



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ARQUIVOLOGIA**

GEISSIKELLY MARQUES DE OLIVEIRA

**UMA VISITA AO PORTAL DE TRANSPARÊNCIA DA PREFEITURA MUNICIPAL
DE JOÃO PESSOA – PB, Á LUZ DA LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO E DOS
CONCEITOS DE ACESSIBILIDADE E USABILIDADE.**

JOÃO PESSOA

2015

GEISSIKELLY MARQUES DE OLIVEIRA

UMA VISITA AO PORTAL DE TRANSPARÊNCIA DA PREFEITURA MUNICIPAL DE
JOÃO PESSOA – PB, À LUZ DA LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO E DOS
CONCEITOS DE ACESSIBILIDADE E USABILIDADE.

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao curso de graduação em Arquivologia do Departamento de Ciência da Informação, vinculado ao Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Arquivologia.

Orientador (a): Prof.^a Dr.^a Isa Maria Freire

JOÃO PESSOA
2015

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

O48v

Oliveira, Geissikelly Marques de.

Uma visita ao portal de transparência da Prefeitura Municipal de João Pessoa-PB, á luz da lei de acesso a informação e dos conceitos de acessibilidade e usabilidade. / Geissikelly Marques de Oliveira. – João Pessoa: UFPB, 2015.

93f.

Orientador (a): Prof^ª. Dr^ª. Isa Maria Freire.
Monografia (Graduação em Arquivologia) – UFPB/CCSA.

1. Portal de transparência - *internet*. 2. Lei de acesso a informação - acessibilidade. 3. Lei de acesso a informação - usabilidade. I. Título.

UFPB/CCSA/BS

GEISSIKELLY MARQUES DE OLIVEIRA

UMA VISITA AO PORTAL DE TRANSPARÊNCIA DA PREFEITURA MUNICIPAL DE
JOÃO PESSOA – PB, À LUZ DA LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO E DOS
CONCEITOS DE ACESSIBILIDADE E USABILIDADE.

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao curso de graduação em Arquivologia do Departamento de Ciência da Informação, vinculado ao Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Arquivologia.

Aprovada em: ____/____/____

BANCA EXAMINADORA

Profª Drª Isa Maria Freire (Orientadora)
Universidade Federal da Paraíba

Profª Drª Gisele Rocha Côrtes
Universidade Federal da Paraíba

Prof. Ms. Hebert de Oliveira Rêgo
Universidade Federal da Paraíba

UMA VISITA AO PORTAL DE TRANSPARÊNCIA DA PREFEITURA DE JOÃO PESSOA – PB, Á LUZ DA LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO E DOS CONCEITOS DE ACESSIBILIDADE E USABILIDADE.

RESUMO

No presente trabalho relatamos uma pesquisa exploratória realizada sobre o Portal de Transparência da Prefeitura Municipal de João Pessoa – PB, tendo como fundamentação teórica a Lei de Acesso a Informação e os critérios de acessibilidade e usabilidade. O Portal da Prefeitura Municipal de João Pessoa foi selecionado como objeto desta pesquisa por estar em primeiro lugar no ranking da pesquisa do Instituto de Estudos Sócio Econômico - INESC o qual mensurou a qualidade dos portais de transparência do país. A pesquisa objetiva a realização de uma análise sob a ótica de uma cidadã e graduanda em arquivologia, relatando sua percepção de como o Portal interage com os usuários que o acessam, com vistas a observar a facilidade de compreensão da informação disponibilizada, verificando sua acessibilidade para pessoas portadoras de deficiência ou qualquer outra incapacidade, seja física, motora, cognitiva, cultural ou social. O trabalho traz à luz os conceitos teóricos de *acessibilidade* e *usabilidade*, bem como os critérios estabelecidos pela Lei nº 12.159/2011 sobre a disponibilização da informação pública, suas ações e projetos e os requisitos que os portais de transparência devem considerar ao construírem suas interfaces virtuais na *internet*. Constatou-se que a qualidade atribuída ao Portal da Prefeitura Municipal de João Pessoa pela pesquisa da INESC é pertinente, visto que sua usabilidade faz jus ao posicionamento na pesquisa de qualidade, pois sua interface mostra preocupação com a compreensão da informação disponibilizada, além de atender a praticamente todas as exigências da lei em questão, deixando a desejar apenas na questão da acessibilidade a pessoas portadoras de necessidades especiais.

Palavras-chave: Portal de Transparência - Internet. Lei de Acesso a Informação. Acessibilidade. Usabilidade.

A VISIT TO THE TRANSPARENCY PORTAL OF JOÃO PESSOA – PB CITY HALL, IN LIGHT OF INFORMATION ACCESS LAW AND CONCEPTS OF ACCESSIBILITY AND USABILITY.

ABSTRACT

In this monograph paper it was reported an exploratory survey on the João Pessoa - PB city hall Transparency Portal, having as theoretical basis the Access to Information Act and the accessibility and usability criteria. The João Pessoa city hall portal was selected as the object of this research for being the first in the Socioeconomic Study Institute - INESC ranking of search, which measured the quality of the country's transparency portals. The research aims to carry out an analysis from the perspective of a citizen and graduate student in archival, reporting her perception of how the Portal interacts with the users that access it, in order to observe the ease of understanding of the available information, checking their accessibility for people with disabilities or other disablement, whether physical, motor, cognitive, cultural or social. The monograph paper brings to light the theoretical concepts of *accessibility* and *usability*, and the criteria established by the nº 12.159/2011 Law on the provision of public information, its activities and projects and the requirements that transparency portals should consider when building your virtual interfaces on the *Internet*. It was found that the quality referred to the João Pessoa city hall portal by ISS research is relevant, since its usability lives up to the position as research, once its interface shows concern for understanding of the information as it shows, besides it meets virtually all requirements of the law in question, falling short only on the issue of accessibility for people with disabilities.

Keywords: Transparency Portal - Internet. Access to Information Act. Accessibility. Usability.

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho relata os resultados de uma pesquisa de caráter exploratório mediante visita técnica ao Portal de Transparência da Prefeitura Municipal de João Pessoa - PB, realizada a partir dos requisitos estabelecidos na Lei de Acesso a Informação Pública, dos conceitos de usabilidade e das recomendações de acessibilidade à informação na Internet.

Através de uma pesquisa preliminar identificou-se que há várias ações com vistas à transparência das informações públicas governamentais mediante interfaces virtuais, disponibilizando informações relevantes e seguras sobre a gestão pública e outros assuntos de interesse para a população, disponibilização essa, prevista na Lei nº 12.159/2011, a qual vem regulamentar um direito já previsto desde a Constituição Federal de 1988, o direito de acesso à informação. Nessa perspectiva o Portal de Transparência é uma ponte entre a sociedade e o governo a fim de facilitar o acesso à informação pública, uma vez que, o cidadão pode realizar pesquisas e acessar informações sobre as ações do governo em qualquer nível, mediante o uso da rede mundial de computadores (*internet*). Apesar de ainda existir pessoas que não possuem acesso ao mundo virtual, vivemos hoje a era da sociedade em rede, onde a grande maioria da população vive conectada todo o tempo, por meios de plataformas digitais com acesso à internet.

O Portal escolhido para esta pesquisa foi o Portal de Transparência da Prefeitura Municipal de João Pessoa – PB (PMJP), indicado como um dos melhores portais do país através da pesquisa realizada pelo Instituto de Estudos Sócio Econômico – INESC, o qual teve como objetivo avaliar a qualidade informacional, os cumprimentos das exigências da Lei de Acesso a Informação (LAI) e a sua usabilidade das informações disponibilizadas. Na pesquisa do INESC, o Portal da PMJP obteve o primeiro lugar no ranking dos 29 portais avaliados, visto isso, pensou-se em realizar uma visita técnica ao portal para analisá-lo com o olhar de cidadã e graduanda em Arquivologia, a fim de observar como o portal interage com seus usuários, se atende aos critérios da LAI, bem como os critérios de usabilidade que visam facilitar o acesso e compreensão da informação disponibilizada, e também se atende aos critérios de acessibilidade para pessoas portadoras de deficiência.

O relato da visita é apresentado no presente trabalho, desde a contextualização do objeto de estudo — Portal de Transparência da Prefeitura Municipal de João Pessoa — até a avaliação a partir dos critérios descritos nos procedimentos, com nossas considerações finais.

2 OBJETIVOS

Nosso objetivo geral foi avaliar o Portal de Transparência da Prefeitura Municipal de João Pessoa (PTPMJP) à luz dos requisitos estabelecidos pela Lei de Acesso à Informação (LAI) e critérios de usabilidade e acessibilidade para interfaces virtuais. As ações de pesquisa foram orientadas pelos seguintes objetivos específicos:

- a) revisão da literatura arquivística pertinente e relevante à temática;
- b) identificação e descrição dos requisitos e critérios teóricos, legais e tecnológicos que orientam a produção de portais de transparência, conforme literatura da área;
- c) visita técnica ao Portal de Transparência da PMJP, para avaliação do atendimento aos critérios definidos na pesquisa;
- d) análise dos dados coletados durante a visita ao Portal à luz dos requisitos da LAI e dos critérios de usabilidade e acessibilidade definidos na pesquisa;
- e) avaliação da adequação do Portal tanto às exigências legais quanto aos critérios técnicos para facilitar o acesso à informação pelos usuários.

3 SOBRE O ACESSO À INFORMAÇÃO

Nesta seção são abordadas as questões teóricas, legais e tecnológicas à luz da revisão da literatura pertinente sobre acesso à informação, temática na qual se insere o presente trabalho, trazendo conceitos e conclusões sobre o tema proposto.

3.1 QUESTÕES TEÓRICAS

A cidadania e inclusão social têm mobilizado debates que vêm contribuindo para produzir reconfigurações e modificações nos procedimentos de construção da cidadania. Nesse processo, a informação é o elemento fundamental para o início dessas modificações, pois o exercício ao pleno direito a cidadania e o acesso à informação são assuntos que estão interligados.

Informação é um elemento primordial para a sociedade, pois é por meio do intercâmbio informacional que o cidadão pode se comunicar e adquirir conhecimento dos seus direitos e deveres para assim, poder tomar decisões coerentes, seja de forma individual ou coletiva. De acordo com Barreto (2006, p. 1), neste momento histórico “a informação é qualificada como instrumento modificador da consciência e da sociedade como um todo”

onde a construção da cidadania está correlacionada ao acesso e uso da informação, conforme Araújo (1999, p. 1):

Pois tanto a conquista de direitos políticos, civis e sociais, como a implementação dos deveres do cidadão dependem fundamentalmente do livre acesso à informação sobre tais direitos e deveres, ou seja, depende da ampla disseminação e circulação da informação e, ainda, de um processo comunicativo de discussão crítica sobre as diferentes questões relativas à construção de uma sociedade mais justa e com maiores oportunidades para todos os cidadãos.

Morigi e Viega (2007) definem cidadania como um conjunto de direitos, sendo a informação compreendida como um “direito-meio” da cidadania. Sendo assim, a informação não é um direito a ser adquirido com um fim em si mesmo, ainda que essa seja fundamental ao cidadão. A informação por si só, não assegura o pleno exercício da cidadania, porém sem esse direito não existe possibilidade de conquistar, de forma plena, todos os demais.

Em relação ao Estado, o direito a informação significa popularizar o acesso às informações públicas. Todavia é importante salientar que a possibilidade de acesso à informação não significa que ela seja usada de forma eficaz, vindo a ter seu objetivo final alcançado que é o de suscitar o conhecimento, uma vez que a relação entre Estado e sociedade é bem complexa, pois existem zonas de sombra dos registros informacionais. De sua parte, a sociedade civil, pouco habituada a participar da administração do Estado, “quase nunca exigiu a disponibilidade de acesso às informações públicas” (MORIGI; VIEGA, 2007), fazendo com que as políticas de acesso à informação não fossem reconhecidas pelos arquivos. Conforme Jardim (1999, pp.21; 51),

[...] o Estado brasileiro, em seu sentido estrito, teve a opacidade e não a transparência como um dos seus mais nítidos atributos. [...] Pensar em transparência, portanto, remete-nos à opacidade. Mais ainda, obriga-nos a visualizar os diversos matizes entre estes dois polos. Opacidade e transparência não se inserem numa simples relação de exclusão: há graus entre ambas. A riqueza teórica destas noções convida-nos a que nos desviemos da aparente facilidade com que tendem a ser mapeadas estas zonas de luz e sombra. Tal ocorre frequentemente em detrimento das gradações existentes entre a opacidade e a transparência.

O segredo impede que a sociedade tenha um controle mais efetivo sobre seus governantes, estabelecendo assim uma forma de evitar o julgamento antecipado e preservando o poder do Estado. Uma sociedade sem informação é uma sociedade que não conhece seus direitos e cuja população não pode lutar por eles.

Segundo Debasch (1990 *apud* JARDIM 1999, p. 56) a noção de “transparência” apresentaria três facetas:

O direito de saber, dado que, por princípio, a Administração atua em função do interesse geral, os cidadãos têm o direito de saber o que sucede no interior desta; O direito de controle deve-se saber, mas também utilizar este direito para controlar, verificar a legalidade e a oportunidade das decisões administrativas e apreciar como se utilizam os fundos públicos; O direito do cidadão de ser ator e não mero espectador da vida administrativa: “o direito de não ser um administrado, mas um usuário ou cliente da administração” (DEBASCH, 1990, p. 11 apud JARDIM, 1999, p. 56, grifo nosso).

Ainda conforme Debasch (1990 *apud* JARDIM, 1999, p. 57), os polos das realizações da transparência são:

O direito de acesso a documentos administrativos: os cidadãos tem o direito de acesso aos documentos produzidos pela administração pública, os quais, não sendo propriedade desta, devem estar à disposição daqueles; O direito de acesso à motivação dos atos administrativos: os cidadãos têm direito não somente a conhecer os documentos administrativos, mas também as razões das decisões administrativas e os processos que lhes corresponde; O direito de participação: trata-se da possibilidade de o cidadão participar no processo decisório. (DEBASCH, 1990 *apud* JARDIM, 1999, p. 57, grifo nosso).

Sendo assim a transparência implica em trazer a substituição do modelo de relações do tipo “monológico”, por um modelo do tipo “dialógico” ou “interativo” no qual o cidadão possui o direito de fornecer e receber informações. Neste caso, o cidadão abandona sua posição de subserviente para tornar-se ator integral na relação administrativa. Visto isso, a administração volta-se para a sociedade num outro contexto relacional, onde se faz necessário a modificação da sua linguagem, no sentido de tornar-se mais compreensível, considerando que a informação só é eficaz se o receptor recebe e interpreta corretamente a mensagem transmitida. Este processo conforme Jardim (1999, p.60), só se completa quando o cidadão conquista o direito à informação.

3.2 QUESTÕES LEGAIS

A Constituição Federal de 1988 em seu artigo 5º, no inciso XXXIII prevê que “todos tem direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral”, considerando este direito como relativo a direitos e garantias fundamentais individuais e coletivas. Ainda na Constituição Federal o artigo 216º, paragrafo 2º prevê que “Cabem à administração pública, na forma da lei, a gestão da documentação governamental e as providências para franquear sua consulta a quantos dela necessitem”.

Embora a constituição tenha garantido o direito de acesso à informação para sociedade brasileira desde 1988, percebe-se que houve um grande esforço para que esse direito não viesse a ser cumprido quando observamos a criação das legislações legitimando o sigilo de

documentos públicos, causando um grande atraso no que se refere ao acesso à informação pública, pois o sigilo virou prioridade e transparência à exceção.

O direito de acesso à informação pública é um direito humano fundamental, reconhecido pelo regime internacional de direitos humanos, inclusive pelo Pacto Internacional dos Direitos Civis e Políticos, um tratado legalmente vinculante ratificado pelo Brasil em 24 de janeiro de 1992, e pela Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção, ratificada pelo Brasil em 15 de junho de 2005. (ARTICLE 19, 2009)

Após anos de mobilização, enfim o Brasil pôde contar com uma Lei de Acesso a Informação que favorece a aplicação dos princípios do direito à informação presentes na Constituição de 1988. O governo brasileiro regulamentou o acesso à informação através da Lei Federal nº 12.527 de 18 de novembro de 2011, regulamentada pelo Decreto-Lei Federal nº 7.724/2012. Esta Lei passou a entrar em vigor a partir de 16 de maio de 2012, desde então tem sido objeto de regulamentação em outros poderes da União, bem como nos estados e municípios (JARDIM, 2012, p. 3). Com a Lei de Acesso a Informação (LAI) em vigor a transparência das informações torna-se fator primordial na administração pública trazendo inúmeros benefícios para a sociedade, definindo as garantias do direito de acesso, os procedimentos aos pedidos de acesso, às restrições, as responsabilidades dos agentes públicos, entre outros.

A LAI em seu Capítulo II trata do Acesso das informações e sua divulgação sendo assim, ela estabelece todas as diretrizes necessárias para que a mesma seja cumprida com êxito. Quanto aos órgãos e entidades do poder público, prevê em seu artigo 6º que sejam observadas as seguintes normas e procedimentos:

I - gestão transparente da informação, propiciando amplo acesso a ela e sua divulgação; II - proteção da informação, garantindo-se sua disponibilidade, autenticidade e integridade; e III - proteção da informação sigilosa e da informação pessoal, observada a sua disponibilidade, autenticidade, integridade e eventual restrição de acesso. (BRASIL, Lei nº 12.527, 2011)

O artigo 7º trata do acesso à informação, entre outros, os direitos de obter:

I - orientação sobre os procedimentos para a consecução de acesso, bem como sobre o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação almejada; II - informação contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados por seus órgãos ou entidades, recolhidos ou não a arquivos públicos; III - informação produzida ou custodiada por pessoa física ou entidade privada decorrente de qualquer vínculo com seus órgãos ou entidades, mesmo que esse vínculo já tenha cessado; IV - informação primária, íntegra, autêntica e atualizada; V - informação sobre atividades exercidas pelos órgãos e entidades, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços; VI - informação pertinente à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação, contratos administrativos; e VII - informação relativa: (BRASIL, Lei nº 12.527, 2011)

O acesso à informação previsto no *caput* acima não compreende as informações referentes a projetos de pesquisa e desenvolvimento científicos ou tecnológicos o qual o sigilo seja fundamental à segurança da sociedade e do Estado. Quando não for autorizado acesso integral a uma informação por ser ela parcialmente sigilosa, é assegurado o acesso à parte não sigilosa por meio de certidão, extrato ou cópia com ocultação da parte sob sigilo.

Em seu artigo 8º pode-se observar que é previsto o “dever dos órgãos e entidades públicas promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, as informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas.” E sobre estas informações deverão constar no mínimo:

I - registro das competências e estrutura organizacional, endereços e telefones das respectivas unidades e horários de atendimento ao público; II - registros de quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros; III - registros das despesas; IV - informações concernentes a procedimentos licitatórios, inclusive os respectivos editais e resultados, bem como a todos os contratos celebrados; V - dados gerais para o acompanhamento de programas, ações, projetos e obras de órgãos e entidades; e VI - respostas a perguntas mais frequentes da sociedade. (BRASIL, Lei nº 12.527, 2011)

Para o cumprimento das referidas diretrizes, os órgãos e entidades públicas deverão utilizar todos os meios e instrumentos legítimos do qual dispuserem, sendo obrigatória a divulgação em sítios oficiais da rede mundial de computadores (*internet*), nomeado como Portal de Transparência, estes portais precisam atender aos seguintes requisitos:

I - conter ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o acesso à informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão; II - possibilitar a gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, inclusive abertos e não proprietários, tais como planilhas e texto, de modo a facilitar a análise das informações; III - possibilitar o acesso automatizado por sistemas externos em formatos abertos, estruturados e legíveis por máquina; IV - divulgar em detalhes os formatos utilizados para estruturação da informação; V - garantir a autenticidade e a integridade das informações disponíveis para acesso; VI - manter atualizadas as informações disponíveis para acesso; VII - indicar local e instruções que permitam ao interessado comunicar-se, por via eletrônica ou telefônica, com o órgão ou entidade detentora do sítio; e VIII - adotar as medidas necessárias para garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência, (BRASIL, Lei nº 12.527, 2011).

Os municípios com população menor que 10 mil habitantes ficam dispensados da divulgação obrigatória na *internet*, porém mantida a obrigatoriedade de divulgação, em tempo real, de informações relativas à execução orçamentária e financeira. Finalizando o capítulo que trata da divulgação das informações, o artigo 9º assegura ao cidadão:

I - criação de serviço de informações ao cidadão, nos órgãos e entidades do poder público, em local com condições apropriadas para: a) atender e orientar o público quanto ao acesso a informações; b) informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades; c) protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações; e II - realização de audiências ou consultas públicas, incentivo à

participação popular ou a outras formas de divulgação (BRASIL, Lei nº 12.527, 2011).

Analisando todos estes dispostos, podemos observar que o cidadão é o epicentro desta lei e fica ao Estado o dever de informar aos cidadãos os seus direitos e estabelecer que o acesso à informação pública seja a regra e o sigilo, a exceção. Com a promoção de uma cultura de abertura de informações em âmbito governamental, o cidadão pode participar mais ativamente do processo democrático ao acompanhar e avaliar a implementação de políticas públicas e fiscalizar a aplicação do dinheiro público.

Visto a delimitação do campo de pesquisa deste trabalho, o Portal de Transparência da Prefeitura Municipal de João Pessoa – PB, conta-se ainda com a Lei Ordinária nº 12.645 de 25 de setembro de 2013, o qual dispõe sobre a política municipal de transparência e acessibilidade à informação democrática e dá outras providências. A Lei Ordinária reproduz as disposições da LAI, contudo realizando alguns acréscimos e adaptações a realidade do município de João Pessoa- PB.

3.3 QUESTÕES TECNOLÓGICAS

Em meio à revolução científica e técnica decorrente da II Guerra Mundial, emergiu um imenso volume de informação relevante para a produção econômica e social, bem como a necessidade de tornar acessível à sociedade esse acervo crescente de conhecimento. Ao passar do tempo, com o desenvolvimento das tecnologias digitais de comunicação a busca pela informação começou a ganhar ainda maior relevância.

Nesse contexto, Silva (2006, p. 24) entende informação como “[...] um fenômeno humano e social, o qual deriva de um sujeito que conhece, pensa, se emociona e interage com o mundo sensível a sua volta e a comunidade de sujeitos que se comunica entre si”. Já para Pinheiro (2004) a informação é tradicionalmente relacionada a documentos e bibliotecas, podendo ela estar em fotografias, objetos, bibliotecas virtuais, repositórios ou simplesmente na *internet*.

Nas últimas décadas com os avanços informacionais e tecnológico surge a “sociedade da informação”, com o desenvolvimento de mecanismos e tecnologias que facilitam o acesso e disseminação da informação. Destes mecanismos, o mais relevante é a *internet* (a rede mundial de computadores) e nela a tecnologia da *word wide web* (www). A *web* é um termo metafórico pelo qual a interface humano-máquina da rede mundial de computadores tornou-se conhecida, criando na sociedade a possibilidade, bem como a expectativa, de acesso facilitado

e rápido a diferentes tipos de informação (FREIRE; LIMA; COSTA JUNIOR, 2013). O dicionário Aurélio define interface como “dispositivo (material e lógico) que realiza as trocas de informação entre dois sistemas [...] Em um sistema computacional é conjunto de elementos de *hardware e software* o qual possibilita a troca de informação” (NOVO DICIONÁRIO AURELIO, 2004).

Alterações significativas foram percebidas com o surgimento da *web*, em princípios dos anos 1990, assim como em decorrência do crescimento desenfreado, tanto do uso quanto do tamanho da rede. De interação estática e com escassez de informação na fase inicial, a *web* transformou-se progressivamente no veículo preferido de usuários – com diferentes perfis e níveis de conhecimentos (GIORDANO; BIOLCHINI, 2012 p. 127).

No que se refere à disseminação da informação, Lara e Conti (2003, p.26) registram que “[...] disseminar informação supõe tornar público a produção de conhecimentos gerados ou organizados por uma instituição”. A disseminação da informação vem causando transformações culturais, pois a tecnologia da informação expressa à essência da presente transformação tecnológica em suas relações com a economia e a sociedade. Sendo assim, a *internet* tem uma participação imprescindível na disseminação da informação e do conhecimento. É nesse espaço virtual que o usuário/cidadão começa sua busca por conteúdos que possam contribuir para o seu desenvolvimento intelectual e profissional. A participação do usuário e a sua interatividade com os serviços *on-line* na *web* está muito mais voltada para a coletividade do que para o tecnológico, propriamente dito, permitindo assim, a construção da informação de maneira coletiva (FREIRE; LIMA; COSTA JUNIOR, 2013).

Na era da informação e da nova economia globalizada são grandes as mudanças no modo como a sociedade se organiza e se interage socialmente, há uma nova sociabilidade baseada numa dimensão virtual que ultrapassa o tempo e o espaço. A *internet* hoje é tão importante para a sociedade atual, o qual alguns denominam como sociedade da informação, que Castells (2004) define a rede de *internet* como sendo o “tecido de nossas veias”, pois nesta era da informação, a rede está cada vez mais consolidada no cotidiano dos indivíduos, existindo uma relação muito forte com as tecnologias digitais e com o mundo virtual. Sobre as redes, Castells (2004, p. 7-8) discorre que:

[...] durante a maior parte da história humana, diferentemente da evolução biológica, as redes foram suplantadas como ferramentas de organização. Agora [...] a introdução da informação e das tecnologias de comunicação baseadas no computador [...] permite às redes exercer sua flexibilidade e adaptabilidade, e afirmar assim sua natureza revolucionária.

Com isso, a informação passa a ter valor não apenas social, mas também econômico permitindo qualificar e quantificar as sociedades, conforme o seu acesso à informação e seu

uso. As informações passam a ser recebidas em tempo real, portanto, podemos considerar que as tecnologias da informação são os principais indicadores de desenvolvimento da sociedade da informação.

No ambiente das redes, o compartilhamento de informações e conhecimento se torna uma constante, tanto pela sua agilidade, como flexibilidade, pois os indivíduos nelas situados gostam de trocar ideias e compartilhar o que sabem, além de promover ações entre os atores sociais e a sociedade, uma reconstrução da prática da cidadania. (FREIRE; LIMA; COSTA JUNIOR, 2013, p. 39)

Com o avanço das novas tecnologias, o cidadão utiliza tais meios de comunicação para absorver informações, que são à base de todas as transformações no modo de vida da sociedade na qual está inserido. A *internet* e os canais de comunicação estão introduzidos em um contexto social, político e cultural e o uso do computador com acesso à *internet* é um dos meios de acesso à informação mais utilizado, visto a sua praticidade. “*Sites, blogs, portais e as mídias sociais são exemplos do desenvolvimento tecnológico de disponibilização à informação*” (FREIRE; LIMA; COSTA JUNIOR, 2013, p. 43). Esse processo de desenvolvimento de novas culturas e mudanças sociais, através das novas mídias inseridas no cotidiano da sociedade, transforma e reconstrói o comportamento social das pessoas, possibilitando a configuração de um espaço de discussão, compartilhamento e produção da informação relevante para a sociedade, criando um ambiente com uma melhor qualidade de informação.

3.3.1 Usabilidade

A preocupação com a relação entre o homem e a máquina surgiu na Segunda Guerra Mundial, onde nesse período, cientistas da Força Aérea Inglesa perceberam que as falhas ocorridas durante a operação de equipamentos militares não eram ocasionadas somente por falha humana, mas pela adequação dos equipamentos às características físicas, psíquicas e cognitivas do homem (NASCIMENTO; AMARAL, 2010 *apud* SANTOS; COSTA, 2012, p. 431). Visto isso surgiu a Ergonomia, disciplina que estuda a adequação dos produtos para o trabalho humano.

A Ergonomia foi estabelecida como área de estudo a partir da década de 70, contribuindo para o desenvolvimento de sistemas interativos, vindo a criar metodologias que identificam problemas inerentes ao uso de sistemas, esse conjunto de métodos e técnicas ergonômicos é o que conhecemos hoje como Usabilidade. Segundo Cybis (2007, p.15) “a ergonomia está na origem da usabilidade, pois ela visa proporcionar eficácia e eficiência,

além do bem-estar e saúde do usuário, por meio da adaptação do trabalho ao homem”. Pressman (1995) definiu usabilidade como “a pratica de medir a *user friendliness*.” que significa a qualidade de ser amigável ao usuário. “Se um programa não for *user friendly* frequentemente estará destinado ao fracasso, mesmo que as funções que ele execute sejam valiosas” (PRESSMAN, 1995, p.71). O termo usabilidade passou a ser utilizado na década de 80, após perceberem que existia a necessidade de substituir o termo *user frindly* por um termo de conotação mais objetiva, visto que um sistema pode ser amigável para um usuário e para outro não, já que as necessidades mudam de usuário para usuário (DIAS, 2003). Infere-se que a mesma interface de um sistema pode ser enxergada de maneiras diferentes de acordo com cada usuário, visto que cada um possui uma necessidade informacional diferente.

A *International Organization for Standarzation* (ISO) foi a primeira norma internacional que definiu a usabilidade sobre a qualidade dos softwares através da ISO 9126 publicada em 1991. Esta norma define usabilidade como “um conjunto de atributos de software relacionado ao esforço necessário para seu uso e para o julgamento individual de tal uso por determinado conjunto de usuários”. Importante salientar que embora a norma verse sobre software, suas orientações também é direcionado aos sistemas de informação via web. A ISO 9126 traz as seguinte características de qualidade de software:

Funcionalidade: capacidade do software de prover funções que atendem a necessidade expressas e implícitas, quando usado nas condições especificadas; **Confiabilidade:** capacidade do software de manter seu nível de desempenho, quando usado nas condições especificas; **Usabilidade:** capacidade do software de ser compreendido, aprendido, usado e apreciado pelo usuário, quando usado nas condições especificadas; **Eficiência:** capacidade do software de operar no nível do desempenho requerido, em relação à qualidade de recursos empregados, quando usado nas condições especificadas; **Possibilidade de manutenção:** capacidade do software de ser modificado. Modificações podem abranger correções, melhorias ou adaptações do software. Mudanças de ambiente ou nas especificações funcionais e de requisitos; **Portabilidade:** capacidade do software de ser transferido de um ambiente a outro. (ISO 9126, grifo nosso)

Essas características nos mostram que o programa utilizado para disponibilizar informações ao usuário deve praticamente “falar” a língua do mesmo com palavras, frases e conceitos compreensíveis, ao invés de termos técnicos. Pois, o usuário ao utilizar um software ou uma pagina na *web* espera encontrar os caminhos que lhe levaram a estar naquela pesquisa.

Uma norma internacional dispõe de direcionamentos sobre usabilidade, a ISO 9241 trazendo requisitos ergonômicos para trabalhos com terminais de visualização, ela está organizada em um conjunto de 17 partes onde cada uma delas se refere a diretrizes necessárias para o trabalho informatizado, a parte 11 dispõe das orientações sobre usabilidade, oferecendo características que permitem ao usuário o alcance de seus objetivos, atendendo as

suas necessidades informacionais. A parte ISO 9241-11 dispõe que “usabilidade é a extensão na qual um produto poder ser usado por usuários específicos para alcançar objetivos específicos com efetividade, eficiência e satisfação”. Além da norma internacional, no Brasil existe uma norma específica que segue os conceitos e determinações da ISO 9241, a NBR 9241 o qual reproduz a norma ISO quanto ao conteúdo acerca de usabilidade.

Visto tudo que relatam as normas, a usabilidade se debruça em identificar as melhores características de utilização, desempenho e satisfação do usuário no momento da interação com as interfaces computacionais, visando uma melhor interatividade do homem com as interfaces. Nielsen (1993) define usabilidade como:

Um atributo de qualidade relacionado à facilidade do uso de algo. Mais especificamente, refere-se à rapidez com que os usuários podem aprender a usar alguma coisa, a eficiência deles ao usá-la, o quanto lembram daquilo, seu grau de propensão a erros e o quanto gostam de utilizá-la.

Nielsen (1993) ainda complementa que um bom sistema interativo deve proporcionar cinco vantagens aos seus usuários:

Facilidade de aprendizado: o sistema deve ser o mais simples possível e de fácil aprendizagem para que o usuário tenha a possibilidade de, sem demora, conhecer o sistema e desenvolver suas atividades; **Eficiência de uso:** o sistema deve ser hábil o suficiente para permitir que o usuário, tendo aprendido a interagir com ele, atinja altos níveis de produtividade no desenvolvimento de suas atividades; **Facilidade de memorização:** aptidão do usuário de regressar ao sistema e realizar suas tarefas mesmo tendo estado sem fazer uso dele por um determinado tempo; **Baixa taxa de erros:** em um sistema com poucos índices de erros, o usuário é capaz de realizar suas tarefas sem grandes problemas, recuperando erros, caso aconteçam. **Satisfação subjetiva:** o usuário acha agradável a interação com o sistema e se sente particularmente satisfeito com ele (NIELSEN 1993, p. 26, grifo nosso).

No que diz respeito aos Portais de Transparência, a LAI prevê que é dever do gestor público garantir que a informação seja acessível, ou seja, que não haja dificuldades para os interessados que queiram obter informação ou objeto de pedido de acesso. Dessa forma, é salutar que os órgãos e entidades públicas, ao divulgarem suas informações, seja na Internet ou em outros meios, tenham o cuidado de analisar se a informação disponibilizada é compreensível para o qualquer tipo de público.

3.3.2 Acessibilidade

Visto os conceitos de usabilidade, o qual sua finalidade é ser compreendido, aprendido e usado pelo usuário afim alcançar seus objetivos, faz-se necessário encaixar a acessibilidade dentro desse contexto, pois isso implica em promover a inclusão de cidadãos com deficiência ou mobilidade reduzida, em exercer seu pleno direito a cidadania. Segundo a estimativa da

Organização Mundial de Saúde (OMS) 10% da população mundial têm algum tipo de deficiência ou incapacidade, o qual os diferencia do resto dos 90% da população, isso faz com que estes necessitem de medidas especiais para exercer os seus direitos a cidadania. A acessibilidade possibilita que qualquer pessoa independente de suas capacidades físicas, motoras, perceptivas, culturais e sociais usufrua os benefícios de uma vida em sociedade, ou seja, a possibilidade de participar de atividades que incluam produtos, serviços e informações possuindo o mínimo de restrições possíveis.

A Lei nº 10.098 de 2000 estabelece normas e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, a referida lei define acessibilidade como:

Possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos transportes e dos sistemas e meios de comunicação, por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida. (BRASIL, Lei nº 10.098, 2000)

Dessa forma, os estudos sobre acessibilidade devem se atentar ao direito de acesso a informação como um direito instituído. Sobre este direito Jardim (2009 p. 2) considera que:

[...] expressão de uma terceira geração de direitos dos cidadãos – carrega em si uma flexibilidade que o situa não como um direito civil, mas também como um direito político e um direito social, compondo uma dimensão historicamente nova da cidadania.

O direito a informação transfigura, ao menos teoricamente, o território administrativo em território partilhado visando um espaço de comunicação (JARDIM 2009 p. 2-3). Nessa perspectiva podemos citar o acesso às Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) o qual possibilita o acesso à informação de uma maneira alternativa, capaz de mediar os processos informacionais e comunicativos. Nesse contexto citamos os Portais de Transparência, o qual é o meio de comunicação utilizado para facilitar o acesso à informação pública. O Portal visa assegurar a boa e correta aplicação dos recursos públicos, aumentando assim a transparência da gestão pública e permitindo que o cidadão acompanhe de maneira acessível todas as informações das ações do Estado.

A LAI dispõe em seu artigo 8º, inciso VIII que os sítios utilizados para a disponibilização das informações públicas, adotem as medidas necessárias para garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência nos termos do art. 17 da Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000 o qual já foi citada nesta seção. Nesse contexto, Correia, Correia e Frassinetti (2009 *apud* COSTA; SILVA; RAMALHO 2010) classificam

quatro tipos de acessibilidades ao qual é necessário se atentar durante o desenvolvimento de tecnologias de comunicação para usuários portadores de necessidades especiais:

Acessibilidade motora: sempre que as formas de acesso tradicional ao computador através do teclado e do *mouse* não são as mais adequadas, é possível utilizar periféricos alternativos muito diversificados. Exemplos: teclados de conceito; teclados virtuais; emuladores de *mouse*; *mouses* adaptados; comutadores ou *switches*; comando através de voz; ativação dos elementos da página do teclado e etc. **Acessibilidade auditiva:** no que tange a essa categoria, ainda há caminho longo a trilhar, e as tecnologias emergentes precisam se estabilizar e democratizar. Campo promissor é a conversão automática de texto em língua gestual. Exemplos: *softwares* de tradução automática; leitor de página *web* com sintetização de fala; legendagem de documentos etc; **Acessibilidade visual:** existência de normas de acessibilidade que visam a atender à forma particular como as pessoas com baixa visão ou deficiência visual acedem à informação digital (encontrada na internet ou em *cd-rom*). Exemplo: sistemas que convertem texto escrito em texto braile; função de aumento do texto com as opções do navegador de sites etc; **Acessibilidade cognitiva:** por vezes as barreiras que impedem o acesso à informação e dificultam a comunicação são de natureza cognitiva. Ao falarmos ou escrevermos, nossas palavras atuam como símbolos do que queremos dizer, mas as pessoas impossibilitadas de utilizar palavras de forma tradicional necessitam utilizar outros sistemas de símbolos que lhes sejam acessíveis, para que possam transmitir suas mensagens aos demais. Exemplos: os diversos programas de símbolos inteligentes disponíveis para computador. (CORREIA; CORREIRA; FRANSINETTI, 2009 *apud* COSTA; SILVA; RAMALHO, 2010 p. 138, grifo nosso)

Desta forma é imprescindível que os órgãos e entidades públicas, possuam o cuidado em analisar se o acesso à informação é possível aos cidadãos portadores de deficiência ou com mobilidades reduzidas, pois estes também possuem direito de acesso a informação, sendo dever do Estado proporcionar à população meios para o exercício dos seus direitos.

4 METODOLOGIA: procedimentos e campo da pesquisa

Nesta seção são relatados os procedimentos utilizados para a elaboração dessa pesquisa o qual teve incentivo a partir da leitura do artigo Uma visita à biblioteca virtual do Ministério da Saúde - Isa Maria Freire e Colaboradores; e como referencia base dentro da arquivologia e do tema em questão o artigo do José Maria Jardim – Lei de Acesso a Informação Pública: Dimensões políticos-informacionais.

4.1 PROCEDIMENTOS METODOLOGICOS

Para a realização dessa pesquisa de caráter exploratório, foram consultadas e utilizadas a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação Pública – LAI) e a Lei Ordinária nº 12.645 de 25 de setembro de 2013. Além desses dispositivos jurídicos mencionados, foi utilizada a revisão de literatura referente às temáticas abordadas nesse

trabalho, observando como delimitação do campo de pesquisa o Portal de Transparência da Prefeitura Municipal de João Pessoa - PB, pois esse lidera o ranking de 1º lugar dos Portais de Transparência do país através de uma pesquisa realizada pelo Instituto de Estudos Socioeconômico – INESC em 2014.

A pesquisa para a realização desse trabalho teve início com a revisão da literatura pertinente à temática abordada, mediante consulta em base dados de artigos de periódicos da área, bem como em livros, revistas e manuais que tratasse do assunto abordado neste trabalho. Através da revisão da literatura foi possível identificar e descrever os critérios teóricos, legais e tecnológicos que abordam o tema proposto, o qual trouxe o conhecimento e os questionamentos necessários para as análises que guiou a visita virtual ao Portal de Transparência da PMJP sob a luz das recomendações da LAI bem como os critérios e exigências legais de acessibilidade e da usabilidade.

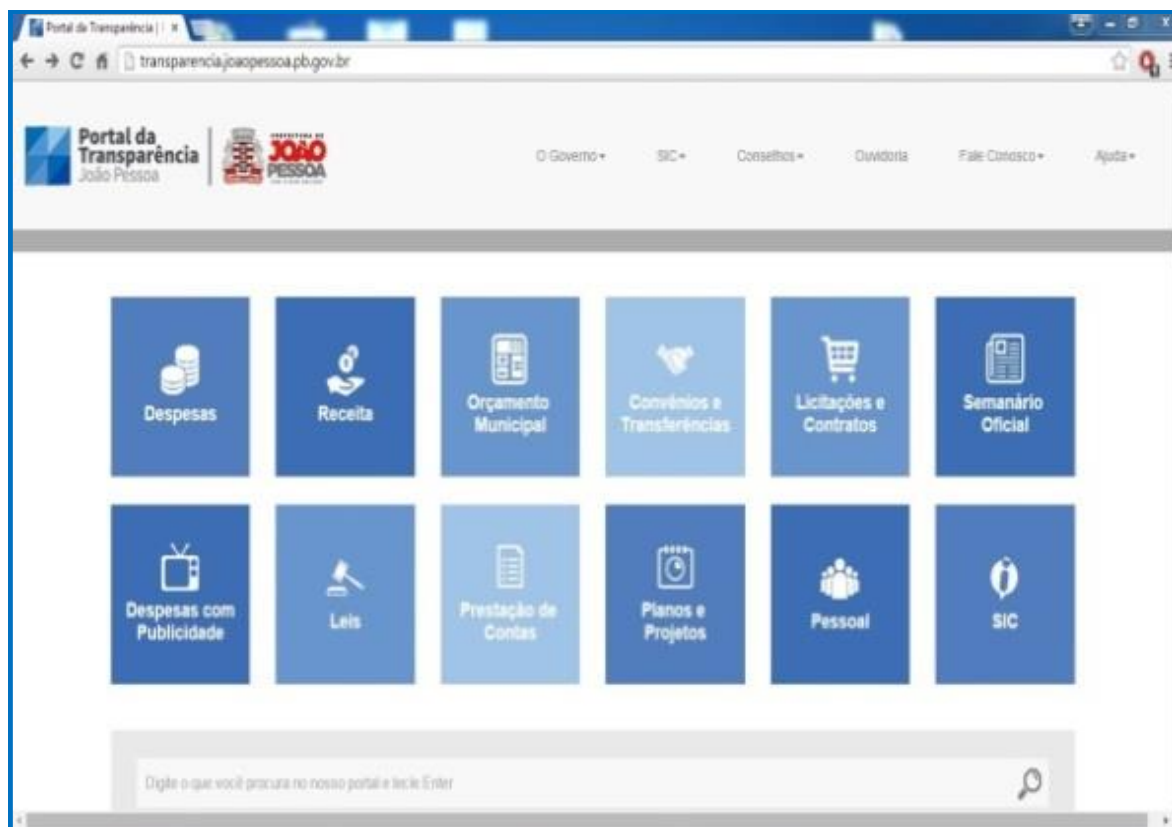
4.2 PORTAL DE TRANSPARÊNCIA DA PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA - PB

Poder acessar informações administrativas e orçamentárias do setor público é fundamental para o cidadão e para a sociedade que busca seus direitos de exercício a cidadania e lutam pelas mudanças sociais do país. O Portal de Transparência é uma interface desenvolvida com vistas a possibilitar e facilitar o acesso à informação pública.

O portal de Transparência da Prefeitura Municipal de João Pessoa - PB foi disponibilizado ao público no dia 16 de maio de 2012, fazendo com que a PMJP fosse à pioneira no que se refere à transparência na gestão, pois foi a primeira prefeitura do país a criar uma Secretaria de Transparência Pública, esta secretária deu início a suas atividades em 2005 e desde então já cumpria com boa parte do que passou a entrar em vigor na LAI, o Portal de Transparência foi elaborado por equipes das secretarias de Comunicação, de Transparência Pública e da Unidade Municipal de Tecnologia da Informação (UMTI). Recentemente passou por algumas reformulações em seu layout visando à melhoria e facilidade ao acesso as informações disponibilizadas. A preocupação com a eficácia do sítio para os seus usuários transparece na sua colocação em 1º lugar na avaliação dos Portais de Transparência do país.

O conteúdo do Portal está estruturado em Menu Superior, Bloco de Acesso Rápido e Recursos Extra do Portal. A figura a seguir mostrará a visualização inicial do portal, logo depois as indicações da estrutura:

Figura 1 - Página Inicial do Portal de Transparência PMJP



Fonte: <http://transparencia.joaopessoa.pb.gov.br/>

O Menu Superior, como é possível observar, está dividido em:

- O Governo;
- SIC;
- Conselhos;
- Ouvidoria;
- Fale Conosco;
- Ajuda

O Bloco de Acesso Rápido está dividido em:

- Despesas;
- Receitas;
- Orçamento Municipal
- Convênios e Transferências
- Licitações e contratos
- Seminário Oficial
- Despesas com Publicidade
- Leis
- Prestação de contas
- Planos e Projetos

- Pessoal
- SIC

Através destes recursos é possível navegar pelo Portal e obter acesso a todas as informações disponibilizadas, seja pelo Menu Superior, ou pelo Bloco de Acesso Rápido.

O Menu Superior possui uma infinidade de subdivisões dentro de cada uma de suas seções onde o usuário tem a possibilidade de escolher o assunto e acessar as informações necessárias, bem como pelo Bloco de Acesso Rápido, como o nome já sugere é uma opção para aqueles que acessam o Portal já sabendo exatamente o assunto pelo qual procuram, possibilitando assim uma navegação rapidamente pelas informações que os levaram a busca.

A aba para Recursos-Extra do Portal citados nesta seção, está localizada logo abaixo do Bloco de Acesso Rápido e nela encontramos: Eventos; Publicações; Notícias; Banners em Destaque; Executivas; Mídias e o Roda Pé do Portal, além de vídeos, twitters recentes e uma galeria de fotos dos eventos realizados pela Secretária de Transparência da PMJP.

5 RELATO DA PESQUISA

Nessa seção será abordada a análise dos requisitos previstos na Lei de Acesso à Informação com relação aos deveres dos órgãos e entidades públicas, e sua aplicação no sitio do Portal de Transparência da Prefeitura Municipal de João Pessoa, bem como os critérios de usabilidade e acessibilidade atendidos pelo Portal de acordo com o referencial teórico deste trabalho. Iniciamos com o atendimento do Portal aos requisitos da LAI, como segue:

Quadro 1 – Atendimento do PT PMJP aos requisitos da Lei nº 12.527/2011

Requisitos da Lei nº 12.527/2011	Portal de Transparência da Prefeitura Municipal de João Pessoa - PB
Registro das competências e estrutura organizacional, endereços e telefones das respectivas unidades e horários de atendimento ao público.	✓ Atende ao requisito
Registros de quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros	✓ Atende ao requisito
Registros das despesas	✓ Atende ao requisito
Informações concernentes a procedimentos licitatórios, inclusive os respectivos editais e resultados, bem como a todos os contratos celebrados	✓ Atende ao requisito
Dados gerais para o acompanhamento de programas, ações, projetos e obras de órgãos e entidades	✓ Atende ao requisito
Respostas a perguntas mais frequentes da sociedade;	✓ Atende ao requisito

Ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o acesso à informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão;	✓ Atende ao requisito
Possibilidade de gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, inclusive abertos e não proprietários, tais como planilhas e texto, de modo a facilitar a análise das informações;	✓ Atende ao requisito
Possibilidade o acesso automatizado por sistemas externos em formatos abertos, estruturados e legíveis por máquina;	✓ Atende ao requisito
Divulgar em detalhes os formatos utilizados para estruturação da informação;	✓ Atende ao requisito
Garantir a autenticidade e a integridade das informações disponíveis para acesso;	Requisito não avaliado nesta pesquisa, pois não houve como obter informações suficientes
Manter atualizadas as informações disponíveis para acesso;	✓ Atende ao requisito
Indicar local e instruções que permitam ao interessado comunicar-se, por via eletrônica ou telefônica, com o órgão ou entidade detentora do sítio;	✓ Atende ao requisito
Adotar as medidas necessárias para garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência, nos termos do art. 17 da Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, e do art. 9º da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, aprovada pelo Decreto Legislativo nº 186, de 9 de julho de 2008.	Não atende ao requisito

Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

Foram analisados quatorze requisitos previstos no parágrafo 1º e 3º do artigo 8º da Lei nº 12.527/2011, dentre estes, o Portal de Transparência da PMJP deixa de atender apenas a um dos requisitos da lei. Quanto ao requisito não atendido, observou-se a ausência dos recursos de acessibilidade para pessoas com deficiência, cuja importância foi ressaltada na seção 3.3.2 deste trabalho e será detalhada mais a frente.

Sobre aos critérios de usabilidade percebeu-se que as normas ISO e NBR são de caráter extremamente técnicos e o objetivo dessa pesquisa é a usabilidade vista aos olhos do usuário da informação, ou seja, o cidadão. Por esse motivo serão utilizadas as fundamentações de Nielsen (1993) citadas nesta pesquisa, com vista à análise da usabilidade do Portal de Transparência da PMJP.

Quadro 2 –Análise do Portal de Transparência da PMJP quanto à Usabilidade

Vantagens da Usabilidade	Portal de Transparência da Prefeitura Municipal de João Pessoa - PB
Facilidade de aprendizado	✓ Possui essa vantagem
Eficiência de uso	✓ Possui essa vantagem
Facilidade de memorização	✓ Possui essa vantagem
Baixa taxa de erros	✓ Possui essa vantagem

Satisfação subjetiva	✓ Possui essa vantagem
----------------------	------------------------

Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

Na seção 3.3.1 citou-se as definições de cada uma das vantagens acima analisadas, na qual o Portal de Transparência da PMJP atende a todas. Quanto ao ponto Facilidade de aprendizado o Portal é simples e de fácil aprendizagem para o usuário, possibilitando conhecer o sistema e desenvolver suas atividades de maneira fácil. Sobre a Eficiência no uso, o sistema é hábil o suficiente para permitir que o usuário aprenda a interagir com ele. Em um de seus menus intitulado AJUDA, dispõe de subsídios para o usuário que não possui conhecimento prévio sobre o Portal e as informações nele contidas, ainda nesse menu encontrasse a opção de um glossário com os significados das palavras técnicas utilizadas nas informações e documentos, um manual de navegação onde explica o conteúdo de cada seção e as respostas para as perguntas mais frequentes, dessa maneira o portal atinge altos níveis de produtividade no desenvolvimento de suas atividades. Quanto ao quesito Facilidade de memorização, diante do que foi explanado sobre o item – Eficiência no uso - qualquer cidadão sempre estará apto a regressar ao sistema e realizar suas tarefas mesmo se estiver sem fazer uso dele por um determinado tempo. A Baixa taxa de erros também é atendida devido a questão - Eficiência no uso - ser atendida, pois, ele racionaliza os erros que possam vir a ser cometidos pelo sistema fazendo com que o usuário seja capaz de realizar sua busca sem grandes problemas.

Visto que todas as vantagens da usabilidade de Nielsen (1993) são atendidas pelo Portal de Transparência da PMJP, o ultimo quesito é quase que respondido automaticamente quando se trata de Satisfação subjetiva, pois é agradável a interação com o sistema uma vez que o usuário consegue facilmente explora-lo sem muitas dificuldades e assim alcançar o objetivo da usabilidade que é o de fazer com que a informação gere significado, aprendizado e conhecimento.

No que se refere à acessibilidade tratada na seção 3.3.2, analisou-se sobre o assunto de acordo com as classificações de Correia, Correia e Frassinetti (2009):

Quadro 3 –Análise do Portal de Transparência da PMJP quanto aos critérios de Acessibilidade

Classificações de Acessibilidade segundo Correia Correia e Franssinetti (2009)	Portal de Transparência da Prefeitura Municipal de João Pessoa - PB
Acessibilidade motora	Não Possui
Acessibilidade auditiva	Não Possui

Acessibilidade visual	Característica a questionar
Acessibilidade cognitiva	Característica a questionar

Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

A acessibilidade motora requer meios o qual facilite a busca para aqueles que são impossibilitados de acessar as interfaces virtuais pelos meios tradicionais, ou seja, teclados, *mouse* e todos os periféricos usados normalmente. Para que esse tipo de acessibilidade seja atendida é necessário que sejam disponibilizados teclados de conceito; teclados virtuais; emuladores de *mouse*; *mouses* adaptados; comutadores ou *switches*; comando através de voz e etc. No que tange a Acessibilidade auditiva refere-se a conversão automática de texto em língua gestual através de *softwares* de tradução automática; leitor de página *web* com sintetização de fala; legendagem de documentos etc. Quanto a Acessibilidade visual ela visa atender as pessoas com baixa visão ou deficiência visual, isso é possível através de sistemas que convertem texto escrito em texto braile; função de aumento do texto com as opções do navegador de sites etc.

Apesar de o Portal não possuir a conversão em braile, existe a função de aumento do zoom da tela através do navegar facilitando para quem tem baixa percepção de visão e como os documentos disponibilizados podem ser baixados em vários formatos diferentes é possível realizar a leitura destes em uma fonte de letra maior ou até mesmo converte-los a textos em braile para aqueles que possuem os equipamentos de impressão dessa modalidade de texto. Para que as necessidades da Acessibilidade cognitiva sejam atendidas são necessários programas de símbolos inteligentes disponibilizados pelo computador utilizado pelo usuário, de modo a permitir a utilização de outros sistemas de símbolos que lhe sejam acessíveis.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando o exercício dos direitos e deveres do cidadão, bem como a inclusão social dos mesmos no que se refere ao acesso à informação da administração pública, a LAI veio contribuir de maneira salutar para que o direito de acesso à informação previsto desde 1988 na Constituição Federal fosse finalmente algo disponível. O Portal de Transparência torna esse direito acessível, pois ele faz uma ponte entre a sociedade e a administração pública, tornando o acesso à informação possível para todos que a busquem.

A Prefeitura Municipal de João Pessoa trouxe ao cidadão a possibilidade de exercer o direito de acesso à informação das ações públicas administrativas desde a criação da

Secretaria de Transparência Pública em 2005, e em consequência da LAI a criação de um Portal de Transparência muito bem estruturado, onde o seu objetivo principal não é apenas atender as exigências da lei, mas sim, de realmente disponibilizar informações de maneira que o cidadão seja capaz de entender o conteúdo disponibilizado, através de uma estrutura que visa a usabilidade do usuário, como podemos elencar a disponibilização de um glossário onde o usuário/visitante pode consulta-lo caso tenha duvida em alguma palavra ou termo técnico contido nas entrelinhas dos documentos, o manual de navegação onde o cidadão que visita o Portal pode conhecer cada seção do sitio e o que contém em cada um dessas, o bloco de acesso rápido o qual facilita a busca daqueles que visitam o site já sabendo o que, e também por atender a praticamente todas as exigências da LAI o qual visa a eficácia na criação desses Portais.

Um diamante sem lapidação tem valor para alguns, para outros será apenas uma pedra qualquer, porém um diamante lapidado possui um valor inestimável para qualquer um a quem colocar os olhos nele. Desta mesma maneira podemos classificar o valor de uma informação, sem a compreensão necessária para o discernimento do que está contido em um documento, ele terá utilidade e valor apenas para alguns, para outros será apenas mais um papel, documento ou informação qualquer, entretanto se a todos for compreensível seu valor é imponderável diante de qualquer olhar.

Porém ao público portador de deficiência ou com qualquer tipo de incapacidade seja ela física, motora, perceptiva, cultural e social, é necessário pensar mais além e preocupar-se com a acessibilidade, pois independente da incapacidade deste, também são cidadãos que tem direito de acesso a informação seja ela física ou digital. Tratando-se do Portal de Transparência da PMJP, assim como previsto na LAI e defendido em lei específica é fundamental que sejam adotadas medidas necessárias para garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência. Como também complementa os autores citados neste trabalho é necessário pensar nas classificações de necessidades especiais de cada um dos portadores de deficiência para que estes também tenham acesso à informação e possam usufruir do seu direito de cidadão.

A partir das ponderações realizadas no decorrer desse trabalho considero que a visita ao Portal de Transparência da Prefeitura Municipal de João Pessoa - PB obteve bons resultados de acordo com a perspectiva inicial do trabalho, o qual suscitou questões que trazem informações e crescemos relevantes tanto a comunidade acadêmica, quanto para a sociedade de modo geral. Dando margem ao desenvolvimento de novas pesquisas que

envolvam questões relacionadas à acessibilidade nos Portais de Transparências e em demais sítios e *web sites*.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Eliany Alvarenga. Informação, sociedade e cidadania: gestão da informação no contexto de organizações não-governamentais (ONGs) brasileiras. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 28, n.2, maio/ago. 1999. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19651999000200008&script=sci_arttext>. Acesso em: 31 jan. 2015.

ARTIGO 19 BRASIL. **Análise do projeto de lei de acesso à informação pública**. São Paulo: Jaraguá, 2009. 28 p. Disponível em: <http://www.artigo19.org/site/documentos/analise_do_projeto_de_lei_de_acesso_a_info_publica.pdf>. Acesso em: 08 fev. 2015

BARRETO, Aldo de Albuquerque. As estruturas de suporte da informação no processo do conhecimento: o papel da fluência digital. **DataGramaZero**, v. 7, n. 4, ago. 2006. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/ago06/Ind_com.htm>. Acesso em: 28 jan. 2015.

BRASIL. Constituição (1998). **Constituição da República Federativa**. Brasília, DF: Senado, 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Acesso em: 31 jan. 2015.

_____. Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm>. Acesso em: 31 jan. 2015.

_____. Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011---2014/2012/Decreto/D7724.htm>. Regulamenta a Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição.. Acesso em: 31 jan. 2015.

_____. Lei n. 10.098, de 19 de dezembro de 2000. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/110098.htm>. Acesso em: 31 jan. 2015.

CASTELLS, M. **A galáxia da Internet**: reflexões sobre a *Internet*, os negócios e a sociedade. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2004.

COSTA, L. F. da; RAMALHO, F. A; SILVA, A. C. P. da. Para além dos estudos de uso da informação arquivística. **Ciência da Informação e Documentação**, Brasília, DF, v. 39, n. 2,

p. 129-143; maio/ago. 2010. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1720>>. Acesso em: 14 fev. 2015

CYBIS, Walter; BETIOL, Adriana Holtz; FAUST, Richard. **Ergonomia e usabilidade: conhecimentos, métodos e aplicações**. São Paulo: Novatec Editora, 2007.

DIAS, Cláudia. **Usabilidade na web: criando portais mais acessíveis**. Rio de Janeiro: Alta Books, 2003.

FREIRE, Isa Maria; LIMA, Aline Poggi Lins; COSTA JÚNIOR, Maurício Pereira. Mídias sociais na web: De olho na CI para capacitação acadêmica e profissional. **Biblionline**, João Pessoa, v. 8, n.esp., p. 175-184. 2012. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/view/14202/8108>>. Acesso em: 29 jan. 2015

GIORDANO, Rafaela Boeira; BIOLCHINI, Jorge Calmon de Almeida. Busca e recuperação da informação científica na web: Comportamento informacional de profissionais da informação. **Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 3, n. 1, p. 125-145, jan/jun. 2012. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/42374>>. Acesso em: 31 jan. 2015

INTERNACIONAL ORGANIZATION FOR STANDARZATION (ISO). ISO 9241. Requisitos Ergonômicos para Trabalho de Escritórios com Computadores. Geneve, 1998.

_____. (ISO). ISO 9241. Engenharia de software - Qualidade de produto. Geneve, 1991.

JARDIM, José Maria. Lei de acesso a informação publica: dimensões político-informacionais. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, vol. 5, n. 1. 2012. Disponível em: <<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/viewArticle/68>>. Acesso em: 10 fev. 2015

_____. **O acesso à informação arquivística no Brasil: problemas de acessibilidade e disseminação**. 2009. Disponível em: <http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/Media/publicacoes/mesa/o_acesso__informao_arquivstica_no_brasil.pdf>. Acesso em: 31 jan. 2015.

_____. **Transparência e opacidade do estado no Brasil: usos e desusos da informação governamental**. Niterói: Editora da Universidade Federal Fluminense, 1999. 239 p. Disponível em: <<http://www.uff.br/ppgci/editais/transparencia.pdf>>. Acesso em: 31 jan. 2015.

JOÃO PESSOA. Lei Ordinária n. 12.65, de 25 de setembro de 2013. Dispõe sobre a política municipal de transparência e acessibilidade à informação democrática e dá outras providências. Disponível em: <http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/media/legisla/lei_12.645_joao_pessoa.pdf>. Acesso em: 31 jan. 2015.

LARA, Marilda Lopes Ginez; CONTI, Vivaldo Luiz. Disseminação da informação e usuários. **São Paulo Perspectiva**, São Paulo, v. 17, n. 3-4, p. 26-34, jul/dez. 2003. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-88392003000300004>. Acesso em: 31 jan. 2015

MORIGI, Valdir Jose; VEIGA, Alexandre. Esfera publica informacional: os arquivos na construção da cidadania. **Informação e sociedade**, João Pessoa, v. 17, n. 2, p. 31-39, maio/ago. 2007. Disponível em: 13 fev. 2015. <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/639/1444>>. Acesso em: 31 jan. 2015

NIELSEN, Jakob. **Usability Engineering**. San Diego: Academic Press, 1993.

NOVO DICIONÁRIO AURÉLIO DA LÍNGUA PORTUGUESA. Corresponde à 3ª. edição, 1ª. impressão da Editora Positivo, revista e atualizada do Aurélio Século XXI — O Dicionário da Língua Portuguesa. Edição eletrônica autorizada à Positivo Informática Ltda. São Paulo: Positivo, 2004

PINHEIRO, L. V. R. Processo evolutivo e tendências contemporâneas da ciência da informação. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 15, n. 1, p. 13-48, jan./jun., 2005.

PRESSMAN, Roger S. *Engenharia de software*. São Paulo: Markron Books, 1995.

SANTOS, Janiele Lopes; COSTA, Luciana Ferreira. Usabilidade do site da Universidade Federal da Paraíba. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 17, n. 2, p. 422-462, jul/dez. 2012. Disponível em: 31 jan. 2015 <<http://revistaacb.emnuvens.com.br/racb/article/view/834>>. Acesso em: 31 jan. 2015

SILVA, A. M. da. Informação e cultura. In: _____. **Informação: da compreensão do fenômeno e construção do objeto científico**. Porto: Afrontamento, 2006. p.15-41.