

Transparência local: implicações da Lei de Acesso à Informação nos municípios da Região do Vale do Guaribas

Local transparency: implications of the Access to Information Law in the municipalities of the Vale do Guaribas Region

Antonia Juscélia Ramos¹, Francisco Willian Mendes², José Edemir da Silva Anjo³

¹Universidade Federal do Piauí (UFPI), Brasil, Bacharela em Administração (UFPI), e-mail: juscelia624@gmail.com

²Universidade Federal do Piauí (UFPI), Brasil, Bacharela em Administração (UFPI), e-mail: willian.mendes.101@hotmail.com

³Universidade Federal de Lavras (UFLA), Brasil, Doutor em Administração (UFLA), e-mail: anjo.joseedemir@gmail.com

RESUMO

A transparência é um dos principais alicerces de uma democracia e um atributo que contribui para a percepção de uma boa gestão pública. Nota-se ainda dificuldades que os pequenos municípios enfrentam, em se adequar à Lei de Acesso à Informação (LAI). Diante do contexto apresentado, o presente estudo objetivou-se analisar a transparência das informações divulgadas nos portais eletrônicos das cidades da macrorregião Vale do Guaribas do estado do Piauí. O que motivou este estudo foi a percepção de que, se por um lado, houve avanços significativos na transparência, por outro, eles ainda se mostram incompletos e desiguais, principalmente quando se faz uma análise comparada de diferentes níveis de governo. A metodologia utilizada foi a abordagem de cunho qualitativo. Os resultados apontam que há muitos desafios a serem enfrentados, sobretudo, no desenvolvimento de ações para sensibilizar agentes públicos à adoção de políticas de governo aberto. Foi visto que, com relação à LAI, nenhum município da região do Vale do Guaribas regulamentou a aplicação no âmbito municipal de forma plena. Essa falta pode ser entendida como um receio de promover a transparência pública, em suas administrações, considerando os efeitos do uso das informações pelos adversários políticos.

Palavras-chave: Informação. Transparência. Lei de Acesso à Informação.

ABSTRACT

Transparency is one of the main foundations of a democracy and an attribute that contributes to the perception of good public management. It also notes the difficulties small municipalities face in adapting to the Access to Information Law (LAI). In view of the presented context, the present study was analyzed to analyze the transparency of the information disclosed in the electronic objectives of the cities of the macro-region Vale do Guaribas of the state of Piauí. What is different if, on the other hand, the perception that, on the other hand, the changes are still incomplete and unequal, mainly due to other changes, which were altered by other variations of government models. The methodology used was the qualitative approach. The results are many challenges for the adoption of sensitization policies, above all, of public agents to the adoption of public policies. It was seen that, with no relation to LAI, the municipality of the Vale do Guaribas region fully regulated the application at the municipal level. This lack can be interpreted as a receipt of public promotion in their administrations, considering the effects of the use of information by political devices.

Keywords: Information. Transparency. Access to Information Law.

1 INTRODUÇÃO

A incorporação massiva das Tecnologias da Informação e Comunicação, na vida contemporânea dos cidadãos, teve um impacto significativo sobre a administração pública. A popularização da internet alterou tanto os processos de gestão do aparelho governamental, quanto os fluxos de comunicação dentro da própria administração pública (BASS; MOULTON, 2010; CUNHA; MIRANDA, 2013; LEONEL *et al.*, 2018; PINHO *et al.*, 2019). A relevância da transparência, de forma geral e em âmbito local, pode ser vista, principalmente, sob a perspectiva do combate à corrupção. O avanço e incorporação da tecnologia possibilitou mudanças na legislação, forçando os governos a gerar, organizar e disponibilizar informações de modo direto e imediato, o que facilitou a criação de portais eletrônicos, aplicativos e sistemas online para a oferta de serviços públicos (BARBOSA; POZZEBON, 2013).

Promulgada pelo Governo Federal, em novembro de 2011, a Lei nº. 12.527, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), reforçou o uso obrigatório de meios eletrônicos para a divulgação de um conjunto de informações consideradas essenciais à sociedade. Os portais eletrônicos, ao atender às exigências legais e deter ferramentas que facilitam o acesso e a facilidade das informações tendem a possuir um grau mais elevado de relevância social e política, pois promovem a interação e colaboração entre cidadão e administração pública (ABREU; PINHO, 2014; BRAGA; GOMES, 2016).

A adoção tecnológica e a criação dos portais eletrônicos trouxeram consigo, por conseguinte, a expectativa de uma ampliação da participação da sociedade civil na esfera da decisão política. Várias pesquisas nacionais foram realizadas, em torno da temática deste estudo, desde a esfera nacional até a municipal. No entanto ainda existem muitas limitações e aspectos a serem investigados em relação à temática da transparência pública.

Diante do contexto apresentado, o presente estudo buscou responder o seguinte questionamento: Como os portais eletrônicos dos poderes executivos dos municípios da Macrorregião do Vale do Guaribas estão contribuindo, para a construção da transparência ativa, conforme os pressupostos da Lei de Acesso a informação (LAI)? No intuito de responder à problemática, objetivou-se analisar a transparência das informações divulgadas nos portais eletrônicos das cidades da macrorregião Vale do Guaribas do estado do Piauí.

O que motivou este estudo foi a percepção de que, se por um lado houve avanços significativos na transparência, por outro, eles ainda se mostram incompletos e desiguais, principalmente quando se faz uma análise comparada de diferentes níveis de governo.

A relevância deste estudo se dá, portanto, na possibilidade de identificar e descrever a adequação dos portais dos poderes executivos dos municípios da macrorregião do Vale do Guaribas, em relação aos dispositivos da LAI, bem como avaliar o seu comprometimento em disponibilizar suas informações à sociedade.

2 LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

2.1 TRANSPARÊNCIA NO SETOR PÚBLICO E LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI)

A transparência é um dos principais alicerces de uma democracia e um atributo que contribui para a percepção de uma boa gestão pública. Supõe-se que quanto mais transparente for o governo, mais responsável e responsivo ele será. Como tal, torna-se mais aberto à avaliação crítica, aconselhamento e controle da sociedade. Dessa forma, a questão da transparência pública envolve uma série de outras questões. Costa (2019, p. 35) e, de acordo com a sistematização da CGU, a Lei de Acesso estabelece os seguintes princípios de transparência:

1. Princípio da publicidade máxima: a abrangência do direito à informação deve ser ampla no tocante ao espectro de informações e órgãos envolvidos, bem como quanto aos indivíduos que poderão reivindicar esse direito; 2. Princípio da transparência ativa e a obrigação de publicar: os órgãos públicos têm a obrigação de publicar informações de interesse público, não basta atender apenas aos pedidos de informação. O ideal é que a quantidade de informações disponibilizadas proativamente aumente com o passar do tempo; 3. Princípio da abertura de dados: estímulo à disponibilização de dados em formato aberto; 4. Princípio da promoção de um governo aberto: os órgãos públicos precisam estimular a superação da cultura do sigilo e promover a informação. 5. Princípio da criação de procedimentos que facilitem o acesso: os pedidos de informação devem ser processados mediante procedimentos ágeis, de forma transparente e em linguagem de fácil compreensão [...]. (BRASIL, p. 13-14).

Segundo Paes (2012), entre os diversos instrumentos importantes de transparência podem ser considerados marcos na história da humanidade, estimulam a participação social, a informação divulgada aproxima a sociedade da gestão exercida por seus representantes, as entidades públicas têm o dever de promover a transparência de sua administração e a

sociedade tem o direito ao acesso e ao acompanhamento da administração pública, como forma de consolidação à cidadania. Para alcançar mudanças na participação social, há a necessidade de transformações institucionais que garantam acessibilidade e transparência da gestão. A divulgação das ações contribui para a análise crítica da gestão pública e pode ser entendida a partir de duas vertentes, conforme descritas por Paes (2012) e apresentadas no Quadro 1.

Quadro 1 - Vertentes da transparência

Vertentes	Explicação
Intrínseca à própria natureza do sumo poder	cujas ações serão bem-sucedidas quanto mais rápidas e imprevisíveis se comportarem: o controle público, mesmo que apenas de uma assembleia de notáveis, retarda a decisão e impede a surpresa.
Derivada do desprezo pelo vulgo	considerado como objeto passivo, como o "animal selvagem" que deve ser domesticado, já que dominado por fortes paixões que lhe impedem de formar uma opinião racional do bem comum, egoísta de vista curta, presa fácil dos demagogos que dele se servem para sua exclusiva vantagem.

Fonte: Paes (2012).

Segundo Viegas (2019), ao dar transparência aos seus dados, essa entidade abre espaço, para futuras necessidades sociais de disponibilização de informações mais detalhadas e ampliadas, portanto mais sociedade se faz necessária, para participar da gestão das políticas públicas, com informações precisas, adequadas e de fácil compreensão ao cidadão comum. Em outras palavras, é a base do controle social. Transparência e participação social são conceitos indissociáveis, interdependentes e intercambiáveis.

Desde a Constituição de 1988, transparência e a informação tornaram-se princípios que devem nortear as relações do Estado com a população. Se, durante o período ditatorial, vigorava a regra de que a informação era essencial para a segurança nacional, a Constituição de 1988, a regra de que tudo é público, exceto se for considerado restrito por segurança nacional, entrou em vigor. Essa forma de apreender a questão do sigilo está no art. 5, Inc. XXXIII, que estabelece:

Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado (BRASIL, 1988).

Embora já existam disposições no texto constitucional desde a promulgação da Carta do Magma, em 1988, foi somente a partir da promulgação da Lei nº 12.527, em 18 de novembro

de 2011, que o direito de obter informações foi devidamente regulamentado. Araújo (2013) afirma que a legislação anterior a LAI, que regulava precariamente o direito à informação e impôs barreiras que cessaram ou dificultaram o acesso da população.

Segundo Braga (2010), o primeiro ponto a sublinhar é o caráter universal da nova lei. Todos os órgãos estão obrigados a cumprir os preceitos e diretrizes estabelecidos pela LAI, devendo franquear a qualquer interessado todas as informações não classificadas como sigilosas ou que não sejam de ordem pessoal. Segundo a LAI, o acesso à informação pode se dar de duas formas, assim como mostra o Quadro 2 a seguir:

Quadro 2 - Formas da LAI

Formas	Explicação
Ativa	ocorre pela obrigação do Poder Público de divulgar, em seus sítios oficiais, em formato simplificado e com linguagem clara e objetiva, informações referentes a receitas, despesas, licitações, concursos, contratos, convênios, etc.
Passiva	dá-se pela instituição do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), que é uma unidade física e/ou eletrônica responsável por receber, processar e gerenciar os pedidos de informação que não estão disponibilizadas de forma ativa.

Fonte: Adaptado de Braga (2010).

O artigo 11 da Lei nº 12.527 / 2011 estipula que os entes públicos devem autorizar ou permitir o acesso imediato às informações disponíveis. Não podendo responder imediatamente aos pedidos, devendo o pedido ser preenchido no prazo máximo de 20 dias, podendo ser prorrogado por mais de 10 dias, devendo o motivo ser comunicado ao requerente.

Segundo Castro Júnior (2013), as diretrizes estabelecem a divulgação de informações como princípio geral e as exceções como o sigilo, pois seu campo será uma fonte inegável de poder. Por exemplo, no Decreto nº 5.301/2004, as informações e dados considerados confidenciais são divididos em três grupos: ultrassecretos, confidenciais e reservados. Mas, na nova legislação, os grupos confidenciais foram extintos. Dessa forma, as informações confidenciais foram reduzidas de 20 para 15 anos.

Paes (2012) apreendeu que, na obrigatoriedade de aplicação da LAI, diversos órgãos do poder administrativo público implementaram convenções e práticas que favorecem a cultura de acesso à informação gerada pelas instituições mantidas pelo estado. Sendo assim, a fim de facilitar o entendimento e dirimir dúvidas, a lei traz disposições muito claras sobre informações,

documentos, processamento e muitos outros assuntos, enfatizando que a responsabilidade do Estado deve ser a de garantir a aquisição de informações por meio dos canais de informação.

Dessa forma, segundo Santos (2019), os benefícios da gestão dos recursos públicos são maiores, quando os gestores públicos adotam uma postura governamental transparente e condizente com o aperfeiçoamento dos mecanismos de controle social. As administrações públicas podem usar uma variedade de métodos de comunicação para tornar suas ações transparentes. A divulgação desses atos, em sites oficiais na internet, como é um meio de acesso público, para permitir aos cidadãos monitorar a administração pública, analisar os procedimentos para sua representação e facilitar o desenvolvimento da cidadania, revelando informações antes ocultas na lei (ARAÚJO; KRONBAUER, 2020).

Em nível internacional, segundo Sacareno e Monteiro (2021), também, foram encontradas várias iniciativas relacionadas à questão de pesquisa deste estudo, como o caso de Styles e Tennyson (2007) sobre a disponibilidade e acessibilidade de relatórios financeiros de governos locais na Internet e o estudo de Rios et al. (2013) que identificou os determinantes econômicos, sociais e institucionais da transparência do governo local na Espanha, ou o estudo de Gesuele e Matalo (2018) que identificou esses mesmos determinantes na Espanha e na Itália, ou a representação política das mulheres nos conselhos locais espanhóis e seu impacto sobre os níveis de transparência pública. Deste modo, é preciso agora entender como a transparência no acesso à informação é executada, nas instituições da região do Vale do Guaribas, assim como pode ser mostrado no item a seguir.

2.2 TRANSPARÊNCIA NO ACESSO À INFORMAÇÃO NO PIAUÍ

Segundo Sacareno e Monteiro (2021, p. 23), com a promulgação da LAI, a transparência deixou de ser limitada às questões orçamentárias e financeiras, passando a abranger a gestão pública, envolvendo processos administrativos, gestão e registros, eficácia e eficiência no alcance de objetivos por órgãos públicos. Os SICs também são responsáveis pelo recebimento de solicitações de informações, que seguirão um procedimento detalhado previsto na LAI.

O estudo realizado por Bellver e Kaufman (2005), sobre a transparência de informações nos municípios do Piauí, mostrou que um expressivo número de cidades usa serviços de influenciadores digitais vinculados a portais de notícias como principal forma de divulgação de informações sobre o município. Todavia essas informações são limitadas a eventos políticos e

sociais que ocorrem nos municípios não havendo divulgação de informações requeridas pela LAI nesses canais de comunicação.

Em 2013, com a proximidade do prazo final imposto pela Lei da Transparência para todos os municípios do Piauí, a Associação Piauiense de Municípios (APPM) constatou que a grande maioria dos entes municipais estaria sujeito a sanções legais previstas pelo não atendimento, segundo Castro Júnior (2013, p. 29), dos requisitos de transparência da Lei Complementar n.º 131/2009.

De modo a possibilitar um atendimento mínimo aos requisitos legais, a APPM passou a oferecer aos seus associados um Portal da Transparência hospedado em seu servidor de rede mediante pagamento de uma taxa de manutenção. Assim, foi lançado o portal Transparência dos Municípios (acessível em <http://www.transparencia.appm.org.br/>) em que cada município pode atualizar suas informações.

O autor considera que, mesmo representando uma iniciativa louvável, ao se considerar o pequeno porte e a precariedade de recursos da maioria dos municípios, o portal da transparência dos municípios “[...] não possui uma conexão direta com as bases de dados das áreas contábeis e financeiras dos municípios, fazendo com que suas informações precisem ser atualizadas manualmente de tempos em tempos” (CASTRO JÚNIOR, 2013, p. 31). Neste molde, os dados perdem a confiabilidade por estarem sujeitos a erros por estarem desatualizados.

Ainda sobre esse estudo, o autor analisa que 50 municípios que realizam a divulgação na internet de sua legislação orçamentária o fazem pelo portal da transparência dos municípios pela APPM, segundo Araújo (2013, p. 33).

Há que se considerar que essa legislação deve ser publicada em diário oficial. No Piauí, o jornal Diário Oficial dos Municípios congrega todas as publicações legais dos municípios. Figura 3 – Municípios que divulgam dados do orçamento na Internet (PPA/LDO/LOA). 23 Entretanto a publicação unicamente em diário oficial não atende aos requisitos impostos pela Lei Complementar n. 101/2000 (LRF) que estabelece, em seu artigo 48.

Assim, o artigo 48-A da LRF estabelece que os entes da federação, segundo Paes (2012), disponibilizarão a qualquer pessoa física ou jurídica o acesso a informações referentes ao lançamento e ao recebimento de toda ‘a receita das unidades gestoras, inclusive referente a recursos extraordinários’. Assim foi constatado que mais de 45% (quarenta e cinco por cento) dos municípios divulgam suas receitas na internet.

Sobre as despesas do município, o estudo de Paes (2012) contribui para o entendimento de que as informações disponibilizadas são geralmente de baixa qualidade, sem muito detalhamento, ‘os beneficiários dos pagamentos e os fornecedores dos produtos ou serviços e informações sobre as licitações que culminaram na contratação de tais fornecedores’. Um outro aspecto importante é a pouca confiabilidade dos dados que não representam uma parcela significativa das despesas totais dos municípios.

Um estudo realizado por Costa (2019, p. 35) apontou que, nos municípios piauienses, incluindo os da região do Vale do Guaribas, a publicação na internet dos contratos decorrentes das licitações não mostra seus contratos, cabendo ressaltar que:

A Lei de Acesso à Informação, em seu Art. 7º, inciso VI, garante os direitos de obter “informação pertinente à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação, contratos administrativos”. O artigo 48-A da Lei de Responsabilidade Fiscal, no inciso I, obriga os entes da Federação a disponibilizar, a qualquer pessoa física ou jurídica, o acesso a informações referentes aos procedimentos licitatórios realizados para a contratação de serviços e produtos.

Sobre a existência de uma lei de acesso à informação própria do município, nos estudos descobriram-se que nenhum dos municípios do Piauí regulamentou a lei de acesso à informação no âmbito municipal, de acordo com o manual da LAI, para estados e municípios (ARAÚJO, 2013; CASTRO JUNIOR, 2013; COSTA, 2019). Dessa forma, considera-se que a inexistência de regulamentação própria pode consistir em um entrave ao exercício do controle social por parte do cidadão. Segundo Sacareno e Monteiro (2021, p. 25):

Na região Nordeste e, em especial, no estado do Piauí, encontram-se municípios com baixos índices de desenvolvimento humano associados a uma parcela significativa de habitantes em condição de extrema pobreza. Os desvios de recursos públicos contribuem para o agravamento dos problemas sociais, perpetuação da miséria, da violência, manutenção das relações de dependência entre população e governantes, sobretudo por meio de ações em troca de votos. O permanente atraso econômico da região aliado à manutenção do poder na mão de grupos de famílias historicamente influentes fomenta a prática de políticas baseadas no coronelismo, ou seja, na exploração da maioria e da parca distribuição de renda, bens e serviços.

No que diz respeito à lei de acesso, nenhum dos municípios do Piauí tem regulamentado sua aplicação em nível municipal (COSTA, 2019). Essa falta de regulação pode ser entendida como uma falha por parte dos gestores municipais, no sentido de promover o público, em suas administrações, levando em conta os efeitos da informação dos adversários políticos. Mesmo

sujeitos às sanções previstas, na hipótese da LRF, esses gestores ocultaram informações relativas à gestão municipal, dificultando assim o exercício da responsabilidade social pelos cidadãos, bem como àquele órgão fiscalizador, órgão de controle institucional de ação.

Segundo Sacareno e Monteiro (2021), por outro lado, o desconhecimento dos cidadãos sobre seus direitos à informação e o baixo nível de escolaridade são outros que limitam o controle social. A existência de legislação avançada capaz de garantir esses direitos deve ser acompanhada de ações de educação e divulgação entre os cidadãos, para conscientizar os cidadãos sobre a importância de seu papel na aplicação dos recursos destinados ao seu município. As disposições da LRF e da LAI têm o potencial de fornecer à sociedade ferramentas eficazes de controle social. Entretanto somente o efetivo exercício da cidadania, a participação a exigência por parte da sociedade poderá garantir que esta legislação traga os benefícios concretos desejados por todos.

Essa constatação seja reflexo da flexibilidade que ainda permeia os órgãos de controle, a pressão da sociedade e os vícios inerentes e presentes, na administração pública, que acaba por comprometer a forma como devem ser divulgadas as informações de natureza pública e, conseqüentemente, a responsabilidade social junto ao seu público de interesse e, assim, contribuir para a melhoria da gestão pública, como forma de alcançar a sua legitimidade social e construir um vínculo de confiança (SACARENO; MONTEIRO, 2021).

3 PERCURSO METODOLÓGICO

Para que o estudo fosse, de fato efetivado, utilizou-se o tipo de pesquisa nas modalidades: exploratória e descritiva com abordagem qualitativa. A abordagem metodológica que conduziu esta pesquisa foi a qualitativa, entendendo que, segundo Gil (1987), este tipo de abordagem é: uma espécie de representatividade do grupo maior dos sujeitos que participarão no estudo. Porém, não é, em geral, a preocupação dela a quantificação da amostragem. Em relação à pesquisa exploratória, segundo Gil (1987), enquadram-se na categoria dos estudos exploratórios todos aqueles que buscam descobrir ideias e intuições, na tentativa de adquirir maior familiaridade com o fenômeno pesquisado.

A população da pesquisa é composta por municípios da região Vale do Guaribas. Para compor a amostra, foram selecionados todos os municípios com a população a partir de 5.000

habitantes. Na Região do Vale do Guaribas, o município de Picos é conhecido como cidade-modelo e um dos mais importantes municípios do estado do Piauí, por sua referência na região Centro-Sul do estado e o principal entroncamento rodoviário do Nordeste, uma força econômica, social e cultural surgida com a pecuária e logo se estabeleceu com o comércio. Convém lembrar que tem uma das maiores feiras livres da região Nordeste e realiza diversos eventos ligados ao agronegócio que tem o mel como destaque.

A amostra contemplou as prefeituras dos municípios da região, a fim de averiguar se os municípios geram melhor transparência pública. O Censo Demográfico do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) de 2010 identificou 39 municípios que compõem a região do Vale do Guaribas que ocupam a área correspondente a 22.693,41 km². Nesta pesquisa, a amostragem dos municípios do Vale do Guaribas é composta pelos 27 municípios com a população acima de 5.000 mil habitantes, representando 69,23% dos municípios da região e 9,47% dos habitantes do estado.

Quadro 3 - Amostra dos municípios da região do Vale do Guaribas

FAIXA POPULACIONAL	QUANTIDADE	MUNICIPIOS
Até 5.000 habitantes	12	Aroeiras do Itaim – Belém do Piauí – Bocaina – Caridade do Piauí – Curral Novo do Piauí – Francisco Macêdo – Paquetá – Santana do Piauí – São João da Canabrava – São Luís do Piauí – Vera Mendes – Vila Nova do Piauí
Entre 5.000 e 10.000	20	Acauã – Alagoinha do Piauí – Alegrete do Piauí – Betânia do Piauí – Caldeirão Grande do Piauí – Campo Grande do Piauí – Dom Expedito Lopes – Francisco Santos – Geminiano – Jacobina do Piauí – Marcolândia – Massapê do Piauí – Monsenhor Hipólito – Padre Marcos – Patos do Piauí – Queimada Nova – Santo Antônio de Lisboa – São José do Piauí – São Julião – Sussuapara
Entre 10.001 e 50.000 habitantes	6	Fronteiras – Itainópolis – Jaicós – Paulistana – Pio IX – Simões
Acima de 50.001 Habitantes	1	Picos

Fonte: Elaborado pelos autores baseados na estimativa do IBGE (2021).

A Estimativa¹ dos municípios que compõem a amostragem apenas 1(um) município é de médio porte (com população entre 50.000 e 100.000 habitantes). Dessa amostra, sete municípios são obrigados a divulgar as informações em seus sites eletrônicos e 32 estão dispensados, conforme o artigo 8º da LAI dispensa os municípios com a população de até 10.000 habitantes de divulgar obrigatoriamente, em sites oficiais, informações de interesse coletivo.

Com o objetivo de analisar a acessibilidade dos sites eletrônicos, os dados foram coletados, a partir dos portais eletrônicos de cada município que compõe a amostragem. Para identificar os sites oficiais dos municípios, foi utilizada a ferramenta de busca online, no *site* de busca *Google*, pesquisando: “prefeitura municipal de (nome da cidade)”, validando apenas as páginas com essa denominação e com adição “gov.br”.

Com o intuito de analisar as informações que estão sendo divulgadas pelos portais dos municípios, cabe destacar como a amostra se comporta em relação à obrigatoriedade da divulgação.

Tabela 1 - Composição do universo da população

Exigibilidade	Quantidade
Obrigatório	7
Dispensado	32
Total	39

Fonte: Elaborada pelos autores (2022).

Para auxiliar na análise dos portais, foram observados os 16 indicadores apontados por Araújo et al. (2020), de acordo com a conformidade da LAI. A ideia básica concentra-se em buscar as melhores formas de descrever as iniciativas de divulgação das informações públicas na região do Vale do Guaribas.

Quadro 4 - Indicadores de conformidade da Lei de Acesso à Informação

Parâmetros	Indicadores de Conformidade LAI	Base Legal
	1) Indicação clara de acesso à Lei de Acesso à Informação (LAI)	Art. 5º
	2) Indicação de meios para solicitação de informações	Art. 6º
	3) Criação do serviço de informações ao cidadão – SIC	Art. 9º
	4) Informações quanto às suas competências	Art. 8º
	5) Informações quanto à estrutura organizacional	Art. 8º

¹ Disponível em: <https://www.gov.br/capes/pt-br/acesso-a-informacao/servico-de-informacao-ao-cidadao/sobre-a-lei-de-acesso-a-informacao>

LAI (16 pontos)	6) Divulgação do endereço, telefones e horários de atendimento da(s) unidade(s)	Art. 8 °
	7) Informações relativas aos repasses ou transferências de recursos	Art. 8 °
	8) Informações sobre despesas realizadas	Art. 8 °
	9) Informações sobre licitações, editais e resultados dos certames	Art. 8 °
	10) Informações sobre contratos celebrados	Art. 8 °
	11) Informações para acompanhamento de programas, ações, projetos e obras	Art. 8 °
	12) Disponibilidade de "resposta e perguntas" mais frequentes FAQ	Art. 8 °
	13) Disponibilidade de ferramentas de pesquisa	Art. 8 °
	14) Permissão para gravação de relatórios eletrônicos	Art. 8 °
	15) Atualização das informações disponibilizadas	Art. 8 °
	16) Disponibilidade de acesso às informações por pessoas com deficiência	Art. 8 °

Fonte: Adaptado de Araújo *et al.* (2020).

Os sites eletrônicos oficiais de cada um dos municípios da amostra foram analisados, utilizando-se da seguinte pontuação: 1 ponto, quando o indicador foi cumprido e 0 quando não constava a informação. Posteriormente, os sites eletrônicos foram reanalisados, quanto à usabilidade e acessibilidade, conforme os critérios estabelecidos por Amorim (2012), Amorim e Almada (2016) e Araújo *et al.* (2020).

Após realização dessas combinações em toda a amostra, foram elaborados os percentuais, a respeito da usabilidade e acessibilidade, a partir da análise exploratória de dados (AED), em que foi realizada análise interpretativa e descritiva dos resultados obtidos (TRIOLA, 2005).

4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Esta seção identifica os dados coletados, apontando a conformidade dos municípios, por faixa populacional em relação à LAI e, também, aos portais dos municípios da região do Vale do Guaribas quanto à sua usabilidade e acessibilidade.

4.1 CONFORMIDADE DOS INDICADORES DA LAI NA REGIÃO DO VALE DO GUARIBAS

Apesar de ser previsto na Constituição de 1988, o direito à informação carecia de um instrumento legislativo que o regulasse. Contudo o que se percebeu, em nosso país, foi uma cultura de se produzir decretos e legislações relacionados com o sigilo de documentos públicos (POSSAMAI; SOUZA, 2020). Sendo assim, os procedimentos da LAI se aplicam, mas não se limitam à União, estados, distritos federais e municípios, mas também a órgãos públicos que integram a administração direta e indireta dos poderes executivo, legislativo e judiciário.

A LAI atende ao propósito de combate à corrupção ao garantir o acesso à informação leva à maior transparência na gestão pública (VIANNA JUNIOR et al., 2019). Os autores ainda complementam que a falta de participação pública é uma possível explicação ao aumento da corrupção, pois há falta de interesse e iniciativa pública nos assuntos políticos do país. As pessoas estão cada vez mais indignadas com escândalos de corrupção, aumentos de salários de políticos e desigualdades sociais, mas permanecem passivas a tudo. No momento, a solução seria maior interação entre o Estado e a sociedade por meio de um contrato social.

Araújo et al. (2020) mostram que estudos desta natureza têm o propósito de contribuir, para que os gestores públicos analisem a forma como evidenciam a divulgação de informações em suas gestões, possibilitando orientá-los no desenvolvimento de políticas de disponibilização de informações claras. Portanto, no decorrer do estudo, foram analisados os sites oficiais dos sete municípios que são os que possuem divulgação obrigatória pela Lei de Acesso, em seus sites oficiais, sendo mantida a obrigatoriedade de divulgação em tempo real.

Ao analisarmos as cidades de Fronteiras, Itainópolis, Jaicos, Paulistana, Picos, Pio-IX e Simões, podemos afirmar que os municípios da amostra à LAI apontam que as cidades, embora interioranas, quase todos os indicadores foram atendidos, no entanto, conforme defende Araújo et al. (2020), quando estudaram os municípios tocaninenses, não há uma regulamentação adequada da lei pois eles não contemplam todos os índices de conformidade da LAI, conforme observado no Gráfico 1, a seguir.

Gráfico 1 - Indicadores da Lei de Acesso à Informação da Região do Vale do Guaribas



Fonte: Dados da pesquisa (2022)

A aderência dos municípios da amostra à LAI aponta para um cenário em que dois dos 16 pontos não foram atendidos por nenhum dos sete municípios (indicadores 14 e 16). No momento da análise dos dados, apenas a cidade de Picos faz o uso de perguntas e respostas frequentes, ou seja, o FAQ (indicador 12). Contudo cinco municípios disponibilizaram a ferramenta de pesquisa ficando de fora apenas os municípios de Simões e Paulistana (indicador 13).

A respeito das informações das despesas, licitações e editais dos municípios analisados na amostra (indicadores 8 e 9), apenas o município de Pio-IX não atende a esses itens. A respeito das informações quanto à sua estrutura organizacional, apenas o município de Fronteiras não disponibiliza essa informação em seu site oficial (indicador 5).

Quanto a indicação clara de acesso à LAI, meios para solicitação de informação, SIC, informações, quanto às suas competências, divulgação de endereço, telefones e horários de atendimento, contrato, informação de acompanhamento das ações e programas executados (indicadores 1,2,3,4,10 e 11) foram atendidos por todos os municípios.

Dessa forma, todos os municípios demonstram a aderência a mais da metade dos pontos de conformidade à LAI. Em síntese, os resultados encontrados são semelhantes aos resultados encontrados por Araújo et al. (2020), que identificaram que os municípios da amostra não

divulgaram as informações de forma completa, no entanto mostra a evolução dos municípios, se comparada ao estudo feito por Castro Junior (2013), a respeito da transparência pública e acesso à informação nas prefeituras do Piauí

4.2 USABILIDADE DOS SITES ELETRÔNICOS NA REGIÃO DO VALE DO GUARIBAS

Na categoria usabilidade, nos sites dos sete municípios, foram obtidos os resultados a respeito do seu mecanismo de busca, mapas dos sites, reconhecimento e estrutura de organização do sistema, bem como a questão da sua interface, como mostra o quadro a seguir, a partir da modelo proposto por Araújo et al. (2020) com base na LAI.

Quadro 5 - Aspectos avaliados na categoria usabilidade

Aspectos avaliados	CrITÉRIOS de análise	Atendimento (%)
Mecanismos de busca	Muito Bom	57,14%
	Regular	42,86%
	Não Existe	0,00%
Mapa do site	Localizado	100,00%
	Não Localizado	0,00%
Reconhecimento e orientação do sistema	Muito Bom	28,57%
	Bom	14,29%
	Regular	57,14%
	Fraco	0,00%
	Não Existe	0,00%
Interface	Muito Bom	28,57%
	Bom	28,57%
	Regular	42,86%
	Fraco	0,00%
	Não Existe	0,00%

Fonte: Dados da Pesquisa (2022).

Convém lembrar que, segundo Alves (2019), os cidadãos devem estar cientes de que existem limites às informações governamentais, pois, em muitos casos, isso pode causar danos ou ameaçar danos à segurança pública e também violar outros preceitos legais. Não basta analisar a lei de acesso aos dados solicitados, porque também existem leis que devem ser respeitadas. A ausência de uma interpretação mais ampla e mais prática pelos diversos meios de comunicação e Organizações Não Governamentais, cujos relatórios e estudos foram

consultados, para a elaboração dos trabalhos, leva a pressões excessivas e errôneas cheias de solicitações e prazos a serem cumpridos.

Relativo ao mecanismo de busca dos sites, os municípios de Itainópolis, Pio IX, Jaicos e Picos possuem um mecanismo de busca avançado, totalizando 57% dos municípios da amostra, e os municípios de Fronteiras, Paulistana e Simões que formam os outros 43% dos municípios da região do Vale do Guaribas possuem o mecanismo, mas não há possibilidade de uma busca avançada. No que se refere ao mapa do site, todos os municípios fornecem mapa do *site* em sua página principal.

Quanto ao reconhecimento e orientação do sistema, os municípios de Itainópolis e Pio IX que correspondem a 28% são considerados muito bons, pois suas páginas possuem títulos de identificação tanto nas barras de janela como na área de conteúdo; a estrutura de organização hierárquica das informações do *site* favorece a aprendizagem e a memorização do usuário; há facilidade de navegar entre as diferentes seções do *site* a partir de qualquer página; e o *site* fornece identificação da instituição e referências para contato em todas as páginas.

Jaicós é o único município que é considerado bom, por suas páginas possuírem títulos de identificação apenas nas barras de janela; a estrutura de organização hierárquica das informações do *site* favorece a memorização do usuário; a facilidade de navegar entre as diferentes seções do *site* requer o retorno para a página inicial; e o *site* fornece identificação da instituição e referências para contato em algumas páginas,

Os municípios de Fronteiras, Paulistana, Simões e Picos que correspondem 58% da amostra são considerados regulares pelo fato do reconhecimento e a orientação dos seus sistemas serem limitadas pela dificuldade de identificar os títulos das páginas; as informações não estão organizadas hierarquicamente, é difícil a navegação entre as páginas do *site*; e falta a identificação da instituição nas páginas e as referências de contato. No que se refere à Cartilha de Usabilidade do Governo Federal, a primeira diretriz analisada foi a Diretriz 1- Contexto e navegação e, por sua similaridade com a Diretriz 4 - Erros, ambas foram analisadas conjuntamente em suas respectivas recomendações: 1.13 Resultados da caixa de busca e 1.34 Permita erros de digitação em busca.

Da mesma forma, o estudo de Amorim e Silva (2014), nos sites do executivo e legislativo dos municípios mais populosos do RJ, ressaltou que alguns sites precisam melhorar suas condições de busca/procura, pois, quando o interessado deseja obter alguma informação

específica e digita algum dado, simplesmente não encontra, explicitando uma falta de interatividade com a sociedade. Quanto ao objetivo específico da Cartilha de Usabilidade, ele atestou que a diretriz referente ao campo de pesquisa foi percebida como a principal lacuna nos sites de avaliação, exigindo maior atenção por ser aquele que permite diminuir as dificuldades de acesso ao acesso e maior agilidade na interação

A interface dos municípios de Itainópolis e Pio-IX são consideradas muito boas, por terem o aspecto visual do *site* adequado com prerrogativas da LAI, de acordo com as categorias desenvolvidas por Araújo *et al.* (2020); os elementos de informação estão dispostos nas páginas de forma organizada e racional; há boa distinção visual entre os diferentes elementos de interface, elementos de navegação, elementos de conteúdo; são usadas variações de hierarquia tipográfica, para distinguir as diferentes partes do texto, de forma clara e organizada. Os municípios de Jaicos e Picos que formam outros 28% da amostra são considerados bons por terem o aspecto visual do *site* adequado. Os elementos de informação estão dispostos nas páginas de forma organizada; há distinção visual entre os diferentes elementos de interface, elementos de navegação, elementos de conteúdo; as variações de hierarquia tipográfica não facilitam a distinção das diferentes partes do texto

Os municípios de Fronteiras, Paulistana e Simões que compõem 44% da amostra são classificados como regular pelo aspecto visual do *site* não ser adequado; os elementos de informação estão dispostos nas páginas de forma organizada; há distinção visual entre os diferentes elementos de interface, elementos de navegação, elementos de conteúdo; as variações de hierarquia tipográfica não facilitam a distinção das diferentes partes do texto. Os dados de usabilidade dessa região apresentam índices mais elevados que o que levantado por Araújo *et al.* (2020), nos municípios do Tocantis e apresenta um avanço aos dados apresentados por Castro Junior (2013) com melhoria das condições de usabilidade e transparência de acesso à informação nas prefeituras do Piauí.

4.3 ACESSIBILIDADE DOS SITES ELETRÔNICOS DA AMOSTRA

Esclarecer as informações diligidas em lei é um requisito necessário a ser cumprido por toda e qualquer prefeitura, no entanto essas informações nem sempre costumam ser expostas da maneira que proporcionem melhor e fácil entendimento. Segundo Araújo *et al.* (2020), evidenciar as informações requeridas em lei é um requisito muito importante a ser cumprido

pelas prefeituras, mas seu acesso pode ser dificultado ou, muitas vezes restrito, dependendo da maneira em que estejam organizados e disponibilizados. Os aspectos de acessibilidade são apresentados no Quadro 6, conforme Araújo *et al.* (2020).

Quadro 6 - Aspectos avaliados na categoria acessibilidade

Aspectos avaliados	Crítérios de análise	Atendimento (%)
Outros idiomas (desejável)	Muito Bom	0,00%
	Regular	0,00%
	Não Existe	100,00%
Acesso a portadores de necessidades especiais (essencial)	Muito Bom	0,00%
	Regular	0,00%
	Não Existe	100,00%
Multiplicidade de acesso (desejável)	Muito Bom	0,00%
	Regular	0,00%
	Não Existe	100,00%
Flexibilidade e eficiência do portal (desejável)	Muito Bom	0,00%
	Bom	100,00%
	Regular	0,00%
	Fraco	0,00%
	Não Existe	0,00%
Linguagem de programação e desenvolvedor (desejável)	Muito Bom	0,00%
	Regular	0,00%
	Não Existe	100,00%

Fonte: Dados da Pesquisa (2022).

Nenhum dos sites dos sete municípios apresentaram outro idioma aos usuários, estando todos em uma única língua, a língua portuguesa, o que é similar aos achados da pesquisa de Araújo *et al.* (2020), nos estudos sobre as cidades tocantinenses. Em relação ao acesso de portadores de necessidades especiais, nenhum dos sites indica a certificação de acessibilidade, tendo como ferramenta básica apenas o ajuste de contraste e tamanho da fonte do conteúdo disponibilizado no site. Os portais dos municípios analisados não oferecem aplicativos para que o usuário possa acessá-lo pelos dispositivos móveis, dificultando o acesso à informação em tempo real.

A flexibilidade e eficiência de todos os sites foram consideradas boas, pois permitem atingir o conteúdo de interesse com mais de três cliques, permitindo fazer o bookmark das páginas de interesse para consulta futura, mas não garantem a manutenção da referência. Não existe uma linguagem de programação do desenvolvedor, pois os sites não publicam a linguagem utilizada e o responsável pelo desenvolvimento do portal. Tal resultado converge

com os estudos de Araujo *et al.* (2020), em que nenhum dos municípios atende a totalidade das condições estabelecidas pela a LC n°131/2009.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o que foi visto durante todo o trabalho, conclui-se que o conceito de transparência pública foi apresentado como fruto de uma decisão político-cultural que aflorou no século XX, em conjunto com a sociedade da informação, contudo, apesar da conceituação simples, a implantação efetiva dessa política poderia se tornar difusa, complexa e dinâmica ao longo dos anos.

A LAI surge, para que se tenha uma nova era, cuja transparência e o acesso à informação pública sejam integrados à cultura do brasileiro. A promoção da LAI deve ser feita cada vez mais para que a população saiba quão importantes que os setores do Estado implementem as linhas da legislação. O progresso em sua aplicação é perceptível, ao longo dos anos, e os órgãos governamentais também estão implantando grandes esforços para melhorar o acesso ao serviço de informação e facilitar a busca de acesso pela sociedade civil, para fornecer posteriormente os documentos solicitados na íntegra, comunicação com o controlador geral federal.

É perceptível que há pouco incentivo à participação dos cidadãos, no processo de planejamento e acompanhamento e a maioria dos municípios apresenta bons índices quanto à aderência da LAI, como visto nos trabalhos de Araújo *et al.* (2020) e Costa (2019). Apesar de não terem regulamentado a aplicação de forma geral no âmbito municipal, de acordo com a LAI e de todos deixarem algo a desejar, ocultando informações importantes relacionadas à gestão municipal, dificultando o exercício do controle social pelos municípios, bem como a ação fiscalizadora dos órgãos de controle institucional.

É possível observar que, assim como os estudos realizados por Araujo *et al.* (2020) e Castro Junior (2013), ainda há um longo caminho a ser percorrido, para que a transparência seja tratada como uma questão de prioridade pela gestão pública.

Os resultados obtidos contribuem de forma prática para o campo da administração pública piauiense, além de proporcionar que os órgãos públicos evidenciem a divulgação de informação em suas gestões. Embora a pesquisa realizada apresente algumas limitações, como o fato de não abranger todo o estado ou, pelo menos, parte das regiões piauienses, outra limitação é a referente ao período da coleta podendo sofrer alterações se consultados em outros momentos.

O presente estudo tem como limitações a própria delimitação de amostra de municípios da macrorregião selecionada, por sua heterogeneidade e diferenças demográficas, econômicas e sociais, bem como as informações relativas ao período de coleta, em que podem ocorrer alterações, caso verificados em outros momentos. Pretende-se, com este estudo, preencher a lacuna que ainda existe a respeito da transparência nas dificuldades que os pequenos municípios enfrentam em se adequar à lei, tendo em vista que os percentuais daqueles que cumprem as exigências LAI ainda são muito baixos.

Para trabalhos futuros, a sugestão é que procurem identificar as causas dos baixos índices de percentuais de transparência por parte dos municípios, assim como aprofundar-se a respeito da qualidade das informações e serviços oferecidos pelos sites dos municípios

REFERÊNCIAS

ABREU, J. C. A.; PINHO, J. A. G. Sentidos e significados da participação democrática através da Internet: uma análise da experiência do Orçamento Participativo Digital. **Revista de Administração Pública**, v. 48, n. 4, p. 821-846, 2014.

ALVES, Marília Souza Diniz. Do sigilo ao acesso: análise tópica da mudança de cultura. **Revista do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais, Belo Horizonte**, p.120-134, jan. 2019.

AMORIM, Michelle Ribeiro Lage de; SILVA, Felipe de Souza da. Impactos da Implantação da Lei de Acesso à Informação no Serviço Público: uma Análise das Dificuldades e Benefícios à Cidadania. *In*: SEGET – XI SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA, 2014. **Anais [...]** 2014.

ARAÚJO, Luís Felipe de Jesus Barreto. A publicidade da remuneração dos servidores públicos do Poder Executivo federal: legalidade na exposição dos dados. **Jus Navigandi**, Teresina, ano 18, n.º 3473, 3.01.2013.

ARAÚJO, X. M. B.; KRONBAUER, C. A.; CARVALHO, J. R. M.; CIRNE, G. M. P. Quem Está Ficando para Trás? Uma Análise da Transparência Pública dos Portais Eletrônicos de Municípios Tocantinenses. **Revista Contemporânea de Contabilidade**, v. 17, n. 44, p. 123-141, 2020.

BARBOSA, Alexandre F.; POZZEBON, Marlei; DINIZ, Eduardo H. Rethinking e-government performance assessment from a citizen perspective. **Public Administration**, v. 91, n. 3, p. 744-762, 2013.

BASS, G. D.; MOULTON, S. Bringing the Web 2.0 revolution to government. In: LATHROP, D.; RUMA, L. **Open government**: collaboration, transparency, and participation in practice. Sebastopol: O'Reilly Media, 2010.

BRAGA, Marcus Vinicius de Azevedo. O controle primário da gestão pública. **Jus Navigandi**, Teresina, ano 15, n.º 2647, 30.09.2010.

BRASIL. **Decreto Federal nº 5.296/2004**. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, Brasil, 2004.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal, 1988.

BRASIL. Decreto no 7.185, de 27 de maio de 2010. **Diário Oficial da União**, 27.05.2010. Brasília: 2010.

BRASIL. **Lei no. 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 07.06.2010. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm. Acesso em: 18 jan. 2022.

BRASIL. **Lei Complementar no 101**, de 04 de maio de 2000. Diário Oficial da União, 05.05.2000. Brasília: 2000.

CASTRO JUNIOR, O. V. **Transparência pública e acesso à informação nas prefeituras municipais do Piauí**. Universidade Gama Filho. Monografia. 2013

COSTA, A. S. **Democracia e Accountability nos governos locais**: estudo sobre a implementação da lei de acesso a informação nos municípios piauienses / Aline de Sousa Costa. – 2019

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. São Paulo: Atlas, 1987;

KAUFMANN, D.; BELLVER, A. **Transparenting Transparency**: Initial Empirics and Policy Applications. 2019.

BELLVER, A.; KAUFMANN, D. **Transparenting transparency**: initial empirics and policy applications. The World Bank, 2005

MACEDO, S. V.; VALADARES, J. L.; RIBEIRO FILHO, W. F.; SILVA JUNIOR, A. C. **Transparência Local: Implicações da Lei de Acesso à Informação em Municípios Mineiros**. **Sociedade, Contabilidade e Gestão**, v. 15, n. 2, p. 100-117, 2020.

MENDEL, Toby. **Liberdade de informação: um estudo de direito comparado**. UNESCO. 2019.

PAES, E. B. A construção da lei de acesso à informação pública no Brasil: Desafios na implementação de seus princípios. **Revista do Serviço Público – RSP**, Brasília: ENAP, v. 62, n. 4, p. 407-424, out./dez. 2011.

PAES, E. B. Os desafios da implementação da nova Lei de Acesso à Informação – Lei n.º 12.527/2011. **Revista de Informação Legislativa**, Brasília: Senado Federal, ano 49, n. 193, p. 227-244, jan./mar. 2012.

POSSAMAI, A. J.; SOUZA, V. G. Transparência e Dados Abertos Governamentais: Possibilidades e Desafios a Partir da Lei de Acesso à Informação. **Administração Pública e Gestão Social**, v. 12, n. 2, p. 1-20, 2020.

PICOS. **Principais características do município de Picos**.

<http://siteantigo.pi.gov.br/materia/conheca-o-piaui/picos-a-cidade-modelo-1487.html>. Acesso em: 11 nov. 2021.

SUPERIOR TRIBUNAL FEDERAL. **STF permite divulgação de salários de servidores públicos na internet**. Brasília: STF, 2012, Disponível em:

<http://www.stf.jus.br/portal/cms/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=212003>. Acesso em: 21 nov. 2013.

TRIOLA, M. F. **Introdução à estatística**. Rio de Janeiro: LTC, 2005.

VIANNA JUNIOR, A. J. O.; ABREU, J. C. A.; RAMOS, E. M. D. S. R.; BERNARDES, S. A. P. Contribuições da lei de acesso à informação para o avanço da transparência no Brasil. **Gestão e Desenvolvimento**, v. 16, n. 3, p. 134-152, 2019.

VIEGAS, W. S. O direito à informação como pressuposto para a participação popular no estatuto da cidade. **Revista da Faculdade de Direito de Campos**, Campos dos Goytacazes: Faculdade de Direito de Campos, ano V, n. 5, p. 671-683, 2019.

SARACENO, R. D. F.; MONTEIRO, D. A. A. Lei de acesso à informação: estudo da transparência passiva e transparência ativa na universidade federal da Bahia. **Revista Gestão e Planejamento**, Salvador, v. 22, p. 118-138, jan./dez. 2021.

SANTOS, Mônica Augusta dos. **Análise do Serviço de Informação ao Cidadão das Instituições Federais de Ensino da Região Nordeste**. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, Departamento de Ciência da Informação, Universidade Federal de Pernambuco, 2019.