquisar”, clicou no botão “ok”, chegando à página de resultados com a mensagem “Não foram encontrados registros que atendam o seguinte critério de busca: abin.”
  - Digitou “cartão corporativo” no campo de texto “Pesquisar”, clicou no botão “ok”, chegando à página de resultados com a mensagem “Não foram encontrados registros que atendam o seguinte critério de busca: cartão corporativo.”
  - Digitou “cartão” no campo de texto “Pesquisar”, clicou no botão “ok”, chegando à página de resultados com a mensagem “Não foram encontrados registros que atendam o seguinte critério de busca: cartão.”
  - Digitou “despesas abin” no campo de texto “Pesquisar”, clicou no botão “ok”, chegando à página de resultados com a mensagem “Não foram encontrados registros que atendam o seguinte critério de busca: despesas abin.”
  - Clicou no título da página, voltando à página inicial do “Portal da Transparência”
  - Na seção “Gastos Diretos do Governo”, marcou a opção “por Programa”, clicou na caixa de seleção “Exercício”, selecionou a opção “2010”, clicou no botão “Consultar”, chegando à página de resultados distribuídos por programa
  - Clicou no botão “Voltar” do navegador, retornando à página inicial do “Portal da Transparência”

- Na seção “Gastos Diretos do Governo”, marcou a opção “por Órgão Executor”, clicou no botão “Consultar”, chegando à página de resultados distribuídos por órgão
- “Será que a ABIN está vinculada ao Ministério da Defesa?”: clicou no *link* “MINISTERIO DA DEFESA”
- Clicou no botão “Voltar” do navegador, retornando à página anterior
- “... Ou da Justiça?”: clicou no link “MINISTERIO DA JUSTICA”
- Clicou no botão “Voltar” do navegador, retornando à página anterior
- Clicou no *link* “MINISTERIO DAS RELACOES EXTERIORES”
- Clicou no botão “Voltar” do navegador, retornando à página anterior
- Clicou no *link* “MINISTERIO DA CIENCIA E TECNOLOGIA”
- Clicou duas vezes no botão “Voltar” do navegador, retornando à página inicial do “Portal da Transparência”
- Na seção “Gastos Diretos do Governo”, marcou a opção “por Cartão de Pagamento”, clicou na caixa de seleção correspondente, selecionou a opção “por Órgão”, clicou no botão “Consultar”, chegando à página de resultados distribuídos por órgão
- Clicou no *link* “MINISTERIO DA INTEGRACAO NACIONAL”
- Clicou no botão “Voltar” do navegador, retornando à página anterior
- Clicou no *link* “MINISTERIO DAS CIDADES”
- Clicou no botão “Voltar” do navegador, retornando à página anterior
- “Eu não faço ideia de... a que ministério a ABIN está subordinada. Eu posso usar outra aba para descobrir isso? [...] O Google.”
- **Resultado: Tarefa não realizada**

### ***Tarefa 3***

- Na seção “Gastos Diretos do Governo”, marcou a opção “por Favorecido”, clicou na caixa de seleção correspondente, selecionou a opção “Pessoas físicas, empresas e outros”, clicou na caixa de seleção “Exercício”, selecionou a opção “2010”, clicou no botão “Consultar”, chegando à página de resultados distribuídos por favorecido

- Clicou no botão “Voltar” do navegador, retornando à página inicial do “Portal da Transparência”
- Na seção “Transferência de Recursos”, marcou a opção “por Ação”, clicou na caixa de seleção “Exercício”, selecionou a opção “2010”, clicou no botão “Consultar”, chegando à página de resultados distribuídos por ação
- Clicou no botão “Voltar” do navegador, retornando à página inicial do “Portal da Transparência”
- Na seção “Gastos Diretos do Governo”, marcou a opção “por Ação”, clicou no botão “Consultar”, chegando à página de resultados distribuídos por ação
- Clicou no botão “Voltar” do navegador, retornando à página inicial do “Portal da Transparência”
- Na seção “Gastos Diretos do Governo”, marcou a opção “por Programa”, clicou no botão “Consultar”, chegando à página de resultados distribuídos por programa: “agora que eu vi, que são vinte e uma [páginas] aqui. Eu achei que a lista terminasse aqui.”
- Digitou “censo” no campo de texto “Pesquisar”, clicou no botão “ok”, chegando à página de resultados com a mensagem “Nenhum programa encontrado”
- Clicou no título da página, voltando à página inicial do “Portal da Transparência”
- Na seção “Transferência de Recursos”, clicou na caixa de seleção “Exercício”, selecionou a opção “2010”, marcou a opção “por Ação”, clicou no botão “Consultar”, chegando à página de resultados distribuídos por ação
- Digitou “10” no campo de texto “Página”, clicou no botão “Ir”, chegando à página 10
- Digitou “6” no campo de texto “Página”, clicou no botão “Ir”, chegando à página 6
- Clicou no *link* “Anterior”, chegando à página 5
- Clicou no *link* “Anterior”, chegando à página 4
- Clicou no *link* “Anterior”, chegando à página 3

- Clicou no *link* “5292 - Censo Demográfico 2010”, chegando à página de resultados distribuídos por favorecido
- Clicou no título da coluna “Total no Ano (R\$)”; chegando à página de resultados ordenados por valor.
- **Resultado: Tarefa realizada**
- **Tempo de execução: 6 minutos**

### ***7.1.2.3. Dados do Questionário Pós-Entrevista***

Facilidade de utilização: 3

Organização das informações: 3

*Layout* das telas: 2

Nomenclatura utilizada nas telas: 3

Mensagens do sistema: 3

Entendimento das informações: 3

A realização do teste foi desinteressante ou interessante: 5

Facilidades na utilização do sistema: A possibilidade de classificar informações sobre determinada ordem: valores, órgãos, anos (exercícios)

Dificuldades na utilização do sistema: O campo "pesquisa" não acha nada.

Utilizou a Ajuda do portal em algum momento? Não

Diante do teste realizado, você acha que o portal atinge o objetivo para o qual foi desenvolvido? Sim, em parte. Ele é capaz de dar informações a usuários que estão acostumados a navegar na web frequentemente.

Opiniões e sugestões: o campo "pesquisa" deveria ser um socorro que funciona, rastreando expressões e oferecendo possibilidades de cliques que, num momento de emergência, sejam capazes de levar o usuário até a informação desejada.

#### **7.1.2.4. *Comentários Finais em Áudio***

"O que me pareceu quando tentei resolver a segunda questão, é que pra você conseguir as informações, você tem que previamente conhecer a estrutura com que você está lidando; se ela for desconhecida pra você, e se tiver um dado muito pontual, talvez seja difícil conseguir a informação a partir daquele dado. Você tem que conhecer a estrutura para saber onde aquele dado pode estar inserido. Eu não sabia, por exemplo, que a ABIN estava subordinada à Presidência da República; achei que estivesse subordinada ao Ministério da Defesa, alguma coisa desse tipo. E a pesquisa não dá essa informação: eu digitei 'ABIN' e não apareceu *link* nenhum que me levasse até a ABIN, de alguma maneira. Talvez se tivesse me levado, eu soubesse que ela está vinculada à Presidência, e aí pudesse voltar lá e conseguir a resposta que eu precisava. [O campo de busca] é um recurso que já existe, podia funcionar melhor."

### **7.1.3. *Entrevistado 3***

#### **7.1.3.1. *Dados do Questionário Pré-Entrevista***

Idade: 34 anos

Sexo: Feminino

Grau de instrução: Mestrado (Ciência da Informação)

Experiência como jornalista: Mais de 10 anos

Jornalista Atualmente: Não

Experiência em navegação web: Mais de 10 anos

Locais de acesso à web: Casa, Trabalho, Rua

Tempo de acesso à web: Mais de 10 horas semanais

Frequência de pesquisa de informações na web: Sempre

Frequência de navegação em portais públicos: Poucas vezes

Portais públicos visitados: Receita Federal, Polícia Federal

### **7.1.3.2. Execução das Tarefas Propostas**

#### ***Tarefa 1***

- Clicou no *link* “Convênios” do menu “Consultas”, chegando à página “Consulta a Convênios”
- Clicou no botão “Voltar” do navegador, retornando à página inicial do “Portal da Transparência”
- Na seção “Informações Diárias”, clicou no botão “consultar”, chegando à página “Detalhamento Diário das Despesas”
- Clicou no *link* “Consulta Avançada”; modificando os campos de seleção de consulta
- Clicou no *link* “Saiba mais”; chegando à página “Saiba Mais”
- Clicou no título da página, voltando à página inicial do “Portal da Transparência”
- Clicou no *link* “Manual de Navegação” no menu superior; chegando à página “Manual”
- Clicou no *link* “Navegando no Portal da Transparência”, abrindo um arquivo PDF em uma nova guia do navegador
- Fechou a guia; retornando à página “Manual”
- Clicou no título da página, voltando à página inicial do “Portal da Transparência”
- Na seção “Transferência de Recursos”, clicou na caixa de seleção “Exercício”, selecionou a opção “2010”, marcou a opção “por Programa”, clicou no botão “Consultar”, chegando à página de resultados distribuídos por programa

- Digitou “bolsa familia” no campo de texto “Pesquisar”, clicou no botão “ok”, chegando à página de resultados com o total destinado ao programa Bolsa Família em 2010
- Clicou no *link* “1335 - Transferência de Renda com Condiionalidades - Bolsa Família”, chegando à página de resultados distribuídos por ação
- Clicou no *link* “8442 - Transferência de Renda Diretamente às Famílias em Condição de Pobreza e Extrema Pobreza (Lei nº 10.836, de 2004)”, chegando à página de resultados distribuídos por Estado
- Clicou no *link* “Próxima”, chegando à página 2
- Clicou no *link* “Anterior”, chegando à página 1
- Clicou duas vezes no botão “Voltar” do navegador, retornando à página 1
- Clicou no *link* “Ações”, chegando à página de resultados distribuídos por ação
- Digitou “Denisvaldino” no campo de texto “Pesquisar”, pressionou a tecla “Enter”, chegando à página de resultados com a mensagem “Não existem repasses para este município”
- Clicou no botão “Voltar” do navegador, retornando à página anterior
- **Resultado: Tarefa não realizada**

## *Tarefa 2*

- Na seção “Transferência de Recursos”, clicou na caixa de seleção “Exercício”, selecionou a opção “2010”, marcou a opção “por Ação”, clicou no botão “Consultar”, chegando à página de resultados distribuídos por ação
- Digitou “Abin” no campo de texto “Pesquisar”, , chegando à página de resultados com a mensagem “Nenhuma ação encontrada”
- Clicou duas vezes no botão “Voltar” do navegador, retornando à página inicial do “Portal da Transparência”
- Comentário: “eu sinto falta de outro tipo de busca [...] como se eu digitasse ‘ABIN’, e viesse tudo relacionado à ABIN. porque esse é o tipo de busca que sem pensar muito, a gente tá acostumado. mas eu,

peelo menos, não estou enxergando. [...] e também, não é algo que esteja relacionado ao que eu faço, então [...] eu estou me sentindo meio ignorante agora.”

- Na seção “Gastos Diretos do Governo”, marcou a opção “por Cartão de Pagamento”, clicou na caixa de seleção “Exercício”, selecionou a opção “2010”, clicou na caixa de seleção “por Cartão de Pagamento”, selecionou a opção “por Órgão”, clicou no botão “Consultar”, chegando à página de resultados distribuídos por órgão
- Clicou no *link* “MINISTERIO DAS COMUNICACOES”, depois em outro *link* “MINISTERIO DAS COMUNICACOES”
- Clicou três vezes no botão “Voltar” do navegador, retornando à página inicial do “Portal da Transparência”
- Na seção “Gastos Diretos do Governo”, marcou a opção “por Tipo de Despesa”, clicou no botão “Consultar”, chegando à página de resultados distribuídos por tipo de despesa
- Clicou no botão “Voltar” do navegador, retornando à página inicial do “Portal da Transparência”
- Clicou no *link* “Despesas” do menu “Consultas”, chegando à página “Despesas”
- Clicou no botão “Voltar” do navegador, retornando à página inicial do “Portal da Transparência”
- Na seção “Informações Diárias”, clicou no botão “consultar”, chegando à página “Detalhamento Diário das Despesas”
- Clicou no *link* “Consulta Avançada”; modificando os campos de seleção de consulta
- Clicou no botão “Voltar” do navegador, retornando à página inicial do “Portal da Transparência”
- Na seção “Transferência de Recursos”, clicou na caixa de seleção “por Favorecido”, selecionou a opção “Entidades sem fins lucrativos”, clicou no botão “Consultar”, chegando à página de resultados distribuídos por favorecido

- Digitou “abin” no campo de texto “Pesquisar”, clicou no botão “ok”, chegando à página de resultados com todas as entidades que possuem “abin” como parte do nome
- Clicou duas vezes no botão “Voltar” do navegador, retornando à página inicial do “Portal da Transparência”
- Na seção “Transferência de Recursos”, clicou na caixa de seleção “por Favorecido”, selecionou a opção “Entes governamentais”, clicou no botão “Consultar”, chegando à página de resultados distribuídos por favorecido
- Clicou no botão “Voltar” do navegador, retornando à página inicial do “Portal da Transparência”
- Na seção “Transferência de Recursos”, clicou na caixa de seleção “por Favorecido”, selecionou a opção “Demais pessoas jurídicas”, clicou no botão “Consultar”, chegando à página de resultados distribuídos por favorecido
- Clicou no botão “Voltar” do navegador, retornando à página inicial do “Portal da Transparência”
- Na seção “Gastos Diretos do Governo”, marcou a opção “por Cartão de Pagamento”, clicou na caixa de seleção “por Cartão de Pagamento”, selecionou a opção “por Órgão”, clicou no botão “Consultar”, chegando à página de resultados distribuídos por órgão
- Clicou no *link* “MINISTERIO DA CIENCIA E TECNOLOGIA”
- Clicou no botão “Voltar” do navegador, retornando à página anterior
- Clicou no *link* “MINISTERIO DA CULTURA”
- Clicou no *link* “AGENCIA NACIONAL DO CINEMA ± ANCINE”
- Clicou duas vezes no botão “Voltar” do navegador, retornando à página de resultados distribuídos por órgão
- Clicou no *link* “MINISTERIO DA CIENCIA E TECNOLOGIA”, depois em outro *link* “MINISTERIO DA CIENCIA E TECNOLOGIA”
- Clicou no botão “Voltar” do navegador, retornando à página anterior
- Clicou no *link* “CONSELHO NAC.DE DESENV.CIENTIF.E TECNOLOGICO”

- Clicou duas vezes no botão “Voltar” do navegador, retornando à página de resultados distribuídos por órgão.
- **Resultado: Tarefa não realizada**

### ***Tarefa 3***

- Na seção “Gastos Diretos do Governo”, marcou a opção “por Órgão Executor”, clicou na caixa de seleção “Exercício”, selecionou a opção “2010”, clicou no botão “Consultar”, chegando à página de resultados distribuídos por órgão
- Clicou no botão “Voltar” do navegador, retornando à página inicial do “Portal da Transparência”
- Na seção “Gastos Diretos do Governo”, clicou novamente no botão “Consultar”, chegando à página de resultados distribuídos por órgão
- Clicou no botão “Voltar” do navegador, retornando à página inicial do “Portal da Transparência”
- Na seção “Gastos Diretos do Governo”, clicou na caixa de seleção “por Favorecido”, selecionou a opção “Entes governamentais”, clicou no botão “Consultar”, chegando à página de resultados distribuídos por favorecido
- Digitou “ibge” no campo de texto “Pesquisar”, pressionou a tecla “Enter”, chegando à página de resultados com vários *links* para “FUNDAÇÃO INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA IBGE”
- Digitou “censo” no campo de texto “Pesquisar”, clicou no botão “ok”, chegando à página de resultados com a mensagem “Nenhum favorecido encontrado”
- Clicou no título da página, voltando à página inicial do “Portal da Transparência”
- Na seção “Gastos Diretos do Governo”, clicou na caixa de seleção “Exercício”, selecionou a opção “2010”, marcou a opção “por Órgão Executor”, clicou no botão “Consultar”, chegando à página de resultados distribuídos por órgão
- Clicou no *link* “MINISTERIO DA CIENCIA E TECNOLOGIA”

- Clicou no botão “Voltar” do navegador, retornando à página anterior
- Clicou no *link* “MINISTERIO DA FAZENDA”
- Clicou no botão “Voltar” do navegador, retornando à página anterior
- Clicou no *link* “MINISTERIO DAS CIDADES”
- Clicou duas vezes no botão “Voltar” do navegador, retornando à página inicial do “Portal da Transparência”
- Na seção “Gastos Diretos do Governo”, marcou a opção “por Ação”, clicou no botão “Consultar”, chegando à página de resultados distribuídos por ação
- Digitou “censo” no campo de texto “Pesquisar”, clicou no botão “ok”, chegando à página de resultados com todas as ações que possuem “censo” como parte do nome
- Clicou no *link* “5292 - Censo Demográfico 2010”, chegando à página de resultados distribuídos por favorecido
- Clicou no título da coluna “Total no Ano (R\$)”; chegando à página de resultados ordenados por valor.
- Comentário: “se essa é a resposta, se eu tivesse que começar tudo do zero, eu não sei se chegaria aqui de novo.”
- **Resultado: Tarefa realizada**
- **Tempo de execução: 6 minutos**

### ***7.1.3.3. Dados do Questionário Pós-Entrevista***

Facilidade de utilização: 0

Organização das informações: 1

*Layout* das telas: 2

Nomenclatura utilizada nas telas: 1

Mensagens do sistema: 2

Entendimento das informações: 0

A realização do teste foi desinteressante ou interessante: 4

Facilidades na utilização do sistema: : Sinceramente, não foi nada fácil. Não houve situação que eu pudesse dizer que foi fácil.

Dificuldades na utilização do sistema: Praticamente em todas as situações. A busca, apesar de detalhada ou com várias opções (p/ facilitar o uso), foi p/ mim difícil de ser executada. Eu me senti muito ignorante sobre as categorizações utilizadas.

Utilizou a Ajuda do portal em algum momento? Não

Diante do teste realizado, você acha que o portal atinge o objetivo para o qual foi desenvolvido? Talvez seja preciso se acostumar ao site. De primeira, achei muito difícil. Não é intuitivo. Tem linguagem difícil. Até existe "linguagem cidadã", mas não é ela que é utilizada num primeiro momento.

Opiniões e sugestões: Se é para ser utilizado pelo cidadão, talvez tenha que ter linguagem + fácil. ou alguns programas poderiam estar/ganhar + destaque. Tudo está relacionado ao cidadão a princípio, mas programas como o "bolsa-família" talvez despertem interesse de quem ã tem muita instrução e devesse ter o acesso + facilitado.

#### ***7.1.3.4. Comentários Finais em Áudio***

“O que eu senti, já que eu sou jornalista e o teste foi voltado para jornalistas, talvez que eu fiquei me sentindo meio mal, por não dominar, ou não ter informações sobre certos assuntos [...] tudo é de interesse de todo cidadão, mas tem assuntos que [...] alguns grupos tenham mais interesse. Então talvez esses que são mais populares, que - sendo um pouco preconceituosa, talvez - que tenha pessoas vendo, de menor instrução, talvez tivessem que ganhar algum destaque que facilitasse o acesso a eles. [...] eu não sei como é a classificação utilizada. [...] O Censo é o quê? É uma ação, é um programa? [...] e eu fiquei me sentindo meio ignorante, sem conhecer. Talvez eu devesse saber o que são essas coisas. Mas eu não sei; eu não uso isso no dia-a-dia, eu nunca tinha acessado esse site [...] mas

talvez... deveriam pensar numa maneira de facilitar [...] podem alegar: 'mas tá tudo ali, a busca é a primeira coisa que você acessa, tá tudo divididinho, certinho, bonitinho', mas se você não detem algumas informações, não consegue chegar onde você quer”.

“Você vai aprendendo: por exemplo na segunda tarefa, eu pensei uma coisa em relação à primeira [tarefa] que talvez eu achasse o tal do menino, a Bolsa Família dessa pessoa. Mas talvez seja isso, a prática [...] talvez te ajude a entender melhor como ele funciona. Eu acho que você tem que ter mais informação do que você imagina para poder chegar aos itens que você procura. assim, [partindo] do nada, eu não consegui realizar duas tarefas, por falta de informação [...] mas se eu tivesse mais informação, talvez eu conseguisse realizar as tarefas.”

#### **7.1.4. Entrevistado 4**

##### **7.1.4.1. Dados do Questionário Pré-Entrevista**

Idade: 57 anos

Sexo: Masculino

Grau de instrução: Graduação (História)

Experiência como jornalista: Mais de 10 anos

Jornalista Atualmente: Sim

Experiência em navegação web: Mais de 10 anos

Locais de acesso à web: Casa, Trabalho

Tempo de acesso à web: 5 a 10 horas semanais

Frequência de pesquisa de informações na web: Sempre

Frequência de navegação em portais públicos: Muitas vezes

Portais públicos visitados: Câmara, Governos Estadual e Municipal, ALERJ, Ministérios

#### ***7.1.4.2. Execução das Tarefas Propostas***

##### ***Tarefa 1***

- Na seção “Transferência de Recursos”, clicou na caixa de seleção “Exercício”, selecionou a opção “2011”, marcou a opção “por Programa”, clicou no botão “Consultar”, chegando à página de resultados distribuídos por programa
- Clicou no botão “Voltar” do navegador, retornando à página inicial do “Portal da Transparência”
- Na seção “Gastos Diretos do Governo”, clicou na caixa de seleção “Exercício”, selecionou a opção “2011”, marcou a opção “por Programa”, clicou no botão “Consultar”, chegando à página de resultados distribuídos por programa
- Clicou no botão “Voltar” do navegador, retornando à página inicial do “Portal da Transparência”
- Na seção “Gastos Diretos do Governo”, marcou a opção “por Órgão Executor”, clicou na caixa de seleção “Exercício”, selecionou a opção “2010”, clicou no botão “Consultar”, chegando à página de resultados distribuídos por órgão
- Clicou no botão “Voltar” do navegador, retornando à página inicial do “Portal da Transparência”
- Na seção “Transferência de Recursos”, clicou no botão “Consultar”, chegando à página de resultados distribuídos por programa
- Clicou no botão “Voltar” do navegador, retornando à página inicial do “Portal da Transparência”.
- **Resultado: Tarefa não realizada**

## ***Tarefa 2***

- Clicou no *link* “Despesas” do menu “Consultas”, chegando à página “Despesas”
- Clicou no *link* “Informações Mensais - Gastos Diretos do Governo”
- Clicou na caixa de seleção “por Cartão de Pagamento”, selecionou a opção “por Órgão”, clicou na caixa de seleção “Exercício”, selecionou a opção “2010”, clicou no botão “Efetuar Consultas”; chegando à página de resultados distribuídos por órgão
- Clicou no *link* “MINISTERIO DA DEFESA”, depois em outro *link* “MINISTERIO DA DEFESA”
- Clicou no *link* “DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACAO INTERNA-MD”, chegando à página de resultados distribuídos por portador
- Clicou duas vezes no botão “Voltar” do navegador, retornando à página de resultados do Ministério da Defesa, distribuídos por órgão
- Clicou no *link* “MINISTERIO DA DEFESA”
- Clicou duas vezes no botão “Voltar” do navegador, retornando à página de seleção de Gastos Diretos
- Marcou a opção “por Cartão de Pagamento”, clicou no botão “Efetuar Consultas”; chegando à página de resultados distribuídos por órgão
- Clicou no *link* “MINISTERIO DA DEFESA”
- Clicou no botão “Voltar” do navegador, retornando à página de seleção de Gastos Diretos
- Marcou a opção “por Órgão Executor”, clicou em efetuar consultas. chegando à página de resultados distribuídos por órgão
- Clicou no *link* “MINISTERIO DA JUSTICA”
- Clicou duas vezes no botão “Voltar” do navegador, retornando à página “Despesas”
- Clicou no *link* “Informações Mensais - Gastos Diretos do Governo”
- Clicou duas vezes no botão “Voltar” do navegador, retornando à página inicial do “Portal da Transparência”

- Clicou no *link* “Despesas” do menu “Consultas”, chegando à página “Despesas”
- Clicou no *link* “Informações Mensais - Gastos Diretos do Governo”
- Marcou a opção “por Órgão Executor”, clicou na caixa de seleção “Exercício”, selecionou a opção “2010”, clicou no botão “Efetuar Consultas”; chegando à página de resultados distribuídos por órgão
- Clicou no *link* “MINISTERIO DA DEFESA”, depois em outro *link* “MINISTERIO DA DEFESA”
- Clicou no botão “Voltar” do navegador, retornando à página de resultados do Ministério da Defesa, distribuídos por órgão
- Abriu uma nova guia do navegador, clicou no *link* “Google”
- Digitou “abin” no campo de texto, pressionou a tecla “Enter”, chegando à página de resultados
- Clicou no primeiro *link*, chegando à página inicial do *site* da ABIN
- Clicou no *link* “Finalidade e Subordinação” do menu “Institucional”, chegando à seção “Finalidade e Subordinação” da página “ABIN – Institucional”
- Clicou na outra guia do navegador, retornando à página de resultados distribuídos por órgão
- Clicou no botão “Voltar” do navegador, retornando à página de seleção de Gastos Diretos
- Comentário: “Eu estava com uma informação errada, pra mim a ABIN [...] seria um órgão vinculado ao Ministério da Defesa”
- Clicou duas vezes no botão “Voltar” do navegador, retornando à página “Despesas”
- Comentário: “É um órgão [...] ligado direto à Presidência da República, então a minha busca tem que ser de outra forma”
- Clicou no *link* “Informações Mensais - Gastos Diretos do Governo”
- Comentário: “o jornalista não pode prescindir de uma coisa que é fundamental no exercício da profissão, que é a apuração. [...] se eu não tiver as informações prévias, da minha apuração, corretas, eu não vou chegar”

- Marcou a opção “por Cartão de Pagamento”, clicou na caixa de seleção “Exercício”, selecionou a opção “2010”, clicou na caixa de seleção “por Cartão de Pagamento”, selecionou a opção “por Órgão”, clicou no botão “Efetuar Consultas”; chegando à página de resultados distribuídos por órgão
- Comentário: “Agora vi um ícone [botão], que é para eu seguir [para outras páginas de resultados]. Eu estou na página 1. [...] acho que o *site* ficaria melhor de navegabilidade se você pudesse rolar [...] porque normalmente a tendência [...] é a gente procurar no site esse tipo de rolagem [...] agora é que eu percebi que tem mais de uma página [de resultados]”
- Digitou “2” no campo de texto “Página”, clicou no botão “Ir”
- Clicou no *link* “PRESIDENCIA DA REPUBLICA”
- Comentário: “Mas mesmo assim, em ‘Presidência da República’, a ABIN não está aqui... e agora? [...] Tudo bem, vou de novo aqui em ‘Presidência da República’, ver o que que vai abrir”
- Clicou em outro *link* “PRESIDENCIA DA REPUBLICA”
- Comentário: “Agora eu achei... mas veja só, quantas telas eu tive que abrir pra chegar na ABIN.”
- **Resultado: Tarefa realizada**
- **Tempo de execução: 18 minutos**

### ***Tarefa 3***

- Clicou no *link* “Despesas” do menu “Consultas”, chegando à página “Despesas”
- Clicou no *link* “Informações Mensais - Gastos Diretos do Governo”
- Clicou na caixa de seleção “Exercício”, selecionou a opção “2010”, marcou a opção “por Órgão Executor”, clicou no botão “Efetuar Consultas”; chegando à página de resultados distribuídos por órgão
- Digitou “2” no campo de texto “Página”, clicou no botão “Ir”
- Clicou no *link* “PRESIDENCIA DA REPUBLICA”

- Comentário: “Bom, como aqui é uma atividade relativa ao Censo, eu vou aqui procurar o IBGE, o órgão que é o responsável por essa atividade [...] aparece o IPEA, mas o IBGE não apareceu”
- Clicou em outro *link* “PRESIDENCIA DA REPUBLICA”
- Clicou quatro vezes no botão “Voltar” do navegador, retornando à página de seleção de Gastos Diretos
- Marcou a opção “por Tipo de Despesa”, clicou no botão “Efetuar Consultas”; chegando à página de resultados distribuídos por tipo de despesa
- Digitou “2” no campo de texto “Página”, clicou no botão “Ir”
- Digitou “3” no campo de texto “Página”, clicou no botão “Ir”
- Digitou “4” no campo de texto “Página”, clicou no botão “Ir”
- Digitou “5” no campo de texto “Página”, clicou no botão “Ir”
- Digitou “6” no campo de texto “Página”, clicou no botão “Ir”
- Digitou “1” no campo de texto “Página”, clicou no botão “Ir”
- Clicou quatro vezes no botão “Voltar” do navegador, retornando à página de seleção de Gastos Diretos
- Marcou a opção “por Órgão Executor”, clicou no botão “Efetuar Consultas”; chegando à página de resultados distribuídos por órgão
- Digitou “2” no campo de texto “Página”, clicou no botão “Ir”
- Comentário: “Essas páginas [...] te dão a relação dos ministérios. As autarquias, os outros órgãos vinculados ao governo, não aparecem. Facilitaria se você tivesse [...] uma relação, com os outros órgãos”
- Clicou duas vezes no botão “Voltar” do navegador, retornando à página de seleção de Gastos Diretos
- Marcou a opção “por Favorecido”, clicou no botão “Efetuar Consultas”; chegando à página de resultados distribuídos por órgão
- Digitou “2” no campo de texto “Página”, clicou no botão “Ir”
- Digitou “3” no campo de texto “Página”, clicou no botão “Ir”
- Digitou “4” no campo de texto “Página”, clicou no botão “Ir”
- Digitou “5” no campo de texto “Página”, clicou no botão “Ir”
- Digitou “6” no campo de texto “Página”, clicou no botão “Ir”
- Digitou “7” no campo de texto “Página”, clicou no botão “Ir”

- Clicou sete vezes no botão “Voltar” do navegador, retornando à página de seleção de Gastos Diretos
- Marcou a opção “por Órgão Executor”, clicou no botão “Efetuar Consultas”; chegando à página de resultados distribuídos por órgão
- Comentário: “O IBGE também, como no caso da ABIN, ele é vinculado a algum ministério? Eu tenho que ter essa informação prévia”
- Clicou no *link* “PRESIDENCIA DA REPUBLICA”
- Clicou três vezes no botão “Voltar” do navegador, retornando à página de seleção de Gastos Diretos
- Clicou na outra guia do navegador, retornando à página “ABIN – Institucional”
- Digitou “www.ibge.gov.br” no campo de endereços do navegador, pressionou a tecla “Enter”, chegando à página inicial do *site* do IBGE
- Comentário: “Ministério do Planejamento. [...] Essas informações você tem que ter, porque [...] isso facilita sua busca no site.”
- **Resultado: Tarefa não realizada**

#### ***7.1.4.3. Dados do Questionário Pós-Entrevista***

Facilidade de utilização: 3

Organização das informações: 3

*Layout* das telas: 3

Nomenclatura utilizada nas telas: 3

Mensagens do sistema: 2

Entendimento das informações: 2

A realização do teste foi desinteressante ou interessante: 5

Facilidades na utilização do sistema: Nas buscas em que eu tinha informações prévias sobre os órgãos de interesse da minha pesquisa, tipo subordinação e missão, entre outras.

Dificuldades na utilização do sistema: Nas passagens de busca, ou seja, os indicativos de rolagem de uma tela para outra não são muito claros.

Utilizou a Ajuda do portal em algum momento? Não

Diante do teste realizado, você acha que o portal atinge o objetivo para o qual foi desenvolvido? Acho que sim, mas vejo a necessidade de melhorar o acesso, pois trata-se de uma ferramenta para ser utilizada por qualquer cidadão e não apenas por pessoas treinadas para esse fim.

Opiniões e sugestões: -

#### ***7.1.4.4. Comentários Finais em Áudio***

“Não é só jornalistas, ou pesquisadores [...] esse é um portal de transparência, então isso o cidadão comum [...] ter acesso. desde que ele tenha um computador, ele possa acessar. Não significa que a pessoa que tem um computador, que ela tenha uma sagacidade de navegabilidade na internet que tem um jornalista ou pesquisador. Mas acho que isso tinha que ser um pouco mais facilitado, em termos de indicativos de caminhos para sua busca. Eu tive dificuldade [...] claro, que se eu, por exemplo, numa matéria, eu teria mais informações sobre o que eu estou fazendo [...] eu estaria buscando uma prévia, fazendo uma pesquisa do órgão, então já teria entrado no site do IBGE, já teria identificado que o IBGE está subordinado ao Ministério do Planejamento... então quando eu fosse ali, que eu tivesse dificuldade, bom, não achei o IBGE, eu já iria no Ministério do Planejamento, o IBGE apareceria. [...] eu, que sou jornalista, estaria com essa informação prévia. Mas e o cidadão comum, como aquela mãe que quer saber sobre o Bolsa Família? [...] tem uma listagem dos programas que o governo federal dá suporte financeiro, mas o Bolsa-Família não está

listado ali. Não aparece ali, ou está com alguma outra nomenclatura [...] então teria que ter mais facilidade para isso.”

### **7.1.5. Entrevistado 5**

#### **7.1.5.1. Dados do Questionário Pré-Entrevista**

Idade: 35 anos

Sexo: Feminino

Grau de instrução: Mestrado (Relações Internacionais)

Experiência como jornalista: Mais de 10 anos

Jornalista Atualmente: Não

Experiência em navegação web: Mais de 10 anos

Locais de acesso à web: Casa, Trabalho, Escola, Rua

Tempo de acesso à web: Mais de 10 horas semanais

Frequência de pesquisa de informações na web: Sempre

Frequência de navegação em portais públicos: Muitas vezes

Portais públicos visitados: IPEA, Ministério das Relações Exteriores, agência de notícias do Governo

#### **7.1.5.2. Execução das Tarefas Propostas**

O registro em vídeo da execução das tarefas não pôde ser transcrito por falha na reprodução do arquivo.

##### ***Tarefa 1***

- **Resultado: Tarefa realizada**
- **Tempo de execução: 5 minutos**

## *Tarefa 2*

- **Resultado:** Tarefa realizada
- **Tempo de execução:** 4 minutos

## *Tarefa 3*

- **Resultado:** Tarefa realizada
- **Tempo de execução:** 4 minutos

### **7.1.5.3. *Dados do Questionário Pós-Entrevista***

Facilidade de utilização: 2

Organização das informações: 1

*Layout* das telas: 3

Nomenclatura utilizada nas telas: 2

Mensagens do sistema: não registrou ocorrência

Entendimento das informações: 2

A realização do teste foi desinteressante ou interessante: 5

Facilidades na utilização do sistema: -

Dificuldades na utilização do sistema: Na terceira tarefa, no mecanismo de ordenação.

Utilizou a Ajuda do portal em algum momento? Não

Diante do teste realizado, você acha que o portal atinge o objetivo para o qual foi desenvolvido? -

Opiniões e sugestões: -

#### **7.1.5.4. *Comentários Finais em Áudio***

“A terceira tarefa, eu achei que foi a mais difícil, a mais enrolada. porque quando você percorre 644 páginas de empresas e a relação dos valores... primeiro eu tentei, [...] se nessa primeira página estava escrito quatro milhões [...] eu pensei: vou jogar na busca [um número] acima desse valor. Só que [...] isso não adiantou. Aí depois resolvi clicar [no título da coluna], mas foi só intuitivo, não tinha nenhuma indicação para mim [...] na primeira tarefa também... se é filho, então a gente relaciona imediatamente, pensa no Bolsa Família [...] Quando eu botei na parte de ‘Programas’, eu não encontrei o Bolsa Família [...] Mas acho que o site funciona melhor quando você mais informações, e sabe exatamente o que você está procurando. [...] não acho que tudo seja dado não, tem que dar uma procurada. [...] Não sei qual o objetivo do portal. Ele é para pessoa comum? Se é uma pessoa comum, desses que são alvos de programas carentes... muitos nem sabem acessar a internet [...] idoso vai olhar lá quanto tem de INSS? Imagina, não sabe nem mexer no celular. [...] A pessoa tem que saber o que vai procurar, para poder achar. [Apresentar a estrutura organizacional do governo] ia agilizar a busca. [...] Primeiro saber o organograma de quais órgãos estão dentro de determinado ministério; e aí, quais são os principais programas [...] nesses ministérios. [...] Poderia ter um link: ‘Organogramas’. [...] tem sites que botam isso, o mapa do site. Então seria um ‘mapa do Governo’ [...] devia estar no Portal, também.”

## **7.2. Portal de Transparência da SEFAZ-RJ: Transcrições das entrevistas baseadas em cenários e tarefas**

### **7.2.1. Entrevistado 1**

#### **7.2.1.1. Dados do Questionário Pré-Entrevista**

Idade: 26 anos

Sexo: Feminino

Grau de instrução: Especialização (Jornalismo Internacional)

Experiência como jornalista: Entre 5 e 10 anos

Jornalista Atualmente: Sim

Experiência em navegação web: Mais de 10 anos

Locais de acesso à web: Casa, Trabalho

Tempo de acesso à web: 5 a 10 horas semanais

Frequência de pesquisa de informações na web: Sempre

Frequência de navegação em portais públicos: Muitas vezes

Portais públicos visitados: Governos Federais e Estaduais

#### **7.2.1.2. Execução das Tarefas Propostas**

##### **Tarefa 1**

- começou visualizando as opções do menu superior; clicou em execução orçamentária>Despesas; clicou em execução; "tem muitas opções que podem ser [o caminho certo], eu poderia ter clicado em várias daquelas para achar isso"; voltou uma página, clicou em "pagtos efetuados", chegando na página "Pagamentos Efetuados - Portal do Tesouro (SEFAZ-RJ)"; clicou no link 2011>por órgão>1º

trimestre, começou a baixar o arquivo xls; abriu o arquivo, na planilha "CASACIVIL"; fechou o arquivo; clicou no link 2010>por órgão>1º trimestre, começou a baixar o arquivo xls; abriu o arquivo, na planilha "CASACIVIL"; clicou na aba da planilha "DER-RJ"; encontrou várias linhas com "serviço de conservação": "tem que somar isso?"; selecionou no filtro ND "reparos, adapt e conservação", depois "serv de conserv de rodovias", chegou ao total do 1º trimestre de 10.103.210,88, anotou no papel; fechou o arquivo; clicou no link 2010>por órgão>2º trimestre, começou a baixar o arquivo xls; abriu o arquivo, na planilha "CASACIVIL"; procurou no filtro ND "serv de conserv de rodovias", não encontrou por estar na planilha errada: "cadê? [...] tô tentando identificar o negócio, mas não funciona"; "ah, eu tô [no lugar] errado", clicou na aba da planilha "DER-RJ"; selecionou no filtro ND "serv de conserv de rodovias", chegou ao total do 2º trimestre de 33.672.755,99, anotou no papel; fechou o arquivo; clicou no link 2010>por órgão>3º trimestre, começou a baixar o arquivo xls; abriu o arquivo, na planilha "CASERJ"; "na verdade, já deu os dez minutos, mas como você tá fazendo, e vai chegar num valor..."; clicou na aba da planilha "DER-RJ"; selecionou no filtro ND "serv de conserv de rodovias", chegou ao total do 3º trimestre de 34.815.681,51, anotou no papel; fechou o arquivo; clicou no link 2010>por órgão>4º trimestre, começou a baixar o arquivo xls; abriu o arquivo, na planilha "CASACIVIL"; clicou na aba da planilha "DER-RJ"; selecionou no filtro ND "serv de conserv de rodovias", chegou ao total do 4º trimestre de 27.808.941,11, anotou no papel; abriu uma nova planilha, digitou os valores trimestrais e obteve o somatório de 106.400.589,49 (diferente do total previsto de 126.638.379,91).

- **Resultado: Tarefa realizada**
- **Tempo de execução: 16 minutos**

## ***Tarefa 2***

- clicou no menu exec orçamentária>Despesas; clicou em pagtos efetuados; clicou no link 2010>por órgão>1º trimestre, começou a baixar o arquivo xls; abriu o arquivo, na planilha "CASACIVIL"; navegou pelas abas de planilha, clicou na aba da planilha "SEFAZ"; selecionou no filtro ND "fornec de energ elétrica", chegou ao total do 1º trimestre de 264,84: "não, não é isso, muito pouco. isso aqui deve ser só da secretaria."; navegou pelas abas de planilha, clicou na aba da planilha "CASACIVIL"; selecionou no filtro ND "fornec de energ elétrica", chegou ao total do 1º trimestre de 2.207,87; fechou o arquivo, voltando à página "Pagamentos Efetuados - Portal do Tesouro (SEFAZ-RJ)"; navegou pelo menu e não encontrou as mesmas opções; clicou no menu início, encontrou a página "Principal - Portal do Tesouro (SEFAZ-RJ)"; clicou no botão voltar do navegador até a página "Despesas - Portal da Transparência (SEFAZ-RJ)"; clicou em análise das contas>relatórios oficiais; voltou à página anterior; clicou em análise das contas>boletim de transparência; "o que eu faria se tivesse que entregar uma matéria, acho que era somar tudo isso aqui"; "acho que as palavras não determinam muita coisa [...] tipo, não é algo específico [...] não posso crer que seja isso aqui. eu vou ter que abrir para saber."; clicou no link 2010>1º bimestre, começou a baixar o arquivo xls; "não é isso que eu quero"; clicou nas abas das dez planilhas, fechou o arquivo, voltando à página "Boletim - Portal da Secretaria de Estado de Fazenda"; clicou no botão voltar do navegador até a página "Despesas - Portal da Transparência (SEFAZ-RJ)"; clicou em monte aqui sua consulta, chegando à página "SISTEMA TRANSPARÊNCIA FISCAL"; abriu algumas caixas de seleção: "eu vou tentar, aqui"; selecionou "outras despesas correntes" em grupo de despesas, "pago" em fase de despesa, jan a dez 2010 em período, digitou os caracteres de confirmação e clicou em consultar, recebendo a mensagem "selecione pelo menos uma coluna para apresentação do relatório"; selecionou "grupo de despesas" e clicou em consultar, recebendo a mensagem "o código informado não

corresponde à consulta apresentada"; "daqui não tem como voltar..."; clicou no link "Transparência fiscal", retornando à página "Início - Portal da Transparência (SEFAZ-RJ)"; clicou em exec orçamentária>séries históricas, chegando à pág "Séries Históricas - Portal da Secretaria de Estado de Fazenda"; clicou no link Despesa por elemento, começou a baixar o arquivo xls; recebeu a mensagem "este arquivo não está em um formato reconhecido", clicou em ok, abriu uma planilha c informações ilegíveis; fechou o arquivo, depois o aplicativo; clicou no link Despesa por subelemento, começou a baixar o arquivo xls; recebeu a mensagem "este arquivo não está em um formato reconhecido", clicou em cancelar, fechou o aplicativo, voltando à página "Séries Históricas - Portal da Secretaria de Estado de Fazenda"; clicou no botão voltar do navegador, retornando à página "Início - Portal da Transparência (SEFAZ-RJ)".

• **Resultado: Tarefa não realizada**

***Tarefa 3***

• clicou no menu exec orçamentária>Receitas, chegando à pág "Receitas - Portal da Transparência (SEFAZ-RJ)"; clicou em dados sobre a arrecadação, voltou à pag anterior, clicou em execução orçamentária; voltou à pag anterior: "não confio mais nesse filtro"; clicou em exec orçamentária>folha de pagamento; clicou em totais dir e indir de jan a jul 2010, abriu a pág "Portal do Governo do Estado do Rio de Janeiro"; voltou à pag anterior; clicou no menu análise das contas>relatórios oficiais; clicou no link contas de gestão; clicou no link exercício de 2010; clicou no link relatório das contas de gestão, começou a baixar o arquivo pdf; rolou o documento até o índice; pesquisou por petróleo, chegou ao item do índice royalties do petróleo; digitou 138 no número de página, chegou ao trecho sobre royalties do petróleo; rolou o documento até a pág seguinte, encontrando o valor de 6.409 milhões.

• **Resultado: Tarefa realizada**

• **Tempo de execução: 6 minutos**

### **7.2.1.3. *Dados do Questionário Pós-Entrevista***

Facilidade de utilização: 2

Organização das informações: 4

*Layout* das telas: 5

Nomenclatura utilizada nas telas: 2

Mensagens do sistema: 2

Entendimento das informações: 1

A realização do teste foi desinteressante ou interessante: 5

Facilidades na utilização do sistema: Para achar as despesas, foi fácil chegar até o menu "Despesas".

Dificuldades na utilização do sistema: Não encontrei balanços anuais. O menu não deixava claro sobre o que o arquivo se tratava.

Utilizou a Ajuda do portal em algum momento? Não

Diante do teste realizado, você acha que o portal atinge o objetivo para o qual foi desenvolvido? Em partes. É necessário abrir os arquivos para saber do que se trata. As informações estão lá, mas cabe ao navegante fuçar para encontrá-las.

Opiniões e sugestões: Colocar um menu para "Imprensa" e depois "Releases" ajudaria. Melhorar o detalhamento dos menus para que não seja necessário abrir o arquivo para saber o que tem dentro. Dividir melhor os menus, pois achei que em muitos dos itens poderia encontrar o que procurava. Os nomes dos menus eram vagos.

### **7.2.1.4. *Comentários Finais em Áudio***

O entrevistado optou por não registrar comentários finais.

## **7.2.2. Entrevistado 2**

### **7.2.2.1. Dados do Questionário Pré-Entrevista**

Idade: 24 anos

Sexo: Feminino

Grau de instrução: MBA (Relações Internacionais)

Experiência como jornalista: Entre 2 e 5 anos

Jornalista Atualmente: Sim

Experiência em navegação web: Mais de 10 anos

Locais de acesso à web: Casa, Trabalho, Escola

Tempo de acesso à web: 5 a 10 horas semanais

Frequência de pesquisa de informações na web: Sempre

Frequência de navegação em portais públicos: Poucas vezes

Portais públicos visitados: INSS, Ministério do Trabalho, Ministério da Agricultura

### **7.2.2.2. Execução das Tarefas Propostas**

#### ***Tarefa 1***

- clicou no menu análise das contas>relatórios oficiais, foi p pag "Relatórios Oficiais - Portal da Secretaria de Estado de Fazenda"; clicou em contas de gestão, foi p pag "Principal - Portal da Contadoria Geral do Estado (SEFAZ-RJ)"; clicou em exercício 2010; clicou em relat das contas consolidadas; clicou em rel de audit sobre as contas consolidadas, começou a baixar o arquivo pdf; rolou até o final do índice e voltou; voltou ao navegador, voltando a pag "relat

das contas consolidadas"; voltou três pags; digitou conservação de rodovias no campo de busca, clicou ok; rolou a pag de resultados, clicou no menu lateral "Ano">2010; clicou no link do único resultado retornado, começou a baixar o arquivo pdf; rolou o documento; voltou ao navegador, voltou a pag "Relatórios Oficiais - Portal da Secretaria de Estado de Fazenda"; clicou no menu lateral "Portal da Transparência", voltando à pag "Início - Portal da Transparência (SEFAZ-RJ)"; voltou a pag "Relatórios Oficiais - Portal da Secretaria de Estado de Fazenda"; clicou em relats da contadoria geral; clicou em prestando contas ao cidadão; clicou em despesas; clicou em despesa por programa, começou a baixar o arquivo pdf: "outro pdf!".

• **Resultado: Tarefa não realizada**

*Tarefa 2*

• clicou no menu exec orçamentária>despesas; clicou em consultas online (não é link); clicou em execução; selecionou acumulado, de jan a dez 2010, empenhado; "não é nada disso": voltou à pag "Início - Portal da Transparência (SEFAZ-RJ)"; "os termos são muito técnicos, e você nunca sabe se é bem-vindo aqui"; clicou em análise das con, chegou a pag "Boletim - Portal da Secretaria de Estado de Fazenda"; "não tem nenhuma explicação sobre nada, não tem nenhum paragrafinho..."; começou a observar as opções do menu lateral; observou as opções do "acesso rápido", clicou em "transparência fiscal"; clicou em fornecedores; clicou em prog de desembolso; clicou em pds pagas; clicou em 2010, por fornecedor, 4 trimestre, começou a baixar o arquivo .xls; "olha o tempo que leva pra baixar..."; "como é que a gente acha a light? qual a razão social da light?"; observou os registros da coluna razão social; "teria que achar todos os da light aqui e somar... se for aqui."; "não pode usar o google pra ver a razão social da light?"; voltou ao navegador, abriu uma nova aba para o google, digitou razão social light; voltou à planilha.

• **Resultado: Tarefa não realizada**

### ***Tarefa 3***

- clicou em execução orçamentária>receitas; clicou em dados sobre a arrecadação, foi a pag "Arrecadação - Portal da Secretaria de Estado de Fazenda"; leu o texto informativo da pag: "é sério que eles só tem 2005?"; clicou em arrecadação geral; clicou no link tabela e gráfico, começou a baixar o arquivo pdf; ampliou o documento, rolou, fechou o arquivo, voltando à pag arrecadação geral; clicou no menu lateral portal da transparência, voltando à pag "Início - Portal da Transparência (SEFAZ-RJ)"; clicou em exec orçamentária>transmunicipais, foi à pag "Municípios - Portal da Secretaria de Estado de Fazenda"; clicou em índice de prt de municipios; clicou em demonstrativos; clicou em índices definitivos; clicou no menu lateral portal da transparência, voltando à pag "Início - Portal da Transparência (SEFAZ-RJ)"; clicou em análise das contas>estudos econômicos, foi a pag "Estudos Econômicos - Portal da Secretaria de Estado de Fazenda"; voltou à pag "Início - Portal da Transparência (SEFAZ-RJ)"; clicou em análise das contas>relatorios oficiais; voltou à pag "Início - Portal da Transparência (SEFAZ-RJ)"; clicou em análise das contas>outros relatorios; clicou em análise das contas>notas técnicas: "eu vou tentar todos."; clicou no menu lateral portal da transparência, voltando à pag "Início - Portal da Transparência (SEFAZ-RJ)"; clicou em análise das contas>boletim de transparencia; "não sabemos o que o boletim nos trará... mas vamos chutar. [...] mas eu não quero do bimestre, eu quero do ano inteiro; eu vou ter que abrir todos?"; clicou no link 2010, 1 bimestre, boletim, começou a baixar o arquivo pdf; rolou o documento até o índice, chegou a receita patrimonial e royalties, digitou pag 28; encontrou o valor da receita patrimonial para o 1 bimestre de 2009 e de 2010.
- **Resultado: Tarefa não realizada**

#### ***7.2.2.3. Dados do Questionário Pós-Entrevista***

Facilidade de utilização: 3

Organização das informações: 0

*Layout* das telas: 1

Nomenclatura utilizada nas telas: 0

Mensagens do sistema: 0

Entendimento das informações: 1

A realização do teste foi desinteressante ou interessante: 5

Facilidades na utilização do sistema: -

Dificuldades na utilização do sistema: Orientação no sentido de encontrar o tipo de informação buscada; nomenclatura técnica; organização pouco "amigável".

Utilizou a Ajuda do portal em algum momento? Não

Diante do teste realizado, você acha que o portal atinge o objetivo para o qual foi desenvolvido? Acredito que não, uma vez que, se as informações não estão organizadas e disponibilizadas de maneira fácil, o objetivo não é alcançado.

Opiniões e sugestões: O site deveria ser organizado com maior clareza no que diz respeito aos setores de gastos do Estado, por exemplo. Breves explicações sobre os termos técnicos e sobre cada área do portal também seriam de grande ajuda.

#### **7.2.2.4. *Comentários Finais em Áudio***

“Acho que o mais difícil é você chegar a conclusão de que talvez o que você está procurando nem está no site... porque que isso não está organizado: ‘ah, eu quero saber sobre energia, eu quero saber sobre gasto com educação’... porque isso não está setorizado, de uma maneira mais palpável, para uma pessoa que não foi formada em administração [...] se

[para] quem trabalha com isso, ou até um jornalista [...] já é difícil, imagina se eu [que] sou só um cidadão que quer saber quanto o governador em que eu votei gastou com estrada - impossível, o cara vai levar o dia inteiro aqui e não vai achar nada. Ainda mais internet, que é uma coisa que não é todo mundo que sabe mexer. Então aí, mais ainda, [a equipe de desenvolvimento] tinha que conseguir fazer com que isso [...] tivesse também os passos para você chegar onde você precisa.”

### **7.2.3. Entrevistado 3**

#### **7.2.3.1. Dados do Questionário Pré-Entrevista**

Idade: 32 anos

Sexo: Feminino

Grau de instrução: Mestrado (Ciências Sociais)

Experiência como jornalista: Mais de 10 anos

Jornalista Atualmente: Sim

Experiência em navegação web: Mais de 10 anos

Locais de acesso à web: Casa, Trabalho

Tempo de acesso à web: Mais de 10 horas semanais

Frequência de pesquisa de informações na web: Sempre

Frequência de navegação em portais públicos: Muitas vezes

Portais públicos visitados: [brasil.gov.br](http://brasil.gov.br), ministérios (especialmente MEC e MPOG), STF, estados e diversas prefeituras, Siapenet, Servidor Público, etc.

### 7.2.3.2. *Execução das Tarefas Propostas*

#### *Tarefa 1*

- "primeira observação aqui: pra quem não domina a linguagem financeira, já é um início difícil. por exemplo, diferença entre análise das contas, execução orçamentária, despesas e receitas, é uma coisa que [não] é clara para todo mundo. por exemplo, agora eu não sei se eu procuro nos relatórios oficiais, que seria uma coisa mais sintética, ou se eu iria para execução orçamentária, analisaria as despesas, e procuraria aí dentro, a parte do departamento de estradas de rodagem. mas aí também vejo que aqui tem classificador, então eu penso: será que eu tenho que consultar a classificação antes de ir direto na despesa?"; clicou no menu exec orçamentária>despesas; clicou em monte aqui sua consulta; clicou na caixa de seleção unidade orçamentária: "isso não está em ordem alfabética, o que atrapalha muito achar alguma coisa que eu não sei nem se está aqui"; selecionou fund dept estr rodagem, jan até dez 2010; clicou na caixa grupo de despesas, depois na caixa programa: "aqui é tudo junto, não é? seria interessante que quando a gente selecionasse a fundação - aqui você acha que são as coisas só ligadas à fundação; não, aqui está tudo misturado. e mais uma vez não está em ordem alfabética"; clicou na caixa unid gestora, selecionou fund dept estr rodagem; clicou na caixa função, depois na caixa grupo de despesas, depois na caixa projeto de atividade: "isso está muito chato"; clicou na caixa gestão, selecionou fundações; clicou na caixa tipo de administração, depois na caixa modalid aplicação, depois na caixa fonte de recursos, depois na caixa função, selecionou transporte; clicou na caixa subfunção; digitou os caracteres de confirmação, clicou em continuar, recebeu as mensagens "selecione pelo menos uma coluna para apresentação do relatório" e "o código informado não corresponde à figura apresentada"; selecionou grupo de despesas, programa e projeto de atividade, digitou os caracteres de confirmação e clicou em continuar, retornando à mesma tela com todas as seleções zeradas e sem

mensagem de erro: "todo o trabalho que eu tive acabou sendo em vão".

• **Resultado: Tarefa não realizada**

*Tarefa 2*

• clicou no menu análise das contas>boletim de transparência; "ah, mas é por bimestre, não é? tem que somar todos os bimestres para fazer o ano inteiro... se o sumário estiver bastante claro, às vezes vale mais a pena você somar os seis bimestres do que encarar de novo aquele formulário que apaga todas as nossas opções"; clicou no link 2010, 6º bimestre, começou a baixar o arquivo pdf; rolou o documento até o índice; digitou 41 no número de página; rolou o documento até a página 66; fechou o documento, voltando à página Boletim de Transparência; digitou energia elétrica no campo de busca, clicou em ok, chegou à página "Busca do Portal da Secretaria de Estado de Fazenda", com 1096 resultados; clicou abrangência no menu lateral, depois estadual, retornou os mesmos resultados: "ah, é muito chata essa página"; clicou no menu lateral ano, depois 2010, retornou quatro resultados; clicou em instrumento legal no menu lateral, retornou 462 resultados; rolou a página, clicou no link do segundo resultado, começou a abrir o arquivo doc; "está tudo misturado, energia elétrica e telecomunicações"; "light serviços de eletricidades; e daí, o que eu faço com essa informação?"; fechou o doc, voltando à página de resultados; voltou até a página boletim de transparência: "olha, eu deveria ter falado isso antes, pensei mas não falei, mas... o google, não é? porque muitas vezes você recorre ao google para ver dentro do site onde é que está o que você quer"; "ah, quero voltar para aquela página... aquela primeira que eu fiz, que não deu certo".

• **Resultado: Tarefa não realizada**

### ***Tarefa 3***

- digitou royalties no campo de busca, clicou em ok, chegou à página "Busca do Portal da Secretaria de Estado de Fazenda", com 13 resultados; observou as opções de filtro do menu lateral: "não tem disponível para 2010, ou seja, não é por aí que eu vou achar"; voltou à pag anterior, clicou no menu exec orçamentária> classificador de receitas e despesas, começou a abrir o arquivo pdf; digitou roy no campo de busca, chegou à pag 24; "eu achei duas definições iguais; sendo que essa é especificamente para royalties, mas aqui também fala de royalties, então eu não saberia qual dos dois que... remuneração? [...] eu estou falando de royalties, que vêm de poços"; foi à pag 26: "transferidas aos municípios, excedentes a 5%... são muitas divisões [...]"; foi à pag 61, depois retornou à pag 1: "aqui serviu para constatar que existem várias possibilidades para a palavra royalties aparecer como receita"; clicou no botão voltar do navegador, retornando a pag "Início - Portal da Transparência (SEFAZ-RJ)"; clicou no menu exec orçamentária> receitas, depois em dados sobre a arrecadação, chegando à pag "Arrecadação - Portal da Secretaria de Estado de Fazenda"; "2005, apuração de 2005? informação desnecessária, não perguntei nada de 2005... o que o cidadão vai achar aqui nesse site? nada"; observou as opções do menu lateral, depois as opções das caixas acesso rápido e sítios, voltou à pag anterior; clicou em exec orçamentária, chegou à pag "SISTEMA TRANSPARÊNCIA FISCAL"; selecionou acumulado, jan a jan 2010, receita realizada, digitou os caracteres de confirmação, clicou em continuar; "já estive aqui antes": voltou duas páginas; clicou em dados sobre a arrecadação, chegando à pag "Arrecadação - Portal da Secretaria de Estado de Fazenda"; clicou em arrecadação geral; clicou no link 201, tabela e gráfico, começou a baixar o arquivo pdf; "tributos estaduais...": fechou o arquivo, voltou à pag "Início - Portal da Transparência (SEFAZ-RJ)"; clicou no menu exec orçamentária>receitas; "não adianta, não está aqui": clicou no menu análise das contas>boletim de transparência; clicou no link 2010, 6º

bimestre, começou a baixar o arquivo pdf; digitou royalties no campo de busca, chegou à pag 21; "royalties está muito genérico, vamos trocar aqui": digitou petróleo no campo de busca, chegou à pag 24; clicou no botão próx ocorrência da busca, chegou à pag 31, depois à pag 32: "eu achei arrecadação de icms de petróleo, mas não fala de royalties, repasse de royalties, então eu acho que não encontrei o que eu quero não"; clicou no botão próx ocorrência da busca, chegou à pag 36: "bom, tem aqui royalties de petróleo, mas não fala nada sobre gás. agora eu vou procurar no texto, se fala alguma coisa sobre isso"; clicou no botão próx ocorrência da busca, chegou à pag 40, depois à 43, depois à 50, depois à 60, depois à 61, depois à 78, depois retornou à 14, 17, 18, 24, 31: "acho que eu voltei para o início".

• **Resultado: Tarefa não realizada**

### ***7.2.3.3. Dados do Questionário Pós-Entrevista***

Facilidade de utilização: 1

Organização das informações: 1

*Layout* das telas: 4

Nomenclatura utilizada nas telas: 2

Mensagens do sistema: 2

Entendimento das informações: 1

A realização do teste foi desinteressante ou interessante: 5

Facilidades na utilização do sistema: Nenhuma.

Dificuldades na utilização do sistema: Sistema de busca confuso; lidar com termos de legislação tributária; muitas categorias para analisar (pouca filtragem).

Utilizou a Ajuda do portal em algum momento? Não

Diante do teste realizado, você acha que o portal atinge o objetivo para o qual foi desenvolvido? "Pode" atingir em dois casos: (1) depois de um treinamento (acredito que com um pouco de familiaridade isto se resolva); (2) quando a pessoa já tem experiência com contas públicas.

Opiniões e sugestões: O site tem muitas informações, quem contemplam os mais variados temas e esferas do governo. Um sistema de busca por assunto mais refinado e objetivo, aliado a uma classificação mais "enxuta" dos temas, já ajudaria bastante.

#### **7.2.3.4. *Comentários Finais em Áudio***

“Dei duas sugestões: um sistema de busca mais objetivo, que vá direto ao assunto, que mostre com clareza os resultados; acho que o sistema de busca deles é muito ruim [...] Normalmente, primeiro a gente entra numa busca [...] e, quando você quer uma coisa mais elaborada, você procura [algo como] aquela tabela que eu encontrei [...] Só que a qualificação daquilo é tão extensa [...] é tanta informação que aí não dá [...] Se tivesse [...] uma escolha eliminando as outras, seria bem mais rápido. [...] Para o cidadão comum? não. Tem aquela parte ali, cidadão, com uns *linkzinhos* para coisas que acho que dizem respeito ao cidadão [...] mas de uma forma geral muito técnico, confuso [...] parece que estão querendo esconder a verdade de nós.”

#### **7.2.4. *Entrevistado 4***

##### **7.2.4.1. *Dados do Questionário Pré-Entrevista***

Idade: 53 anos

Sexo: Masculino

Grau de instrução: Mestrado (Ciência Política)

Experiência como jornalista: Mais de 10 anos

Jornalista Atualmente: Sim

Experiência em navegação web: Mais de 10 anos

Locais de acesso à web: Casa, Trabalho

Tempo de acesso à web: Mais de 10 horas semanais

Frequência de pesquisa de informações na web: Sempre

Frequência de navegação em portais públicos: Muitas vezes

Portais públicos visitados: Ministério Público, IBGE, Governo Federal, Governo do Estado do Rio de Janeiro, EBC, ALERJ

#### ***7.2.4.2. Execução das Tarefas Propostas***

##### ***Tarefa 1***

- clicou no menu *exec orçamentária>despesas*; clicou no link *execução*, chegou à pag *"SISTEMA TRANSPARÊNCIA FISCAL"*; *"a gente não sabe se está fazendo certo..."*: selecionou *acumulado, jan a dez 2010, pago*, digitou os caracteres de confirmação (em minúsculas) e clicou em *continuar*, recebeu a mensagem *"o código informado não corresponde à figura apresentada"*; digitou novamente os caracteres de confirmação (em minúsculas) e clicou em *continuar*, recebeu a mensagem *"o código informado não corresponde à figura apresentada"*; digitou novamente os caracteres de confirmação (em maiúsculas) e clicou em *continuar*: *"nem sei se eu estou no lugar certo, também"*; clicou no link *Estado*; clicou em *outras despesas correntes*, demorou a obter *feedback*; clicou em *gerar planilha*, começou a baixar o arquivo *.csv*; abriu o aplicativo, surgiu uma janela de configuração automática: *"será que é isso mesmo?"*; voltou ao navegador; clicou no botão *voltar* do navegador, retornando à pag anterior; clicou novamente no botão *voltar* do navegador, recebendo mensagem de página expirada; digitou *www.fazenda.rj.gov.br* na barra de endereço, chegando à pag *"Principal - Portal da Secretaria de Estado de Fazenda"*; clicou no menu lateral *portal da transparência*,

chegando à pag inicial do portal; retornou à janela de configuração do aplicativo, ainda em processo: "estou achando que essa primeira [tarefa] aqui, deve ter um outro caminho..."; retornou à janela do navegador, clicou no menu análise das contas>boletim de transparência, chegou à pag "Boletim - Portal da Secretaria de Estado de Fazenda"; clicou no botão voltar do navegador, retornando à pag inicial do portal; clicou no menu análise das contas>relatórios oficiais, chegando à pag "Relatórios Oficiais - Portal da Secretaria de Estado de Fazenda"; clicou no link contas de gestão, chegando à pag "Principal - Portal da Contadoria Geral do Estado (SEFAZ-RJ)"; clicou no link exercício de 2010; clicou no link "Execuções Orçamentárias e Outros Demonstrativos por Tipo de Administração"; "será que é algum tipo de fundação?": clicou no link fundações; clicou no botão voltar do navegador, retornando à pag anterior; clicou no link autarquias; "será que esse outro aqui abriu?": retornou à janela de configuração do aplicativo, ainda em execução; "vai ter a vida inteira e não vou achar nada": voltou à janela do navegador; clicou duas vezes no botão voltar do navegador; digitou DER no campo de busca, clicou em ok, chegando à pag "Busca do Portal da Secretaria de Estado de Fazenda", obteve 245 resultados; digitou "der 2010" no campo de busca, clicou no botão pesquisar, obteve 71 resultados; digitou "der 2010 serviços de conservação" no campo de busca, clicou no botão pesquisar, obteve 49 resultados; digitou "der 2010 serviços de conservação valor pago" no campo de busca, clicou no botão pesquisar, obteve 16 resultados; digitou "der 2010 valor pago" no campo de busca, clicou no botão pesquisar, obteve 31 resultados.

• **Resultado: Tarefa não realizada**

***Tarefa 2***

- digitou "valor pago energia 2010" no campo de busca, clicou no botão pesquisar, obteve 86 resultados; clicou no link do primeiro resultado, começou a abrir o arquivo pdf; rolou o doc até a pág 4, clicou no botão voltar do navegador; retornou à janela do aplicativo

da tarefa 1, configuração se encerrou mas não abriu nenhum arquivo, retornou à janela do navegador; "deve ser um troço bem fácil, mas a gente é que não sabe..."; clicou várias vezes no botão voltar do navegador, retornando à página relatórios oficiais; clicou no link contas de gestão; clicou no link exercício de 2010; clicou no link relatório das contas de gestão, começou a baixar o arquivo pdf; rolou o documento até o índice, digitou "energia eletrica" no campo de busca, chegou à pag 78, depois à pag 175, 231: "bom, pelo menos aqui tem os royalties, já é alguma coisa, melhorou [...] vou considerar essa aqui respondida, dos royalties [...] não sei se está certa, mas vou considerar..."; digitou "despesas energia eletrica" no campo de busca, recebeu a mensagem "não foi encontrada nenhuma ocorrência"; rolou o documento até a pag 229, buscou novamente por "despesas energia eletrica", recebeu a mensagem "não foi encontrada nenhuma ocorrência"; digitou "despesa energia" no campo de busca, recebeu a mensagem "não foi encontrada nenhuma ocorrência"; digitou "energia eletrica" no campo de busca, chegou à pag 231, depois à pag 235, 237 e de volta à 78; rolou até a pag 69; digitou royalties no campo de busca, chegou à pag 77, depois à pag 89, 114, 117; digitou "repass royalties" no campo de busca, recebeu a mensagem "não foi encontrada nenhuma ocorrência"; digitou "petroleo royalties" no campo de busca, recebeu a mensagem "não foi encontrada nenhuma ocorrência"; digitou "royalties petroleo" no campo de busca, recebeu a mensagem "não foi encontrada nenhuma ocorrência"; rolou até a pag 25, voltou à janela do navegador, depois à janela do documento pdf; buscou novamente por "royalties petroleo", recebeu a mensagem "não foi encontrada nenhuma ocorrência": "será que estou escrevendo alguma coisa errada aqui?"; digitou royalties no campo de busca, chegou à pag 47; rolou até a pag 17, e de volta até a pag 30; voltou à janela do navegador, digitou royalties no campo de busca, clicou em ok, obteve 103 resultados; digitou "repass royalties 2010" no campo de busca, clicou em pesquisar, obteve 23 resultados; clicou no link do segundo resultado, começou a abrir o arquivo pdf, clicou no botão voltar do navegador; clicou no link do primeiro resultado, começou a

baixar o arquivo pdf, clicou no botão voltar do navegador: "estou quase desistindo"; retornou à janela do arquivo pdf ainda aberto, rolou até a pág 38, depois de volta até a pag 1, depois até a pag 8 e fechou o aplicativo, retornando à janela do navegador; clicou novamente no botão pesquisar; rolou a pag de resultados, clicou no link do décimo resultado, começou a baixar o arquivo pdf, clicou no botão voltar do navegador: "desisto"; clicou no botão voltar do navegador até retornar à pag inicial do portal; clicou no menu exec orçamentária>receitas: "ah, cansei".

- **Resultado: Tarefa não realizada**

### ***Tarefa 3***

- **Resultado: Tarefa não realizada**

#### ***7.2.4.3. Dados do Questionário Pós-Entrevista***

Facilidade de utilização: 1

Organização das informações: 1

*Layout* das telas: 2

Nomenclatura utilizada nas telas: 1

Mensagens do sistema: 0

Entendimento das informações: 1

A realização do teste foi desinteressante ou interessante: 1

Facilidades na utilização do sistema: O sistema.

Dificuldades na utilização do sistema: -

Utilizou a Ajuda do portal em algum momento? Não

Diante do teste realizado, você acha que o portal atinge o objetivo para o qual foi desenvolvido? -

Opiniões e sugestões: -

#### **7.2.4.4. *Comentários Finais em Áudio***

“Não sei, ser mais amigável, talvez o menu, esclarecer melhor... você tem que ter conceitos anteriores, uma série de coisas... se bem que ele está chamando ‘o cidadão’ [...] A busca não me ajudou nada [...] eu acredito que essas informações devem estar lá, senão ele não seria "portal da transparência". agora: também, de fato ele não é fácil de você encontrar as coisas, porque você tem que estar familiarizado com a nomenclatura, com os termos, com os conceitos, *et cetera*. Então, a princípio [...] o Portal exige um certo grau de conhecimento prévio. Não vou nem dizer de especialização, mas de conhecimento, para você realmente poder pesquisar [...] a pessoa que esteja habituada, familiarizada, trabalhando com isso, ela vai conseguir navegar com mais facilidade; mas [...] o cidadão, a média do cidadão comum... não sei se consegue.”

#### **7.2.5. *Entrevistado 5***

##### **7.2.5.1. *Dados do Questionário Pré-Entrevista***

Idade: 40 anos

Sexo: Masculino

Grau de instrução: Doutorado (Memória Social)

Experiência como jornalista: Mais de 10 anos

Jornalista Atualmente: Sim

Experiência em navegação web: Mais de 10 anos

Locais de acesso à web: Casa, Trabalho

Tempo de acesso à web: 5 a 10 horas semanais

Frequência de pesquisa de informações na web: Sempre

Frequência de navegação em portais públicos: Muitas vezes

Portais públicos visitados: CAPES, CNPq, Portal Brasil, IBGE, Domínio Público, etc.

### ***7.2.5.2. Execução das Tarefas Propostas***

#### ***Tarefa 1***

- clicou no menu *exec orçamentária>despesas*; clicou no link "monte aqui sua consulta", chegando à pag "SISTEMA TRANSPARÊNCIA FISCAL"; consultou as opções da caixa unidade orçamentária, depois as opções da caixa unidade gestora; retornou à caixa unidade orçamentária: "acho que você vai ter que me dar três horas..."; selecionou *depto estr rodagem* na caixa unidade orçamentária; consultou as opções da caixa unidade gestora: "uma lista muito grande... eu acho melhor que a gente pudesse digitar [...] aí uma busca, uma coisa assim, aí me dava uma lista menor. porque desse tamanho, realmente... só se eu me tornasse especialista em buscar uma informação específica"; "grupo de despesa... está vendo, não tem nenhuma explicação do que é isso... se eu passasse o mouse aqui por cima, e ele me explicasse o que significa cada item desse aqui, já me ajudava. Isso aqui, parece que é feito para um administrador procurar, um administrador público"; marcou a opção *grupo de despesa*, "estou tentando ver o que eu posso fazer aqui", marcou a opção *modalidade de aplicação*: "você não tem onde clicar isso aqui [para confirmar a escolha], não é? [...] ah, está aqui"; desmarcou e marcou a opção *modalidade de aplicação*, selecionou *pago em fase da despesa*, digitou os caracteres de confirmação e clicou em *continuar*, chegando à tela de confirmação de parâmetros selecionados; clicou em *continuar*, chegou à tela de relatório; clicou duas vezes no botão *voltar* do

navegador, retornando à tela de filtros: "é, realmente é difícil... eu já tinha selecionado, mas não é isso..."; consultou novamente as opções da caixa unidade orçamentária: "acho que tem um item [correspondente] de cada um desses [...] deve ter aqui uns quarenta itens, pelo menos"; selecionou empresa de obras públicas do est do rj, digitou os caracteres de confirmação, clicou em continuar, chegando à tela de confirmação de parâmetros selecionados; clicou em continuar, chegou à tela de relatório; clicou duas vezes no botão voltar do navegador, retornando à tela de filtros; consultou as opções da caixa unidade gestora, selecionou empresa de obras públicas do est do rj: "será que isso é uma obra pública?"; consultou as opções da caixa fonte de recursos, depois da caixa função, selecionou transporte; consultou as opções da caixa subfunção: "agora mais uma lista..."; "ah caramba, esse negócio aí... ainda bem que eu não sou jornalista de jornal. é mais difícil que conseguir informação no site do ibge [...] eu ia ligar para a assessoria de imprensa de lá, e pedir tudo mastigado".

• **Resultado: Tarefa não realizada**

***Tarefa 2***

- clicou no menu análise das contas>boletim de transparência: "será que eu acho aqui [...] ah, mas é por bimestre..."; clicou no botão voltar do navegador, retornando à pag inicial do portal; clicou no menu exec orçamentária>despesas; clicou no link pagamentos efetuados, chegou à pag "Pagamentos Efetuados - Portal do Tesouro (SEFAZ-RJ)"; clicou no botão voltar do navegador, retornando à pag anterior; clicou no link execução, chegando à pag "SISTEMA TRANSPARÊNCIA FISCAL"; selecionou acumulado, jan a dez 2010, pago, digitou os caracteres de confirmação, clicou em continuar, chegou à pag de relatório; clicou no link estado; clicou no link outras despesas correntes, e antes de carregar a nova página clicou no botão gerar planilha, começou a baixar o arquivo csv; interrompeu o download, clicou novamente no botão gerar planilha, recomeçou a baixar o arquivo, recebeu mensagem "erro ao enviar o comando para o

programa"; tentou fechar a janela de erro: "travou o negócio aqui"; retornou à janela do navegador; clicou três vezes no botão voltar do navegador, retornando à tela despesas; clicou no link concessionárias, chegando à pag "Concessionárias - Portal do Tesouro (SEFAZ-RJ)"; clicou no botão voltar do navegador, retornando à tela despesas; clicou no link pagamentos efetuados, chegando à pag "Pagamentos Efetuados - Portal do Tesouro (SEFAZ-RJ)"; clicou no botão voltar do navegador, retornando à tela despesas; clicou no link "monte aqui sua consulta", chegando à pag "SISTEMA TRANSPARÊNCIA FISCAL"; consultou as opções da caixa unidade orçamentária: "essa lista é muito chata [...] muito órgão"; "estou tentando achar alguma coisa de luz. é uma concessionária, não é? que é a light. porque deve ser o que ele pagou para a a light [...] eu tinha visto isso, mas eu não sei onde está agora"; retornou para a janela do aplicativo iniciado na tarefa 1, clicou em ok mas não surgiram os dados do arquivo; retornou para a janela do navegador; continuou consultando as opções da caixa unidade orçamentária, selecionou centrais de abastecimento do est do rj; consultou as opções da caixa unidade gestora; clicou no botão voltar do navegador, retornando à tela despesas; clicou no link concessionárias, chegando à pag "Concessionárias - Portal do Tesouro (SEFAZ-RJ)"; clicou no link acumulado até o mês de maio 2011, começou a baixar o arquivo xls; rolou o arquivo até encontrar a linha "light": "pois é, só quero ver lá em cima qual o ano... ano de 2011"; retornou à janela do navegador: "mas como é que eu acho esse negócio..."; retornou à janela do aplicativo: "bom, de qualquer forma, aqui tem uma tabela que tem alguma coisa. eu imagino que seja... o pagamento mensal [...] uma tabela em que, aparentemente, eu consigo ver o que foi pago a essas concessionárias [...] só que é 2011, eu quero 2010"; minimizou a janela do aplicativo, retornando à janela do navegador, depois retornou à janela do aplicativo.

- **Resultado: Tarefa não realizada**

### ***Tarefa 3***

- clicou no menu exec orçamentária>receitas; clicou em execução orçamentária, chegando à pag "SISTEMA TRANSPARÊNCIA FISCAL"; selecionou acumulado, jan a dez 2010, receita realizada, digitou os caracteres de confirmação, clicou em continuar; clicou em estado; "receitas correntes, de capital... vou colocar correntes, que é a maior...": clicou em receitas correntes; demorou a obter feedback, clicou no botão gerar planilha, começou a baixar o arquivo csv; abriu o arquivo, com ### no lugar dos valores: "gerou, só que sem nada..."; fechou o aplicativo, retornando à janela de downloads; fechou a janela de downloads, retornando à janela do navegador; clicou novamente no link estado, chegou à próxima tela; "ah, então agora abriu uma outra... receita tributária, de contribuições, patrimonial, industrial... transferências correntes... petróleo é o quê? receita tributária? [...] vou tentar ver em tributária": clicou em receitas tributárias, chegou à prox tela; "imposto, não é...": clicou em impostos, chegou à prox tela; clicou em impostos sobre a produção e a circulação, chegou à prox tela; "aqui, não tem": clicou no botão voltar do navegador, chegando à pag anterior; clicou novamente em impostos sobre a produção e a circulação, chegou à prox tela; clicou em cota-parte do estado icms, chegou à prox tela; clicou em gerar planilha, começou a abrir o arquivo csv; abriu o arquivo, com ### no lugar dos valores: "essas planilhas, nenhuma abre; não abre nada. não dá nem para ver se isso está... se eu estou no caminho certo ou não"; fechou o aplicativo, retornando à janela de downloads; fechou a janela de downloads, retornando à janela do navegador; clicou três vezes no botão voltar do navegador; percebeu a linha de breadcrumb na parte superior da tela: "receita por fonte... é, talvez aqui..."; clicou no link receita por fonte: "eu acho que falta explicação [...] tudo bem, eu imagino que todas, pelo menos a grande massa de informação que interessa à sociedade, esteja disponível para você fazer as investigações; estão aí. agora: o problema é que, para você acessar, você tem que ser um especialista. acho que tem que ter minimamente

uma explicação. [...] você passa o mouse, vai numa explicaçãozinha... aí valeria a pena, em vista do que tem [...] eu não estou conseguindo ver se tem isso aqui ou não"; clicou em receita patrimonial, chegou à prox tela, clicou no botão voltar do navegador; "sem contar que cada consulta demora um tempão": chegou à tela anterior; "será que é indústria, o petróleo? eu acho que não, mas...": clicou em receita industrial, chegou a prox tela; clicou em receita da industria de transformação, chegou à prox tela, clicou novamente em receita da industria de transformação, chegou à prox tela; clicou três vezes no botão voltar do navegador; "transferências, será que é isso?": clicou em transferências correntes, chegou à prox tela, clicou no botão voltar do navegador; clicou em outras receitas correntes, chegou à prox tela, clicou no botão voltar do navegador: "é, realmente é difícil. realmente, eu nunca tenho certeza de estar no caminho certo [...] porque na verdade, realmente parece um grande balanço de contabilidade... e realmente eu não entendo nada disso. é pior do que achar na base estatística. a base estatística, bem ou mal, mas pelo menos... nem um pouco amigável, acho que os termos são difíceis demais, assim, são muito restritos... para o cidadão comum, ou até mesmo para um jornalista procurar isso aqui... é claro que em tudo você tem que ter uma certa força do hábito em mexer, mas..."; clicou no botão voltar do navegador: "como é que eu faço para voltar para a home?"; clicou no botão home do navegador, chegou à pag do msn; clicou no botão voltar do navegador; clicou no link transparência fiscal, chegou à pag inicial do portal.

• **Resultado: Tarefa não realizada**

**7.2.5.3. *Dados do Questionário Pós-Entrevista***

Facilidade de utilização: 1

Organização das informações: 3

*Layout* das telas: 1

Nomenclatura utilizada nas telas: 1

Mensagens do sistema: 1

Entendimento das informações: 0

A realização do teste foi desinteressante ou interessante: 5

Facilidades na utilização do sistema: Reconhecer algumas nomenclaturas/rubricas, como despesas e receitas; perceber como organizar uma planilha.

Dificuldades na utilização do sistema: Entender se o sistema realmente gerou a informação solicitada.

Utilizou a Ajuda do portal em algum momento? Não

Diante do teste realizado, você acha que o portal atinge o objetivo para o qual foi desenvolvido? Somente para quem domine terminologia da área de contabilidade.

Opiniões e sugestões: O site deveria ter explicações imediatas para os termos, ao passar o mouse, por exemplo. Também seria importante existir um campo para se digitar a busca, e não somente a busca em listas.

#### **7.2.5.4. *Comentários Finais em Áudio***

“Eu nunca tinha mexido, talvez com o tempo [...] você vai entendendo... mas eu acho que ele precisava ser mais amigável para quem é bem leigo. Você passa o mouse, de repente aparece uma informação explicando o que aquele termo significa... a possibilidade de ter uma busca, onde eu digitasse, por exemplo [...] ‘eu preciso achar o total de gastos com energia em 2010’. E aí aparecesse uma lista de possíveis opções. Ou então uma dica, mais ou menos, de onde poderia acessar isso... não sei se isso seria possível, porque realmente são muitas despesas, mas pelo menos ter explicação mais imediata do significado de cada termo... porque às vezes eu ficava em dúvida: poxa, tudo bem, isso aqui é uma despesa, mas aonde é

que eu encontro isso? se eu passasse o mouse: ah, isso aqui tem despesas sobre asfalto. então já sei que é mais ou menos por ali que eu poderia achar alguma coisa. [...] também está muito baseado na estrutura de governo: às vezes eu não sei se o que eu preciso [...] pertence a uma secretaria tal [...] e também, como aquela organização ali, da busca, mesmo: tem diversos termos ali, muitos campos... então sei se aquilo ali é um encadeamento lógico, se basta [selecionar] um deles [...] e mesmo assim eu ficaria inseguro, se realmente eu tinha conseguido recuperar toda a informação que eu precisava [...] Eu sei que isso exige um conhecimento maior [...] mas [o *site*] pode facilitar os caminhos. pelo menos para eu ver com nitidez: bem, eu acho que eu estou errado, ou então eu estou certo, para poder daí perguntar mais, ou fazer uma busca [...] no meu teste, eu nem sabia por onde começar cada pergunta, em alguns momentos. eu fui muito intuitivamente [...] um cidadão comum, eu acho que seria impossível [...] nem saberia como iniciar essa busca. Acho que é completamente impossível. sem querer menosprezar as pessoas, mas [tem que ter um conhecimento] muito bom. Até mesmo as planilhas: tentei gerar umas ali que não apareceram. Não sei se foi erro meu, ou se foi erro do sistema. E também não consegui localizar uma planilha [...] que fosse assim mais resumida, mas que apontasse caminhos. [...] Eu acho que tem que ter vários níveis para um usuário: [para] quem tem experiência, e para quem não tem, que quer apenas ver, fazer uma comparação mínima. Essa possibilidade não tem. [...] Essa lógica de botar a informação, só, não é suficiente. você tem que ter realmente uma preocupação em ver quem está acessando aquilo ali. Se é internet, é qualquer pessoa. E se é de interesse público [...] aí esse realmente é para qualquer pessoa.”

### **7.3. Portal “Rio Transparente”: Transcrições das entrevistas baseadas em cenários e tarefas**

#### **7.3.1. Entrevistado 1**

##### **7.3.1.1. Dados do Questionário Pré-Entrevista**

Idade: 33 anos

Sexo: Feminino

Grau de instrução: Especialização (Design de Interfaces)

Experiência como jornalista: Mais de 10 anos

Jornalista Atualmente: Não

Experiência em navegação web: Mais de 10 anos

Locais de acesso à web: Casa, Trabalho

Tempo de acesso à web: Mais de 10 horas semanais

Frequência de pesquisa de informações na web: Sempre

Frequência de navegação em portais públicos: Poucas vezes

Portais públicos visitados: Inmetro, Receita, Polícia Federal

##### **7.3.1.2. Execução das Tarefas Propostas**

###### ***Tarefa 1***

- clicou no link despesas, depois em quadro de detalhamento da despesa; selecionou exercício 2010, clicou no botão >; "museu do amanhã, vamos ver...": digitou museu do amanhã no campo de busca do navegador, nenhuma correspondência encontrada; "tentei fazer uma busca aqui... busca do site não, mas é busca do próprio browser. mas não achei..."; digitou museu no campo de busca do navegador,

nenhuma correspondência encontrada: "estou tentando achar alguma coisa que seja parecido aqui, que possa conter..."; clicou em secretaria municipal de obras e conservação; clicou em coordenadoria geral de obras: "não, não está aqui. aqui é mais obras gerais, de rua... não é isso"; clicou duas vezes no botão voltar do navegador: "então, deixa eu pensar. caramba, onde vai estar isso?"; clicou em secretaria municipal de educação: "ai, aqui eu não faço a menor ideia, porque tem milhões, assim: oitava, quarta coordenadoria... eu vou ter que entrar uma por uma para descobrir... o site tem alguma busca?"; clicou no link terceira coordenadoria, depois no botão voltar do navegador; consultou as opções da caixa "serviços mais acessados"; clicou no botão voltar do navegador; clicou em secretaria municipal de cultura; clicou no link gabinete: "agora eu estou indo aqui, na secretaria municipal de cultura, para ver se por acaso aqui eu encontro alguma coisa...mas também não estou achando"; clicou duas vezes no botão voltar do navegador; clicou no botão tipo consulta; clicou em modalidade de licitação, selecionou 2010, clicou no botão >: "eu saí ali, estou agora em outro lugar, ver se eu acho... só que não está indo..."; clicou no botão voltar do navegador, clicou novamente em modalidade de licitação, selecionou 2010, clicou novamente no botão >: "olha, eu estou indo aqui em modalidade de licitação, para ver se por acaso aqui eu encontro algo a respeito desse convênio. só que ele não está entrando. e não está indicando por quê não está indo"; clicou no botão voltar do navegador; clicou no link contratos: "bem, neste caso, estou indo aqui em contratos, vamos ver se ele vai"; selecionou todas, clicou no botão >: "aqui é engraçado, tem contratos, mas não fala por ano..."; clicou no link favorecidos: "ah, aqui teria que buscar o nome do favorecido. deixa eu ver se por acaso..."; digitou "fundação roberto marinho" no campo favorecido, clicou no botão >: "vou ver se eu acho alguma coisa. ou se eu tivesse o cnpj"; recebeu a mensagem "Aguarde, dados em atualização...": "aí, está buscando, está buscando [...] eu estou esperando aqui, só que acho que ele está ficando para sempre... é, acho que eu fui enganada... ele não me dá nenhum tipo de feedback. que engraçado, o site também... quer dizer, eu não sei se ele

está realmente fazendo a busca, ou se ele está fingindo, ou se ele está... não faço a menor ideia. é, eu... desistiria, aqui"; clicou duas vezes no botão voltar do navegador: "deixa eu pensar, onde mais eu poderia encontrar. órgãos... que é isso?": clicou no link órgãos; "ah, aqui eu teria que saber qual foi o órgão que fez [a despesa]... não me resolveria também": clicou três vezes no botão voltar do navegador; clicou em quadro de detalhamento da despesa, selecionou 2010, clicou no botão >: "eu acho assim: a impressão que eu tenho é que para você consultar aqui, você tem que estar munido de mais informações, quer dizer, você tem que saber qual foi o órgão que fez, qual secretaria que fez... e aí sim você consegue ter o acesso. não é para leigo. a impressão que dá assim é que você tem que saber exatamente o quê você está procurando, para você conseguir achar o que você quer"; clicou em empr munic de urbanização, depois em empr mun de urban - riourbe, depois em recuperação de áreas degradadas, depois em ordinários não vinculados; clicou duas vezes no botão voltar do navegador: "se tivesse uma busca no site, geral, ajudaria, não é? por que aí eu buscaria as palavras-chave aqui, e ajudaria"; consultou as opções da caixa "serviços mais acessados", depois as opções do menu superior, clicou em "origem dos dados", abriu uma nova janela, fechou a janela logo em seguida; "não... pelo menos visível, não estou vendo nenhuma busca aqui não. que bom, hem?"; clicou no link faq, abriu uma nova aba: "tem um faq aqui... mas eu acho que eu saí de lá"; retornou à aba do portal, clicou no botão página principal; clicou novamente em despesas, depois em quadro de detalhamento da despesa, selecionou 2010, clicou no botão >: "bom, aqui está falando que tem 45 registros, aqui [...] eu vou ter que encontrar em uma por uma... se eu quisesse realmente achar, mesmo, eu teria que entrar uma por uma. na vida real, assim, o que eu faria seria entrar no google, e tentar procurar. ou dentro desse site, a partir do google. seria o que eu faria [...] porque eu nunca teria nenhuma paciência para ficar entrando em link por link... e também se eu soubesse, tivesse mais informações, qual secretaria que fez isso,

e tudo o mais, talvez eu conseguisse achar. talvez"; clicou em secretaria da copa 2014 e rio 2016, depois em gabinete da secretaria.

• **Resultado: Tarefa não realizada**

### *Tarefa 2*

• clicou no link despesas: "jardim zoológico. bom, eu imagino que eu também vou ter que saber qual secretaria que ele é ligado"; clicou em quadro de detalhamento de despesas: "vamos ver se aqui vai ter, esse quadro de detalhamento de despesa me dá isso"; selecionou 2010, clicou no botão >: "bom, achei aqui a fundação jardim zoológico da cidade do rio de janeiro"; clicou em fund jd zool da cid do rj, de pois em fund jd zool da cid do rj - riozoo: "reforma... está aqui, reforma das áreas"; clicou em ref das áreas da riozoo, depois em ordinários não vinculados: "mas... ele não me disse. quer dizer, está aqui: obras e instalações. Está dizendo que foi zero, zero. se foi isso que ele gastou com reformas, significa que não foi feito nenhum tipo de reforma, certo?"; clicou no botão voltar do navegador: "essa aqui foi mais fácil, porque existe uma secretaria chamada fundação jardim zoológico. foi por isso que eu achei".

• **Resultado: Tarefa realizada**

• **Tempo de execução: 2 minutos**

### *Tarefa 3*

• "está bom: quanto a riotur arrecadou com venda de ingressos do carnaval de 2010. vamos ver aqui: aí é... como arrecadou, é receita": clicou em receitas, selecionou 2010, clicou no botão >; "eu teria que entender um pouco mais também, estar mais a fundo do assunto, para conseguir localizar essa informação [...] as categorias não me falam muita coisa. eu teria que entender mais de tributação, na verdade, para conseguir ter acesso... tem aqui receitas diversas; eu não sei se é isso... vou tentar aqui": clicou em receitas diversas, depois novamente em receitas diversas; "mas aí também eu acho que ele não vai me

especificar o que é... não, acho que não é isso": clicou em outras receitas; "autarquias e empresas, outras receitas diversas... acho que não é aqui não": clicou em outras receitas diversas; "aqui também, mais uma vez [...] antes de acessar esse site, eu teria que ter mais informações a respeito, sobre o funcionamento da prefeitura, quer dizer: não é um site para leigo, não é um site para uma pessoa que não sabe absolutamente nada, chegar aqui e descobrir, assim. é muito mais para alguém que entenda do assunto [...] se ele é um site para esclarecimento público, ele deveria ser mais fácil. deveria ser para público, não deveria exigir que o cara tenha um conhecimento sobre tributação, sobre legislação tributária, sobre o funcionamento das secretarias, da prefeitura, enfim...": clicou no botão página principal, depois em receitas, selecionou 2010, clicou no botão >, clicou novamente no botão página principal, depois em receitas, selecionou 2010, clicou no botão >; "como jornalista, jornalista até de repente deveria saber. porque se você é um profissional da imprensa, e tudo o mais, você deveria saber como é que funciona, e tudo. mas agora: se é um portal de transparência para a população, está tudo errado. porque realmente, o cara nunca vai descobrir onde foi gasto o dinheiro dele, o cara tem que saber antes várias informações, antes de conseguir acessar isso daqui. eu não consegui achar esse aqui. eu teria que saber onde, que órgão cuida de arrecadação do carnaval. imagino eu que seja serviços [...] eu não faço ideia de onde que estaria isso, aqui. no outro eu só achei porque, por acaso, o nome era o mesmo. porque senão eu também não acharia. não faria a menor ideia. [...] eu não faço ideia, de qual dessas origens aqui, estaria incluída [...] eu iria para o google, para tentar localizar a partir do google. é o que eu faria. e aí eu tentaria primeiro localizar geral, e depois eu até poderia fazer uma busca nesse site, para ver se eu conseguiria achar. era isso que eu faria. ia tentar por outros meios, não por aqui. por esse site, assim, não. ou ligar para lá, ou ir no google mesmo e tentar correr atrás, me munir de mais informações, para descobrir qual é a receita aqui, qual dessas categorias, enfim..."; voltou para a outra aba aberta, digitou google.com.br na barra de endereços, chegou à pag do google; digitou

"arrecadacao carnaval 2010 riotur" no campo de busca; mudou a busca para "arrecadacao municipal carnaval 2010 riotur"; clicou no primeiro resultado, abriu uma nova aba com a pag inicial da riotur, rolou a pag de resultados observando os restantes: "aqui no google, eu estou vendo que o site da prefeitura sequer apareceu aqui"; mudou a busca para "riotur site: http://riottransparente.rio.rj.gov.br": "é, acho que eu teria que pesquisar mais a fundo para descobrir isso"; mudou para a aba da riotur; "gastaria mais horas assim, não seria uma pesquisa simples. mas se eu tivesse realmente que fazer, eu ia dar um jeito e ia descobrir"; mudou para a aba do google; "pelo site [eu teria desistido], sim. ou teria que adquirir mais informações, para saber qual que é o órgão, como é que funciona o sistema de tributação, de arrecadação, é meio... é complexo, é bem complexo. De forma alguma, é para leigo. isso aí com certeza não é"; voltou à aba do portal; clicou em receitas de concessões e permissões, depois em receitas de concessões e permissões - serviços; voltou para a aba do google; mudou a busca para arrecadação municipal carnaval 2010; "olha, achei aqui no google uma informação, falando que o carnaval vai gerar uma arrecadação de mais de 1,8 milhão, mas não é uma informação oficial... estou lendo aqui também sobre preço de ingressos, e tal, enfim... eu teria que fazer realmente uma pesquisa mais profunda"; clicou no link para a próx pagina de resultados: "achei uma matéria, da agência brasileira, falando que o rio arrecadou 312 milhões com o carnaval em 2010. mas, de novo: é uma matéria, não foi uma fonte oficial. aí eu teria que pesquisar aqui, enfim..."; clicou no link para a matéria citada, chegou à pag da Agência Brasil, clicou no botão voltar do navegador: "teria que ter uma boa pesquisa que provavelmente, de repente, não só na internet; de repente até ligando para lá... tentando adquirir outros contatos, com assessoria, enfim..."

- **Resultado: Tarefa não realizada**

### **7.3.1.3. *Dados do Questionário Pós-Entrevista***

Facilidade de utilização: 1

Organização das informações: 0

*Layout* das telas: 0

Nomenclatura utilizada nas telas: 0

Mensagens do sistema: 0

Entendimento das informações: 0

A realização do teste foi desinteressante ou interessante: 1

Facilidades na utilização do sistema: A única tarefa que consegui realizar foi a última, porque a nomenclatura utilizada foi a mesma. No geral o site é bem confuso, com uma informação dentro da outra, nada amigável.

Dificuldades na utilização do sistema: Um leigo não consegue usar o site. É preciso entender como a prefeitura se organiza internamente.

Utilizou a Ajuda do portal em algum momento? Não

Diante do teste realizado, você acha que o portal atinge o objetivo para o qual foi desenvolvido? De jeito algum. O site não é para população, é para especialistas. E mesmo estes, teriam dificuldade em usar devido a organização confusa.

Opiniões e sugestões: O site precisa ser inteiramente refeito. É preciso criar uma busca também.

### **7.3.1.4. *Comentários Finais em Áudio***

“[O Portal] não foi feito para a população. Ele foi feito para pessoas que já tenham conhecimento prévio, ou advogados tributários, ou jornalistas muito especialistas, e ainda assim essas pessoas têm que entender como é

que funciona a prefeitura, internamente. Ele foi feito todinho baseado no funcionamento interno. Então, a questão da transparência se perdeu ali no meio, porque não existe. Um leigo jamais iria perder o tempo dele tentando fuçar aquilo ali, ele iria desistir. [...] Porque as informações ficam uma dentro da outra, e dentro da outra, quer dizer: você fica horas perdido ali, para tentar achar uma informação que poderia estar classificada de melhor forma... ou se tivesse uma busca, por exemplo, no site, já iria facilitar [...] porque a pessoa já iria de cara, com a palavra-chave, com o que ela quer, e ela já conseguiria localizar com mais facilidade.”

### **7.3.2. Entrevistado 2**

#### **7.3.2.1. Dados do Questionário Pré-Entrevista**

Idade: 49 anos

Sexo: Feminino

Grau de instrução: Graduação em Jornalismo

Experiência como jornalista: Mais de 10 anos

Jornalista Atualmente: Não

Experiência em navegação web: Mais de 10 anos

Locais de acesso à web: Casa, Trabalho

Tempo de acesso à web: 5 a 10 horas semanais

Frequência de pesquisa de informações na web: Sempre

Frequência de navegação em portais públicos: Muitas vezes

Portais públicos visitados: Presidência, Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro

### 7.3.2.2. *Execução das Tarefas Propostas*

#### *Tarefa 1*

- "tem uma parte de busca aqui?"; clicou em despesas; clicou em contratos; consultou as opções da caixa Situação: "nossa, é complicado, hem? eu não sei se eu estou indo certo, não"; clicou no botão tipo consulta, voltou à pag anterior; clicou no link favorecido; digitou "fundação roberto marinho" no campo favorecido; selecionou 2010, clicou no botão >, a página foi recarregada com o campo favorecido novamente em branco: "o servidor não aceitou. vou tentar de novo"; digitou "fundação roberto marinho" no campo favorecido: "fundação roberto marinho... assinou um contrato, um convênio, a prefeitura pagou alguma coisa. então, o favorecido é roberto marinho. aí botei: 2010... só não sei se o exercício..."; clicou no botão >, não aconteceu nada; clicou no link lista completa de favorecidos, abriu uma janela menor e começou a carregar a página; ainda durante o carregamento da página, começou a rolar a página, encontrou "fundacao roberto marinho": "ah, mas que ótimo, mas aí a gente não pode clicar?"; minimizou a janela da lista, retornando ao portal; "ué, como que foi parar isso?": clicou no botão favorecido, não aconteceu nada, clicou no botão página principal; clicou no link despesas, consultou os tooltips dos links contrato, programa e favorecido: "eu voltei em favorecido [...] olha, eu vou te falar, ou eu sou muito burra ou eu estou perdida"; clicou no link favorecido: "eu só penso em favorecido; se ele pagou à fundação... lá vou eu de novo"; digitou "fundação roberto marinho" no campo favorecido; selecionou 2010, clicou no botão >, chegou à pag seguinte sem resultado encontrado; clicou no botão tipo consulta; clicou em contratos, selecionou ativo, clicou no botão >; clicou no link favorecidos; clicou no botão voltar do navegador, clicou em órgãos; clicou no botão voltar do navegador, clicou novamente em favorecidos, digitou "fundação roberto marinho" no campo favorecido, clicou no botão >, chegou à pag seguinte sem resultado encontrado.

• **Resultado: Tarefa não realizada**

*Tarefa 2*

- clicou em despesas, depois em quadro de detalhamento de despesas, selecionou 2010, clicou no botão >; clicou em fund jd zool da cid do rj: "aqui, achei [...] não, não estou vendo isso [o valor gasto em reformas] aqui não... esse é o orçamento, liquidado e pago"; clicou em fund jd zool da cid do rj - riozoo, chegou à pag seguinte; clicou em reforma das areas da riozoo, depois no botão voltar do navegador.

• **Resultado: Tarefa realizada**

• **Tempo de execução: 2 minutos**

*Tarefa 3*

- clicou no link receitas, selecionou 2010, clicou no botão >; observou todas as categorias de receitas: "isso pertence a serviços? arrecadação, eu não estou achando..."; clicou em receita de serviços, depois no botão voltar do navegador; "você não tem uma busca, que você possa [...] porque eu confesso: eu não estou sabendo aonde buscar. eu estou eliminando uma série de coisas, mas aí tem outras que eu fico na dúvida [...] vamos ver receitas diversas...": clicou no link receitas diversas, depois em receitas diversas; clicou em outras receitas, não aconteceu nada, clicou mais duas vezes: "tenho certeza que não é isso, mas estou indo só de teimosia [...] ser da área contábil, para entender essas coisas"; chegou na página seguinte, clicou em outras receitas diversas; clicou em receitas eventuais, não aconteceu nada: "eventual não é... estou na subrubrica de receitas eventuais, dentro de receitas diversas. está: receitas diversas, receitas diversas, outras receitas, e outras receitas diversas. aí, eu estou nas receitas eventuais; eu sei que não é, mas já que eu estou esperando tanto..."; clicou três vezes no botão voltar do navegador; "eu não sei agora, se eu é que não estou sabendo encaixar o que se trata... eu sei que é receita, que está entrando; mas eu não sei, enquanto órgão municipal, aonde é que

se encaixa isso [...] será que é receita intra-orçamentária de serviço? Vou colocar aqui, melhor que ficar parada": clicou em rec intra-orçamentárias - rec de serviços, depois em rec intra-orçamentarias - rec de serviços: "se eu tivesse que achar isso aqui, eu não ia conseguir nunca"; "serviços recreativos? mas aí... muito pouco": clicou em rec intra-orç - serv recreativos e culturais; "autarquias e fundações? isso não é autarquia...": clicou em serv recr e cult - autarquias e fundacoes; "ah, riozoo e planetario": clicou duas vezes no botao voltar do navegador; clicou em rec int-orc - outros servicos, depois em rec int-orc - outros serv - empresas: "só que a riotur não é uma empresa, é um órgão municipal"; clicou quatro vezes no botao voltar do navegador; clicou em rec intra-orc - rec diversas, depois em rec intra-orc - rec diversas, depois em rec intra-orc - outras receitas.

• **Resultado: Tarefa não realizada**

### ***7.3.2.3. Dados do Questionário Pós-Entrevista***

Facilidade de utilização: 1

Organização das informações: 1

*Layout* das telas: 4

Nomenclatura utilizada nas telas: 1

Mensagens do sistema: 1

Entendimento das informações: 1

A realização do teste foi desinteressante ou interessante: 4

Facilidades na utilização do sistema: A navegação é razoável, mas a consulta é confusa e pouco direta.

Dificuldades na utilização do sistema: Falta de um campo de busca para agilizar a localização.

Utilizou a Ajuda do portal em algum momento? Não

Diante do teste realizado, você acha que o portal atinge o objetivo para o qual foi desenvolvido? No meu caso não atingiu porque não obtive resposta para duas das minhas três buscas. Como leiga no assunto, não encontrei facilidade em localizar os temas pesquisados.

Opiniões e sugestões: O Portal parece direcionado para pessoas que têm um conhecimento mais específico de questões orçamentárias.

#### **7.3.2.4. *Comentários Finais em Áudio***

“Apesar de [...] ser jornalista e de ter um pouco mais de conhecimento, eu estava tentando me colocar como uma pessoa leiga [...] que resolve: ‘vou xeretar como as minhas contribuições estão sendo utilizadas’ [...] eu senti dificuldade, porque parece uma coisa mais direcionada para quem conhece o que é orçamento, o que é receita, o que é despesa... eu não sei se uma pessoa comum vai saber o que é uma receita para autarquia, ou convênio [...] eu fui procurar a questão da Riotur [...] eu não cheguei a esse ponto. Porque eu não tenho uma busca que, talvez, seja assim: ‘Riotur’, vai direto para a Riotur; e lá tem despesa, receita, arrecadação, não sei o quê... uma coisa mais direta. [...] acho que um cidadão comum, com um pouco menos de informação, não consegue chegar a lugar nenhum não. [...] eu acho que um campo de busca mais destacado, mais acessível. E uma busca razoável, porque [...] procurei a Fundação Roberto Marinho e não foi [encontrada]. Eu tive que ir na lista de favorecidos, sei lá, para conseguir localizar [...] e não achei a informação. [...] enquanto cidadão comum, eu vou ter dificuldades [...] Talvez um profissional da área financeira, um jornalista da área econômica, financeira, tenha mais intimidade com termos que o conduzam diretamente à busca.”

### **7.3.3. *Entrevistado 3***

#### **7.3.3.1. *Dados do Questionário Pré-Entrevista***

Idade: 43 anos

Sexo: Masculino

Grau de instrução: Mestrado (Comunicação)

Experiência como jornalista: Mais de 10 anos

Jornalista Atualmente: Sim

Experiência em navegação web: Mais de 10 anos

Locais de acesso à web: Casa, Trabalho

Tempo de acesso à web: Mais de 10 horas semanais

Frequência de pesquisa de informações na web: Sempre

Frequência de navegação em portais públicos: Muitas vezes

Portais públicos visitados: , UERJ, Fiocruz, CNPq, CAPES, Estado do Rio de Janeiro

### ***7.3.3.2. Execução das Tarefas Propostas***

#### ***Tarefa 1***

- clicou em despesas; observou os tooltips dos links: "deixa eu ver se em programa tem alguma coisa, se não eu vou em favorecido"; clicou no link programa, selecionou 2010, clicou no botão >; rolou a página para observar todas as opções; digitou "museu" no campo de busca do navegador, nenhuma correspondência encontrada; digitou "portu" no campo de busca do navegador, 1 correspondência: "zona portuária... porto maravilha - plano de recuperação e revitalização da região portuária - rio 2016. eu não creio que seja isso, mas a gente pode olhar, só tem essa correspondência"; clicou no link porto maravilha: "não parece ser nada disso"; clicou no link revitalização da zona portuaria, depois em execucao de obras e projetos, depois em secr munic de obras e conservacao: "delta construções... aí eu não sei [...]"

não parece ser nenhuma das duas coisas"; clicou no botão página principal, depois em despesas, depois em favorecido, selecionou 2010, digitou "fundação roberto marinho" no campo favorecido, clicou no botão >: "não tem nada"; clicou no botão voltar do navegador, depois no link lista completa de favorecidos, abriu uma janela menor, carregando a nova página; começou a rolar a lista de favorecidos: "tenho a ligeira impressão de que eu não vou achar esse dado..."; voltou à janela do portal: "eu vou colocar só fundação, e aí vamos ver todas as fundações": digitou "fundação" no campo favorecido, clicou no botão >; "fundação jardim zoológico... já sei [...] o que foi gasto com a fundação jardim zoológico [...] em 2010"; clicou no botão voltar do navegador: "está marcado 2010 [na caixa exercício], mas quando eu clico aqui aparece aqui embaixo: ano 2011 [...] e tem duas vezes o ano de 2011 aqui. de qualquer forma, deixa eu dar uma olhada logo, aqui... deixa eu ver se eu consigo voltar"; clicou em fund jd zool da cid do rj: "fundação jardim zoológico [...] 1.025.772, claro que isso é um valor total... total mais restos a pagar, pagos em 2011. eu queria ver 2010"; clicou no link 2442: "quando eu abro para ver [...] está tudo em gestão administrativa, gestão de operações especiais, meio ambiente [...] não tem... tem os números dos processos, valores líquidos, mas não tem a natureza dos processos. então eu não sei quanto se gasta em reforma, já respondendo à segunda pergunta. e o site não me dá 2010"; clicou três vezes no botão voltar do navegador: "e a fundação roberto marinho, eu não consigo encontrar"; clicou na imagem, chegando à pag inicial do portal; "não me passa pela cabeça que a fundação roberto marinho... porque a fundação roberto marinho é uma fundação particular, de caráter privado": clicou em despesas; "quadro de detalhamento de despesa orçamentária... programa... deixa eu ver se tem... contratos": clicou no link contratos, selecionou todas, clicou em favorecidos; digitou "fundação roberto marinho" no campo favorecido, clicou no botão >, chegou à pag seguinte c a msg "aguarde, dados em atualização": "o site está atualizando, está pensando... porque às vezes, o que a gente chama de convênio, é

contrato [...] então: por favorecido a fundação roberto marinho não aparece... por favorecido lá na frente, na lista de favorecidos... ela também, entre as despesas, no ano de 2010, não fica evidente onde ela está... o objetivo também, o museu do amanhã, na zona portuária, não encontrei dentro das diferentes possibilidades da zona portuária, dos convênios que tem para a zona portuária... não é fácil de achar as coisas. [...] e ele ainda está atualizando".

• **Resultado: Tarefa não realizada**

*Tarefa 2*

- clicou em despesas, favorecido, selecionou 2010; "fundação riozoo, não é? [...] deixa eu botar só fundação, para ver quais são as fundações que aparecem"; digitou "fundação" no campo favorecido, clicou no botão >; "agora apareceu ali. fundação getúlio vargas... jardim zoológico da cidade do rio de janeiro. então aparece aqui, 2010, um total de 2.078.116,75, eu vou olhar o código agora...": clicou em 2442, e novamente em 2442; "agora... não fica muito evidente, porque [...] todos os programas são de gestão administrativa. para saber efetivamente qual deles é a reforma, que é a pergunta, não tem nada marcado aqui"; a página repentinamente ficou ilegível; fechou a janela do navegador, e a janela menor da lista de favorecidos; abriu novamente o navegador, retornando à pag inicial do portal; clicou em despesas: "bom, se eu tentar olhar por ali, onde eu estava olhando, eu vejo todos os processos de despesa, mas não é evidente a que se refere cada processo, só diz que é gestão. e nada ali é clicável, não existe um link para abrir contrato [...] não abre nada a partir dali. então eu não tenho acesso, na verdade, ao teor dos contratos, para saber qual deles é especificamente... eu presumo que vários deles sejam para reforma, obras, pequenas obras, mas eu não tenho como saber se é aquisição de material, se é alimentação dos animais, não sei do que se trata. deixa eu tentar ver se tem algum programa": clicou em programa, selecionou 2010, clicou no botão >; "desdobramento, favorecido, detalhamento... se esse site funciona

mais ou menos como o site do ibge, vai cair no mesmo lugar, provavelmente. mas... nunca se sabe. o objetivo de um site que se pretende a transparente, um dos objetivos dele é que você, de formas diferentes, consiga chegar no mesmo lugar. Justamente porque cada pessoa tem uma maneira de entender diferente, algumas querem ir pelo favorecido, outras pelo tipo de convênio..."; rolou a página para observar os nomes dos programas: "praças, parques e áreas ajardinadas... eu vou tentar abrir uma nova guia para ver se tem alguma coisa a ver"; clicou no link trat paisag, obras e conserv de pracas, parques e areas ajardinadas, abrindo em uma nova aba; prosseguiu observando o nome dos programas, clicou no link gestao do riozoo, abrindo em uma nova aba: "é claro que tinha que ser o último..."; mudou para a aba trat paisagistico, fechou a aba, retornando à aba gestao do riozoo; clicou em gerenciamento da riozoo; observou os nomes dos desdobramentos de elemento de despesa; clicou no link SERVS.DE REPARO,ADPTACAO,CONSERV.RESTAUR.E INSTAL.DE BENS MOVEIS E IMOV.P/PESSOA JURIDICA, abrindo em uma nova aba; clicou no link SERVICOS TECNICOS NA AREA DE MEIO AMBIENTE, INCLUSIVE CONSERVACAO DE PARQUES E JARDINS, abrindo em uma nova aba; mudou para a aba serv de reparo: "ah, aí é por pessoa jurídica que aplica, ok. e aqui eu tenho o nome dos favorecidos que receberam dinheiro de convênios, as pessoas jurídicas favorecidas nos contratos da prefeitura para conservação, reparo, adaptação... eu acredito que seja esse valor, então, o total, 74.367,68... e esses são os favorecidos"; mudou para a aba serv tecnicos: "deixa eu ver [...] só para dar uma olhadinha, para ver se tem alguma coisa nesse outro aqui"; clicou em fund jd zool da cid do rj: "mas a princípio eu acredito que seja aquele primeiro valor de 74.367. quando abrir, não é? quem sabe... travou, não está indo... está rodando, acho que o sistema também acredita que seja esse outro valor aqui, porque ele também não quer me dar a outra parte [...] comércio e serviços. não diz muita coisa..."; clicou em YAMAZERY COMERCIO E SERVICOS LTDA: "só fala que é uma ordem de

pagamento, mas não diz a que se refere. no valor de 49.498, sendo que o valor líquido na verdade é 37.243"; voltou à aba serv de reparo: "o valor líquido total, eu acredito então... vou colocar como resposta isso, que o valor líquido total de reparo, conservação, adaptação, instalação de bens móveis será de 74.367,68 em 2010".

• **Resultado: Tarefa não realizada**

### *Tarefa 3*

• clicou em receitas, selecionou 2010, clicou no botão >; rolou a página para observar os nomes das espécies de receitas; "não fica muito claro, o que é... não parece muito claro o que seja. mas pode ser várias coisas: pode ser serviços, pode ser... deixa eu olhar aqui em espécie, se tem alguma coisa": clicou no botão espécie; "cai na mesma coisa. então eu vou tentar olhar aqui, um pouco na tentativa e erro, se em receita de serviços aparece alguma coisa. se não aparecer eu volto": clicou em receita de serviços, depois em receita de serviços; clicou em serv recreativos e culturais, abrindo em uma nova aba; clicou duas vezes no botão voltar do navegador, continuou a observar os nomes das espécies de receitas: "não deve ser nada disso..."; mudou para a aba serv recreativos: "venda de ingressos..."; clicou em vd de ingr - autarquias e fundacoes, depois no botão voltar do navegador; clicou em vd de ingr - empresas, depois em vd de ingr - riotur: "assim: não é muito óbvio, mas você tem que pensar um pouquinho para poder chegar aqui. É arrecadação de serviços, eu poderia pensar que é um outro tipo de arrecadação que não é de impostos, ali tem vários outros tipos de arrecadação [...] aí tem as subrubricas, venda de ingressos da riotur em janeiro e fevereiro. que eu presumo que seja ingresso do carnaval [...] não diz claramente que é do carnaval, mas se é ingresso da riotur, vou presumir que seja".

• **Resultado: Tarefa realizada**

• **Tempo de execução: 4 minutos**

### **7.3.3.3. *Dados do Questionário Pós-Entrevista***

Facilidade de utilização: 1

Organização das informações: 1

*Layout* das telas: 2

Nomenclatura utilizada nas telas: 1

Mensagens do sistema: 1

Entendimento das informações: 1

A realização do teste foi desinteressante ou interessante: 4

Facilidades na utilização do sistema: Identificação de favorecidos no caso da pesquisa de despesas.

Dificuldades na utilização do sistema: Identificação das ações, natureza dos convênios/contratos, detalhamento das despesas.

Utilizou a Ajuda do portal em algum momento? Não

Diante do teste realizado, você acha que o portal atinge o objetivo para o qual foi desenvolvido? Não completamente. Vários itens são nomeados de tal forma que exigem conhecimento prévio e compreensão de termos técnicos e administrativos.

Opiniões e sugestões: Se o objetivo é alcançar transparência, o site deve ser testado por usuários externos à administração pública (que são, afinal, o público-alvo). Deve ser possível chegar à mesma informação por, pelo menos, dois caminhos distintos.

### **7.3.3.4. *Comentários Finais em Áudio***

O entrevistado optou por não registrar comentários finais.

#### **7.3.4. Entrevistado 4**

##### **7.3.4.1. Dados do Questionário Pré-Entrevista**

Idade: 40 anos

Sexo: Feminino

Grau de instrução: MBA (Gerência em Energia)

Experiência como jornalista: Mais de 10 anos

Jornalista Atualmente: Sim

Experiência em navegação web: Mais de 10 anos

Locais de acesso à web: Casa, Trabalho, Rua

Tempo de acesso à web: 5 a 10 horas semanais

Frequência de pesquisa de informações na web: Sempre

Frequência de navegação em portais públicos: Poucas vezes

Portais públicos visitados: ComprasNet, Portal da Transparência do Governo Federal

##### **7.3.4.2. Execução das Tarefas Propostas**

###### ***Tarefa 1***

- "eu vou tentar encontrar aqui... talvez algum projeto ligado a esse museu do amanhã... ou na área de despesas... estou dando uma olhada nos links do site, para entender... porto maravilha. talvez aqui eu encontre alguma coisa, já que é a zona portuária do rio. para fazer essa tarefa, eu penso em procurar em três locais: em despesas, que eu acho que esse investimento pode ser uma despesa... aqui no mapa do portal... ou no porto maravilha. eu vou optar em entrar aqui nesse

mapa do portal": clicou em mapa do portal, chegou na página "Portal da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro"; rolou a página: "aí eu estou vendo que aqui no portal, tem os, traz os órgãos... eu estou com uma dúvida, se o portal, é o portal da prefeitura ou... não foi o mapa do portal das contas, da transparência... eu achei que eu ia acessar o mapa da transparência. então não me ajudou não. eu vou aqui no porto maravilha"; clicou em porto maravilha, abriu uma nova aba, chegou à página "Projeto Porto Maravilha": "então, já estou vendo que é um... chamam de hot site, um site dentro do site... estou vendo aqui os links, legislação, projetos especiais, transparência, revistas, clipping..."; clicou no menu projetos especiais: "eu estou procurando esse... olha, encontrei, museu do amanhã. uma outra coisa que eu faria, que me ocorreu agora, é ir na busca do site, lá da primeira página, ou dessa página. não sei se daria esse acesso do museu do amanhã, porque... a gente utiliza muito essa busca. fazendo matérias..."; clicou no link museu do amanhã: "bom, aqui eu já estou vendo que fala do museu, mas não tem nada relativo a transparência, ou a verba... então, eu vou tentar..."; clicou no link transparência: "... aqui no transparência, dentro desse site do porto maravilha. transparência, tem um relatório trimestral, e tem um contrato"; clicou em relatórios trimestrais: "eu vou tentar enxergar esse repasse nesses relatórios trimestrais. foi fechado em novembro, então deve ter repasse em 2011, principalmente, não em 2010"; clicou no link primeiro trimestre de 2011, abriu o arquivo pdf; rolou o relatório: "eu não conheço, deve ser um software livre... eu ia tentar procurar uma ferramenta para buscar a palavra fundação roberto marinho"; digitou "fundação roberto marinho" no campo de busca do leitor de pdf: "não foi encontrada nenhuma ocorrência. então... eu acho que não tem nada aqui, porque talvez seja... esse projeto aqui, eu acho que é alguma coisa maior, não é específico do museu do amanhã"; clicou no botão voltar do navegador, não aconteceu nada, clicou no botão fechar da janela do navegador, clicou em fechar todas as guias, fechou a janela; abriu novamente o navegador, selecionou o link do portal no campo de endereço, retornou à página inicial: "cometi um

erro, porque saiu tudo... eu vou tentar, na primeira página da transparência da prefeitura, colocar a fundação roberto marinho. na página, porque na verdade, se eu precisasse fazer isso no meu dia-a-dia profissional, eu daria um google. buscaria no google news, porque às vezes é mais fácil [...] eu queria... aqui não tem uma busca da palavra no site, não é?"; clicou no link área de imprensa: "eu vou abrir a área de imprensa, para ver se tem alguma coisa relacionada a últimas notícias... já vi aqui a estrutura de cada uma das secretarias..."; clicou no botão minimizar da janela do navegador: "eu vou tentar o google"; restaurou a janela do navegador, abriu uma nova aba, digitou google no campo de endereço, chegou à página do google; digitou "museu do amanhã" no campo de busca, chegou à página de resultados; digitou "museu do amanhã prefeitura" no campo de busca, clicou no botão pesquisar; digitou "museu do amanhã prefeitura roberto marinho" no campo de busca, clicou no botão pesquisar: "eu também estou tentando colocar mais palavras, para refinar aqui a busca, para ver se eu consigo enxergar esses valores"; clicou no link do primeiro resultado: "olha... agora achei alguns valores, mas é claro que eu não vou usar uma informação... essa minha busca pelo google, seria para entender, ou ler algum documento oficial da prefeitura [...] porque geralmente no site das instituições, é difícil a gente encontrar a informação"; rolou a página: "aí, está dizendo aqui, já tenho uma ideia de que são 130 milhões, mas..."; clicou no botão voltar do navegador: "minha tarefa, que é ver quanto a prefeitura pagou em 2010, não consegui encontrar. vou dar uma olhada no nome do site, para ver se tem alguma coisa relacionada a uma página do governo do rio, estou vendo que tem, mas aqui acho que não vou encontrar muita coisa... acho que eu vou voltar lá"; mudou para a aba do portal, clicou no botão voltar do navegador, clicou em despesas: "eu vou tentar minha outra alternativa, que seriam as despesas"; clicou em favorecido: "você vê como eu andei para... e agora eu acho que estou mais perto. é porque como eu não tenho conhecimento em administração, então não sei [...] se essa passagem de recursos, se essa parceria público-privada

estaria em despesas"; digitou "fundação roberto marinho" no campo favorecido, clicou no botão >; "acho que não veio nada": clicou no botão voltar do navegador; "ah, não, espere aí, é que o ano estava errado": selecionou 2010, recarregou a página limpando o campo favorecido, digitou novamente "fundação roberto marinho", clicou no botão >; "vamos ver se está aqui... também não. eu acho que não é uma despesa"; clicou no botão voltar do navegador.

• **Resultado: Tarefa não realizada**

*Tarefa 2*

- "pelo que eu estou vendo aqui, essa parte de baixo do site é mais institucional, leva para outros sites, então eu vou insistir aqui nas receitas e nas despesas": clicou em despesas; "só que eu estou achando muito difícil consultar esse... porque eu não sei, o detalhamento orçamentário, acho que eu vou abrir e ver coisas de saúde, educação... ou por ação... ou um programa... não sei, eu iria de novo aqui em favorecido": clicou em favorecido; "também não sei se favorecido é alguém que faz parte do próprio governo. não acredito, favorecido deve ser um terceiro. mas eu não sei, quem criou esse site...": digitou "fundação rio zoo" no campo favorecido; "na verdade aqui está jardim zoológico, mas acho que é fundação rio zoo, a instituição": selecionou 2010, recarregou a página limpando o campo favorecido; digitou "fundação rio zoo" no campo favorecido, clicou no botão >; "é, coloquei no favorecido fundação rio zoo, e pedi a consulta. eu acho que ele está consultando... não apareceu nada": clicou no botão voltar do navegador; "eu vou abrir agora uma lista completa de favorecidos, que eu vi agora": clicou no link lista completa de favorecidos, abriu uma nova janela, começou a carregar a página; "estou vendo aqui algumas instituições [...] é um serviço, pelo que eu estou vendo, são ongs, são contatos da prefeitura com ongs, não é o... aqui eu não vou conseguir nada não": fechou a janela, retornando à janela do portal; "eu vou voltar lá, vou ver no orçamento": clicou no botão voltar do navegador, não aconteceu

nada, clicou no botão página principal; clicou em despesas, depois em quadro de detalhamento da despesa, selecionou 2010, clicou no botão >; "fundação jardim zoológico. está aqui, e aqui tem os recursos...": clicou em fund jd zool da cid do rj: "então eu achei um valor global, em 2010, que foi pago... agora o quê disso foi de reforma... eu vou tentar clicar aqui no nome, para ver se abre alguma...": clicou em fund jd zool da cid do rj - riozoo; "abriu, um detalhamento dessa despesa... por programa de trabalho [...] reforma das áreas da riozoo. encontrei. foi zero [...] gastou zero".

- **Resultado: Tarefa realizada**
- **Tempo de execução: 5 minutos**

### *Tarefa 3*

- clicou em receitas, selecionou 2010, clicou no botão >; rolou a página para ver os nomes das espécies de receita: "eu queria uma lista das instituições... aí tem várias receitas. por espécie... aí, qual o problema que tem aqui? é que eu não sei que tipo de, como é que se chama essa receita proveniente de ingressos. eu sei que não é uma taxa"; clicou em receitas diversas, depois em receitas diversas, depois em outras receitas, depois em outras receitas - autarquias e fundacoes: "vou voltar, acho que é uma empresa pública"; clicou no botão voltar do navegador, depois em outras receitas - empresas: "riotur, valor arrecadado, em 2010... mas eu não sei se está em mil, milhões... deve ser 11 milhões, 907 mil... não, é mil? 11 mil?"; clicou em outras receitas - riotur: "11 mil, não... bom, aqui está 11.907, arrecadado [...] não dá para ver, não tem como abrir, aqui... e eu sei também que já não é ingresso, porque uma arquibancada, um camarote custa 80 mil. então, 11 mil pela venda dos ingressos todos, não pode ser. não estou satisfeita com a... vou tentar abrir aqui, para ver se em outras receitas - riotur tem uma subrubrica"; clicou no link da coluna subrubrica: "acho que não abre nada, não. está por mês [...] é, aqui tem outras receitas, 40 mil em 2010, que a riotur arrecadou, mas [...] não, estava previsto 40 mil, foi arrecadado 11 mil, ou seja, não parece venda de

ingresso"; clicou no botão voltar do navegador: "eu tentaria, para ver por esse site... difícil, mas tinha que estar em riotur, mesmo"; clicou no botão voltar do navegador: "alguma coisa, se fosse de uma receita direta, entrasse como uma receita direta da secretaria de turismo, alguma coisa assim"; clicou no botão voltar do navegador: "eu acho que é isso: eu entrei em outras receitas, está lá a riotur. mas a riotur pode aparecer em outra área das receitas"; clicou no botão página principal, clicou em receitas: "agora, eu queria nesse site uma busca, não tem, para colocar assim uma palavra chave, ingressos [...] não tem uma busca no site por palavra chave, ah: ingressos do carnaval [...] não estou vendo. geralmente é aqui em cima... aqui tem palácio da cidade, perguntas frequentes, aqui vou selecionar um serviço... aqui já é..."; selecionou 2010, clicou no botão >: "vou entrar aqui de novo em 2010, para ver receitas... eu estou tentando ver alguma coisa com... vendo essas descrições aqui, que são muito relacionadas a contabilidade, que eu não entendo [...] receita de serviços. ingresso pode ser serviço, a venda de ingresso pode ser um serviço"; clicou em receita de serviços, depois novamente em receita de serviços: "aí eu tentaria achar aqui [...] até vou entrar aqui nos serviços recreativos e culturais, para ver se tem alguma coisa relacionada a carnaval"; clicou em serv recr e culturais: "opa, venda de ingressos... olha, mas a pessoa saber... eu sei que comércio, venda, nesse sentido é serviço, porque trabalho no ibge. porque a pessoa saber que ingresso está em serviço..."; clicou em venda de ingressos - autarquias e fundacoes: "agora já melhorou o valor, 5.377 mil... e não tem. só tem ingresso, planetário e riozoo, não tem os ingressos da riotur, porque eu acho que é uma empresa pública"; clicou no botão voltar do navegador, depois em venda de ingressos - empresas: "riocine... riotur, está aqui, achei"; clicou em venda de ingressos - riotur: "2.614.292. amigo... essa tarefa 1 aqui foi impossível. me deu vontade de ir lá no site da fundação roberto marinho, porque lá talvez esteja mais fácil do que no da prefeitura".

- **Resultado: Tarefa realizada**
- **Tempo de execução: 9 minutos**

#### **7.3.4.3. *Dados do Questionário Pós-Entrevista***

Facilidade de utilização: 1

Organização das informações: 2

*Layout* das telas: 3

Nomenclatura utilizada nas telas: 1

Mensagens do sistema: 1

Entendimento das informações: 1

A realização do teste foi desinteressante ou interessante: 5

Facilidades na utilização do sistema: -

Dificuldades na utilização do sistema: -

Utilizou a Ajuda do portal em algum momento? Não

Diante do teste realizado, você acha que o portal atinge o objetivo para o qual foi desenvolvido? -

Opiniões e sugestões: -

#### **7.3.4.4. *Comentários Finais em Áudio***

O entrevistado optou por não registrar comentários finais.

### **7.3.5. *Entrevistado 5***

#### **7.3.5.1. *Dados do Questionário Pré-Entrevista***

Idade: 21 anos

Sexo: Feminino

Grau de instrução: Graduação (Jornalismo)

Experiência como jornalista: Menos de 1 ano

Jornalista Atualmente: Sim

Experiência em navegação web: Entre 5 e 10 anos

Locais de acesso à web: Casa, Trabalho

Tempo de acesso à web: 5 a 10 horas semanais

Frequência de pesquisa de informações na web: Sempre

Frequência de navegação em portais públicos: Poucas vezes

Portais públicos visitados: Receita Federal, Detran-RJ

### ***7.3.5.2. Execução das Tarefas Propostas***

#### ***Tarefa 1***

- clicou em despesas, quadro de detalhamento de despesas, selecionou 2010, clicou no botão >; rolou a página observando os nomes dos órgãos; clicou em secr munic de cultura, depois no botão voltar do navegador; clicou em secr munic de esportes e lazer, depois no botão voltar do navegador; clicou em secr especial de turismo, depois no botão voltar do navegador; clicou em secr munic de conservação e obras públicas, depois no botão voltar do navegador; clicou em secr munic de educação, depois no botão voltar do navegador; clicou em secr da copa 2014 e rio 2016, depois no botão voltar do navegador; clicou em emp munic de urbanização, depois no botão voltar do navegador; clicou em emp de turismo do munic do rj, depois no botão voltar do navegador; clicou em centro de feiras, exp e congr do rj - riocentro, depois no botão voltar do navegador; clicou novamente em emp de turismo do munic do rj, depois no botão voltar do navegador; clicou em secr especial de ordem pública, depois no botão voltar do navegador; clicou novamente em secr munic de cultura, depois no botão voltar do navegador; clicou em inst munic de urbanismo pereira

passos, depois no botão voltar do navegador; clicou em secr munic de trabalho e renda, depois no botão voltar do navegador; clicou em secr munic de obras e conservação, depois no botão voltar do navegador.

• **Resultado: Tarefa não realizada**

*Tarefa 2*

- clicou em despesas, quadro de detalhamento de despesa, selecionou 2010, clicou no botão >; clicou em fun jd zool da cid do rj, depois em fun jd zool da cid do rj - riozoo; clicou em reforma das areas da riozoo: "acho que é isso, não é? [...] eu já tinha visto a riozoo, então..."

• **Resultado: Tarefa realizada**

• **Tempo de execução: 1 minuto**

*Tarefa 3*

- clicou em despesas, quadro de detalhamento da despesa, selecionou 2010, clicou no botão voltar do navegador; clicou novamente em quadro de detalhamento da despesa, selecionou 2010, clicou no botão >; clicou no botão tipo consulta; clicou em favorecido, depois no botão voltar do navegador; clicou novamente em quadro de detalhamento da despesa, selecionou 2010, clicou no botão >; clicou em secr munic de cultura, depois no botão voltar do navegador; clicou em secr especial de turismo, depois no botão voltar do navegador; clicou em emp de turismo do munic do rj, depois em emp de turismo do munic do rj - riotur, depois em projeto carnaval, depois em ordinarios nao vinculados; clicou no botão voltar do navegador, depois em receita propria de autarquias, fundacoes e empresas; clicou no botão voltar do navegador, depois em ordinarios nao vinculados: "eu achei um valor aqui... eu achei a riotur, eu tenho valores de mão de obra, passagem, aqui está querendo de... ver arrecadação de ingressos. não achei isso especificado"; clicou em elemento de despesa no topo da coluna, reordenou os resultados; clicou três vezes

no botão voltar do navegador; clicou em evts tur educ e culturais, depois no botão voltar do navegador; clicou em valor pago no topo da coluna, reordenou os resultados; clicou em projeto carnaval; clicou em origem dos dados, abriu uma nova janela, carregou o conteúdo da pag, fechou a janela; clicou novamente em receita propria de autarquias, fundacoes e empresas; clicou em grupo de despesa no topo da coluna, reordenou os resultados; clicou em glossário, abriu uma nova janela, carregou o conteúdo da pag, fechou a janela; clicou novamente em glossário, abriu uma nova janela, carregou o conteúdo da pag; clicou na letra A.

• **Resultado: Tarefa não realizada**

### ***7.3.5.3. Dados do Questionário Pós-Entrevista***

Facilidade de utilização: 3

Organização das informações: 2

*Layout* das telas: 3

Nomenclatura utilizada nas telas: 4

Mensagens do sistema: 4

Entendimento das informações: 3

A realização do teste foi desinteressante ou interessante: 4

Facilidades na utilização do sistema: Os quesitos que estavam claramente descritos no sistema foram de fácil localização.

Dificuldades na utilização do sistema: Senti dificuldade em encontrar itens relacionados a arrecadação de valores.

Utilizou a Ajuda do portal em algum momento? Não

Diante do teste realizado, você acha que o portal atinge o objetivo para o qual foi desenvolvido? Não. Acho que o portal precisa disponibilizar mais *links* para facilitar a localização dos itens no site.

Opiniões e sugestões: -

#### **7.3.5.4. *Comentários Finais em Áudio***

“Acho que devia ter mais acesso de *links*, mais fáceis. [...] acho que algumas das janelas já indicando um acesso mais fácil, seria melhor. Eu achei [...] poucas descrições do que você precisa [...] Para mim [o mais difícil] foi entender alguns termos [...] poderiam ter mais janelas que facilitassem a pessoa localizar o que ela precisa.”