



**(IN)ACESSIBILIDADE DOS PORTAIS
MUNICIPAIS DA REGIÃO SUL
FLUMINENSE - BRASIL: UM ESTUDO
EXPLORATÓRIO**

**(IN) ACCESSIBILITY OF CITY
INTERNET PORTAL SOUTH
FLUMINENSE REGION - BRAZIL: AN
EXPLORATORY STUDY**

JÚLIO CESAR ANDRADE DE ABREU ¹

ANDRE OTAVIO DE AGUIAR ²

RADEMAKER DAMAS DA HORA ³

Recibido: 02/05/2014

Aceptado:25/06/2014

RESUMO

Nos últimos anos no contexto público, emergiu o conceito de governo eletrônico (*egov*) e portais de internet visando modernizar o Estado e, ao mesmo tempo, torná-lo mais permeável à participação democrática. Para isso, é fundamental que os portais e serviços eletrônicos sejam acessíveis a todos cidadãos. O presente artigo investiga se os portais dos municípios da região Sul Fluminense (RSF), no Brasil, atendem aos princípios de acessibilidade definidos pelo e-MAG (modelo de acessibilidade em *egov*). Esta pesquisa qualitativa descritivo-exploratória consistiu em um estudo multi casos, onde foram observados os sítios de 14 prefeituras da RSF. Concluiu-se que apenas uma prefeitura apresenta um portal com acessibilidade, deixando claro que a democracia eletrônica na RSF é inacessível para portadores de necessidades especiais.

PALAVRAS CHAVE

E-Governo; Portais Municipais; Acessibilidade; Sul Fluminense-Brasil.

1. Mestre e Doutor em Administração (UFBA). Professor da Universidade Federal Fluminense (UFF/PPGA/MPA), Cidade de Volta Redonda, RJ Brasil. Correo electrónico: jandrade0@gmail.com

2. Bacharelado em Administração Pública, Universidade Federal Fluminense, Cidade de Volta Redonda, RJ, Brasil. Correo electrónico: andreotavioaguiar@id.uff.br

3. Bacharelado em Administração Pública, Universidade Federal Fluminense, Cidade de Volta Redonda, RJ, Brasil. Correo electrónico: rademaker_damas@yahoo.com.br .

ABSTRACT

In recent years the public context, emerged the concept of electronic government (eGov) and internet portals to modernize the state and at the same time, make it more open to democratic participation. For this it is essential that the portals and electronic services are accessible to all citizens. This paper investigates whether the portals of the municipalities of South Fluminense Region (SFR), in Brazil, meet accessibility principles defined e-MAG (accessibility in egov model). This descriptive and exploratory qualitative research study consisted of multi cases where the sites of 14 prefectures of SFR were observed. It was concluded that only one municipality has a portal with accessibility, making it clear that electronic democracy in SFR is inaccessible to people with special needs.

KEY WORDS

E- Government; City internet portals; accessibility; South Fluminense - Brazil.

1. INTRODUÇÃO

Com o advento das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), tornou-se possível a ampliação da rede de comunicação entre diversos segmentos da sociedade (instituições públicas, privadas, academia, cidadãos etc). A velocidade com que novos produtos (*hardware e software*) são desenvolvidos é altíssima e cada vez mais estes meios tecnológicos são empregados para se aprimorar a relação entre organizações no contexto econômico (*e-commerce, e-banking etc*) e também no contexto governamental (*e-government, pregão eletrônico no processo licitatório e etc*).

O conceito de governo eletrônico (egov) visa modernizar a Administração Pública e, ao mesmo tempo, torná-la mais permeável à participação democrática e interação com os cidadãos. Em termos de modernização a pretensão latente é minimizar falhas documentais, falta de controle, e agilizar processos burocráticos melhorando a qualidade dos serviços públicos. Tal ação encontra respaldo no movimento conhecido como reforma da gestão pública ou NPM (*new public management*), que busca eficiência e excelência na prestação de serviços públicos, ancorados em uma lógica gerencialista.

Em termos de interação com a sociedade as TIC podem promover uma aproximação entre os cidadãos e o Estado. Uma prática de *egov* recorrente envolve a criação de portais eletrônicos que concentram serviços públicos,

informações e ferramentas diversas. Portais⁴ são sítios na internet que funcionam como centros que congregam e distribuem conteúdos como subsites por exemplo. Segundo Raupp e Pinho (2011) os portais possuem potencial para ampliação da transparência pública, da democracia e de práticas de *accountability*. No contexto municipal a oferta de serviços como emissão de certidões, guias de recolhimento de impostos e disponibilização de informações como prestação de contas públicas são atividades potenciais que os portais podem viabilizar.

Pela efetivação deste potencial instrumento democrático é central avaliar a acessibilidade destes portais eletrônicos. Por acessibilidade entende-se o acesso irrestrito a produtos, serviços e informações independente de qualquer tipo de deficiência ou redução de mobilidade (Brasil, 2004). O Decreto 5.296/2004 estabelece que todos os sítios e portais da Administração Pública devem assegurar a acessibilidade a pessoas com necessidades especiais, garantindo o acesso pleno a conteúdos e serviços. Para padronizar a acessibilidade em ferramentas de *egov* e sítios da internet foi definido o padrão e-MAG (modelo de acessibilidade de governo eletrônico), que será explicado no referencial teórico.

O presente artigo traz como problema central, a seguinte questão: Os portais dos municípios da região Sul Fluminense atendem o princípio democrático da acessibilidade a todos os cidadãos?

O objetivo geral é investigar se os portais dos municípios da região Sul Fluminense atendem aos princípios de acessibilidade definidos pelo e-MAG, zelando assim pelo acesso democrático de todos os cidadãos.

Para atender a este objetivo, o artigo está estruturado do seguinte modo: além desta introdução é desenvolvido um referencial teórico sobre governo eletrônico no Brasil e acessibilidade em portais eletrônicos. Em seguida é apresentada a metodologia empregada. No tópico seguinte são expostos os resultados e achados da pesquisa, ocasião em que é tecida uma discussão sobre a temática. Finalmente é apresentada a conclusão do trabalho, ocasião em que se a questão-problema do artigo é respondida, e são apresentadas as limitações da pesquisa bem como sugestões de novas investigações.

4. Embora conceitualmente distintos, os termos "portal" e "sítio" serão tratados neste artigo como sinônimos.

2. GOVERNO ELETRÔNICO NO BRASIL: BREVE PANORAMA

O governo eletrônico no Brasil faz referência ao modelo de governo voltado para a esfera digital. Segundo Diniz et al(2008) está apoiado em um modelo no qual o Estado usa a tecnologia da informação e comunicação (TIC) para a prestação de serviços públicos, mudando a maneira pela qual o governo interage com seus cidadãos, empresas e outros governos. Com a reforma do aparelho de Estado e, por conseguinte, a modernização do mesmo, termos como eficiência, eficácia, desempenho, transparência, *accountability*, qualidade do gasto público e controle foram associados ao processo de elaboração do governo eletrônico (DINIZ *et al*, 2008). Levar o governo para a esfera digital é um passo importantíssimo para a aproximação do Estado com a sociedade, um modelo de governo eletrônico eficiente e funcional pode criar um espaço virtual de participação coletiva.

Sobre a participação coletiva, existe a percepção de que a Internet é

“vehículo de educación y formación de los individuos, de estímulo de la participación cívica, instrumento de medición de la opinión pública, canal de facilitación del acceso de los ciudadanos a los funcionarios de la Administración, plataforma de foros públicos, mecanismo de simplificación del procedimiento de inscripción de los votantes, e incluso factor de estímulo del propio voto” (Finkelievch, 2005, p.5)

Finkelievich (2005) entende que a Internet pode ser uma potente ferramenta para facilitar a discussão e a ação coletiva cidadã, insuflando vigor à democracia. Para a autora existe o grupo de pesquisadores e militantes otimistas com esta perspectiva (os chamados cyberotimistas) pode ser dividido em quatro correntes: a primeira que se refere à informação popular, a segunda que se refere à comunicação entre cidadãos e governo; a terceira que envolve a aplicação de políticas públicas e a quarta que se refere à “*la organización política de los ciudadanos a través de Internet, como lo han demostrado los movimientos mundiales “globalifóbicos”, también llamados de “altermundialización”*” (2005, p.5).

De fato são várias as potencialidades da Internet no campo político. Segundo Finkelievich (2005) são exemplos destas potencialidades: Páginas de partidos políticos, *web sites* de assembleias parlamentares, acesso digital à documentação e a informações da Administração Pública, comunicação bidirecional entre cidadãos e políticos, grupos virtuais de debate e intercâmbio

bio de informação política e ainda opção de voto eletrônico em referendos e eleições. Finquelievich (2005) argumenta que,

“Según los entusiastas de la e-política, los ciudadanos equipados con estos volúmenes de información estarían preparados para debatir de manera lúcida e inteligente con los funcionarios gubernamentales y con los políticos para implementar los asuntos de su interés. En América Latina, desde los últimos años de la década de los 1990s, esta interacción electrónica comenzó a activarse entre los políticos, sobre todo en períodos de campañas electorales, y los ciudadanos que eran electores activos. (Finquelievch, 2005, p. 6)”

Entretanto a realidade tem se mostrado diferente da visão dos entusiastas. O governo eletrônico ou *e-gov*, vem sendo apresentado como uma ferramenta de exposição e prestação dos serviços públicos em ambiente virtual, dentro de uma lógica bem pragmática. Segundo Bahiense e Nogueira (2002) no Brasil, cerca de 5% das despesas líquidas do orçamento são representadas por gastos com a (TI) tecnologia da informação. Isto demonstra a importância da TI para a eficiência do setor público, principalmente, no que diz respeito aos processos internos. Essa plataforma tecnológica também vem sendo usada para levar o Estado mais próximo ao cidadão, com iniciativas de ampliação da participação impulsionadas pelas iniciativas de *e-gov*.

Um exemplo de TI na aproximação do Estado com o cidadão é o Orçamento Participativo Digital (OPD) instituído em Belo Horizonte em 2006. Segundo Cunha e Pozzebon (2009) essa é uma experiência de consulta à população sobre assuntos de interesse público, onde a sociedade é convidada pela administração pública a opinar sobre a realização de obras públicas. No que diz respeito à criação de um espaço público coletivo de participação e consulta, o *e-gov* apresenta o potencial de revolucionar a maneira como as relações de tomada de decisão acontecem (Cunha; Pozzebon 2009). O OPD é um formato de governo eletrônico que se apresenta como uma plataforma tecnológica eficiente na consulta pública, com o intuito de engajar a sociedade na prática consultiva de tomada de decisões (Cunha; Pozzebon 2009).

Iniciativas como OPD, apresentam um exemplo da aplicação do *e-gov* como componente de melhoria da tomada de decisão de assuntos de interesse público, com a ampliação da participação da sociedade, apoiada pela TI e pelo *e-gov*. Uma relativa variedade de processos participativos vem sendo implantados com a ajuda do *e-gov* no Brasil. Como destacam Cunha e Pozzebon (2009), processos como orçamento participativo, audiências públicas, cooperação de entidades de interesse público, prestação de serviços públi-

cos e conselhos cidadãos são disponibilizados em ambientes virtuais com o intuito de maior aderência social nas decisões.

Como destaca Diniz *et al* (2009), desde o ano de 1999 no Brasil as iniciativas de e-gov são pautadas como a entrega de serviços públicos via internet. O desenvolvimento de sítios eletrônicos governamentais no Brasil apresentou um grande salto nos anos de 1996 a 2003. Como aponta Freira *et al* (2008), no período de 1996 a 2003 todas as 27 Unidades Federativas da União já possuíam sítios *web* arquivados e disponíveis. Isso demonstra que a criação de sítios virtuais por parte da administração pública é relativamente nova. Em uma perspectiva histórica, o governo eletrônico no Brasil, tem sua sistematização iniciada em 2000, com o chamado “bug do milênio” (DINIZ *et al*, 2009).

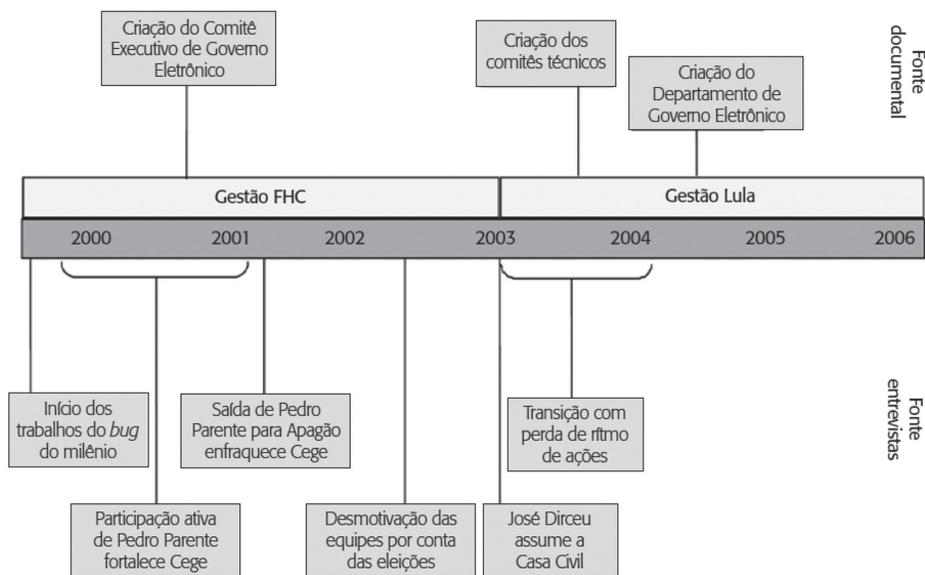


FIGURA 1: Evolução do e-Gov no Brasil

FONTE: Diniz *et al* (2009)

Em seguida são criados comitês ao longo do governo Fernando Henrique Cardoso, que desenvolvem trabalhos e estruturação da área, até a criação do Departamento de Governo Eletrônico, no governo Luis Inacio Lula da Silva.

Em 2004, foi regulamentado o decreto nº 5296 que tratava da acessibilidade e dos parâmetros que deveriam ser atendidos por todos os portais públicos da administração direta, indireta e de organizações de interesse público. Mas como destaca Freira *et al* (2008), a maior parte das organizações, mes-

mo após o prazo instituído no decreto, ainda não havia adequado seus portais as normas estabelecidas, e algumas desconheciam a existência deste decreto. Pinho (2008) destaca que os portais de e-gov no Brasil não carecem de tecnologia, e sim de democracia.

Os portais públicos de *e-gov* tem a finalidade de prestar serviços ao cidadão e ajudar na melhoria dos processos sociais de participação democrática. De acordo com Freeman e Quirke (2013) a dinâmica do governo eletrônico pode ser destacada pela ilustração abaixo:

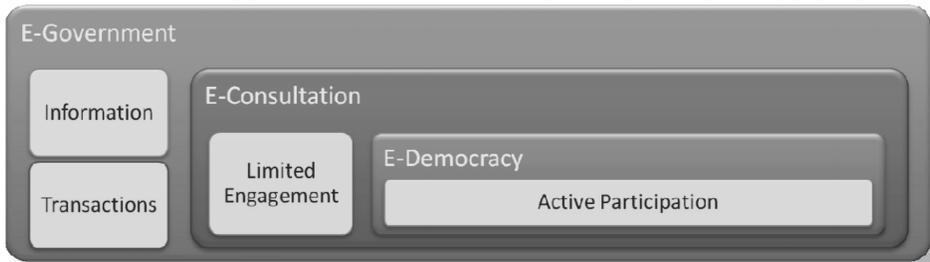


FIGURA II: Formas de Governo eletrônico
 FONTE: Freeman e Quirke (2013, p.144)

Ainda segundo os autores Freeman e Quirke (2013, p.144)

“As illustrated above, digital activities have specific aims and purposes, and therefore address different objectives and desired outcomes. Worth noting is that while both consultation and participation involve two-way communication between citizens and government, consultation initiatives seek civic feedback on discrete issues, whereas participation takes place through continuous dialogue. Each government activity is important and part of a meaningful process of democratic engagement”.

É tarefa do Estado garantir a participação pública na tomada de decisão, contudo, ainda se mostram tímidas as iniciativas no que diz respeito à forma como os projetos de e-gov são conduzidos, deixando claro que as iniciativas de *e-gov* dependem diretamente do compromisso político em ampliar a participação, além de permitir um espaço amplo e democrático ao processo de discussão política (Cunha; Pozzebon, 2009).

3. ACESSIBILIDADE EM PORTAIS GOVERNAMENTAIS

Para se garantir que todos os brasileiros tenham acesso universal e irrestrito às políticas de *e-gov*, é necessário pensar primeiro que os sítios eletrônicos públicos sejam adaptados às limitações de infraestrutura dos usuários, em alguns casos que sejam adaptados também as suas limitações físicas e motoras. Para garantir a e-democracia em ambientes de participação pública, os mecanismos de participação precisam ser democráticos e acessíveis.

Pensar a acessibilidade se faz necessário para o contexto democrático brasileiro tomando como base o cenário apresentado pelo Censo 2010. Segundo IBGE (2012, s/p),

“quase 46 milhões de brasileiros, cerca de 24% da população, declarou possuir pelo menos uma das deficiências investigadas (mental, motora, visual e auditiva), a maioria, mulheres. Entre os idosos, aproximadamente 68% declararam possuir alguma das deficiências. Pretos e amarelos foram os grupos em que se verificaram maiores proporções de deficientes (27,1% para ambos). Em todos os grupos de cor ou raça, havia mais mulheres com deficiência, especialmente entre os pretos (23,5% dos homens e 30,9% das mulheres, uma diferença de 7,4 pontos percentuais). Em 2010, o Censo registrou, ainda, que as desigualdades permanecem em relação aos deficientes, que têm taxas de escolarização menores que a população sem nenhuma das deficiências investigadas. O mesmo ocorreu em relação à ocupação e ao rendimento. Todos esses números referem-se à soma dos três graus de severidade das deficiências investigados (alguma dificuldade, grande dificuldade, não consegue de modo algum)”.

No caso do estado do Rio de Janeiro, segundo o IBGE (2012), existem mais de 3 milhões de pessoas portadoras de deficiências. A distribuição é apresentada no gráfico 1 a seguir:

POPULAÇÃO RESIDENTE, POR TIPO DE INCAPACIDADE PERMANENTE

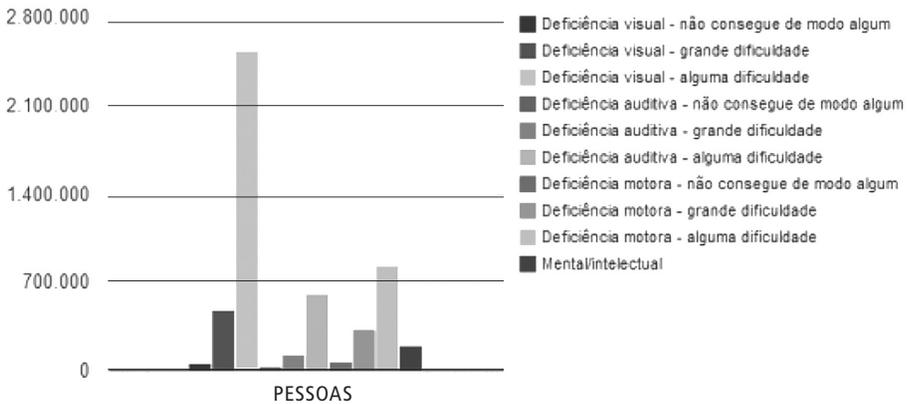


GRÁFICO I: Formas de Governo eletrônico
 FONTE: Freeman e Quirke (2013, p.144)

Neste sentido os portais governamentais precisam -principalmente devido a sua importância no processo democrático- assegurar que todos tenham possibilidades de participação, independente de suas limitações. Logo para que haja participação democrática e cidadania através de modelos de *e-gov*, é necessário que haja, antes de tudo, acessibilidade. Gomez (2007, p.68) defende que

“El gobierno electrónico es la combinación de las tecnologías de información y comunicación, por una parte, y de liderazgo gubernamental orientado al servicio para simplificar procesos y para acercar los servicios gubernamentales al ciudadano. Cuando la gestión pública está orientada al servicio, la tecnología puede convertirse en un vehículo privilegiado para que los ciudadanos puedan tener mejor acceso a la información gubernamental, para aumentar la transparencia de la gestión pública, y para llegar a comunidades rurales y a sectores tradicionalmente excluidos”.

Entende-se acessibilidade como a possibilidade de qualquer pessoa, independente de suas limitações físicas e motoras, possa usufruir dos benefícios oferecidos por uma vida em sociedade -o que inclui o ambiente virtual- com o mínimo de limitações possíveis (Nicholl, 2001 *apud* Ferreira 2007). No mundo a acessibilidade em portais eletrônicos é difundida através das diretrizes oferecidas pelo WCAG (*web content accessibility guidelines*)

- recomendações para a acessibilidade de sítios na *web*), modelo este elaborado pela W3C (*a World Wide Web Consortium*) organização que fornecer e desenvolver documentos e recomendações para o desenvolvimento de tecnologias a serem aplicadas a *web*. No Brasil as diretrizes de acessibilidade na *web* são difundidas pelo e-MAG (modelo de acessibilidade em governo eletrônico) que representa uma fiel interpretação do WCAG.

Ao redor do mundo diretrizes e mesmo leis garantem a acessibilidade em portais governamentais, nos EUA entrou em vigor o “*Section 508*” em 1998, que determinou que todo o conteúdo de portais governamentais fosse oferecido em formato acessível para pessoas com necessidades especiais (ENAP, 2007 *apud* Ferreira 2007). Em 1999 Portugal criou uma legislação sobre acessibilidade na *web*. Em 2000 a União europeia adotou o mesmo procedimento lusitano, com o e-Europe 2002 que estendeu a iniciativa portuguesa para os demais países da União Europeia.

No Brasil tais parâmetros foram moldados e desenvolvidos as nossas especificidades e características, em decorrência disto surgiu o e-MAG que pode ser interpretado como o modelo brasileiro de acessibilidade *web*. Este modelo é moldado nas bases do WCAG com o intuito de fornecer parâmetros a serem seguidos no desenvolvimento de nossos portais. Tal modelo nacional é adaptado a tais necessidades de acessibilidade e fornece os parâmetros de acessibilização exigidos no decreto 5296/04.

Segundo Ferreira *et al* (2007), em uma pesquisa que reuniu 351 sítios eletrônicos de interesse público, apenas 23 sítios estava em conformidade com os parâmetros de acessibilidade na *web* fornecidos pelo e-MAG, isso representa um total de 6,5% dos sítios pesquisados. Mesmo sendo regulado pelo decreto n° 5296/04 a acessibilização dos portais governamentais parece ainda ser uma realidade distante. O fato de um número expressivo de sítios ainda não estarem adaptados, demonstra que o esforço para a acessibilização dos portais governamentais, carece de políticas públicas comprometidas com sua funcionalidade, e simples navegação para a garantia da participação democrática acessível para todos.

Percebe-se que os desenvolvedores de sítios eletrônicos baseiam-se no princípio de que os usuários que utilizarão seus portais, possuem a mesma infraestrutura que o desenvolvedor possuiu, negligenciando pontos como a velocidade da conexão do usuário, as limitações com relação à navegação, ao domínio da internet, das limitações visuais e de infraestrutura específicas (Freira *et al*, 2008). Os portais e instrumentos de modernização ou melhoria da interação com o usuário, às vezes não condizem com as

necessidades da acessibilidade, o que demonstra a excessiva vontade em modernizar os processos eletrônicos, passando despercebida a necessidade de acessibilização dos mesmos durante o processo (Pinho, 2008).

4. METODOLOGIA

Para Plummer (2000, p. 195), *“research - like life - is a contradictory, messy affair.”* O trabalho de investigação científica carrega em si uma grande carga de contradições, posto o desafio de apreender um dado conhecimento em uma realidade específica, que exige um nível de abstração e análise elevadas (ZANELLA, 2009). Segundo Triviños (1987, p.112), para que uma investigação tenha

“validade científica, [necessita de uma] precisa delimitação de técnicas, métodos, modelos e teorias que orientarão a coleta e a interpretação dos dados. A população e a amostra devem ser claramente delimitadas, da mesma maneira, os objetivos do estudo, os termos e as variáveis, as hipóteses, as questões de pesquisa etc”.

Desse modo, toda pesquisa científica deve dedicar grande atenção à estruturação metodológica. O alinhamento adequado entre os métodos e os objetivos da pesquisa é fundamental para que se encontrem respostas coerentes ao problema em debate.

Pode-se entender método como um conjunto de processos pelos quais se torna possível apreender uma dada realidade, produzir determinado conhecimento, desenvolver certos procedimentos ou comportamentos (Oliveira, 1999). Segundo Cesar (2006), o método científico caracteriza-se pela definição de procedimentos sistemáticos. É aplicado na descrição e na explicação de uma determinada situação em estudo, e sua escolha deve estar baseada em dois critérios básicos: a natureza do objetivo ao qual se aplica e o objetivo que se tem em vista no estudo.

Esta é uma pesquisa descritiva e exploratória, de cunho qualitativo. Segundo Zanella (2009, p.75), este tipo de pesquisa pode ser definido “como a que se fundamenta principalmente em análises qualitativas, caracterizando-se, em princípio, pela não utilização de instrumental estatístico na análise dos dados. Esse tipo de análise tem por base conhecimentos teóricos empíricos que permitem atribuir-lhe cientificidade.” Para Bogdan e Biklen (1994), historicamente, as pesquisas qualitativas iniciaram nas áreas de sociologia

e antropologia, por volta da segunda metade do século XIX. Somente nos últimos 40 anos, ganhou reconhecimento e espaço em outras áreas (como Psicologia, Educação e Administração).

O método empregado é um estudo multi casos, onde foram observados os sítios de 14 prefeituras da região Sul Fluminense do Estado do Rio de Janeiro. O quadro 1 apresenta os sítios pesquisados.

Angra dos Reis	http://www.angra.rj.gov.br/asp/index.asp
Barra do Piraí	http://www.pmbp.rj.gov.br/
Barra Mansa	http://www.barramansa.rj.gov.br/
Itatiaia	http://www.itatiaia.rj.gov.br/
Paraty	http://pmparaty.rj.gov.br/site/
Pinheiral	http://www.prefeiturapineiral.com.br/
Paráí	http://www.pirai.rj.gov.br/
Porto Real	http://www.portoreal.rj.gov.br/
Quatis	http://www.quatis.rj.gov.br/
Resende	http://www.resende.rj.gov.br/
Rio Claro	http://www.rioclaro.rj.gov.br/
Rio das Flores	http://www.riodasflores.rj.gov.br/
Valença	http://valenca.rj.gov.br/
Volta Redonda	http://www.portalvr.com

QUADRO 1: Relação de sítios municipais investigados.

FONTE: Elaborado pelos autores.

Estes portais em específico foram escolhidos pela proximidade geográfica com relação à instituição de ensino, do cotidiano dos pesquisadores e pela ausência de um estudo acerca da acessibilidade dos sítios da RSF. Outro fator que faz com que os portais de egov da RSF sejam estudados deve-se a estar sobre a área de influência da instituição de ensino, além de estar presente nos debates acerca de desenvolvimento e planejamento desenvolvidos ao logo deste curso.

O processo de observação foi complementado com uma navegação orientada. Os sítios foram avaliados nas datas de 15/03/2013 e 22/08/2013. Este lapso temporal foi definido para que fossem observadas possíveis alterações nos sítios por parte dos gestores municipais e suas equipes, logo após o período eleitoral. Foi empregada como ferramenta de coleta de dados e análise o software DaSilva⁵, um validador automático de sítios web, que

5. www.dasilva.org.com.br

efetua uma análise de acordo com os critérios de acessibilidade de governo eletrônico, definidos no padrão e-MAG.

Os padrões do e-MAG são baseados nos padrões internacionais de acessibilidade fornecidos pelo WCAG, e por conseguinte interpretados por este validador automático como adequados ou não a tais exigências. Tais padrões são por ele tratados como o padrão *egov*, que fornece a análise da adequação ou não dos portais aos parâmetros de acessibilidade necessários para os portais de *egov*.

O *software* DaSilva analisa portais eletrônicos com base em parâmetros oferecidos pelo e-MAG. O *software* possui uma interface onde o endereço do sítio é colocado, logo após é processada uma análise do portal através de seu código em HTML, identificando as barreiras para a navegação. O DaSilva oferece três parâmetros, o nível A onde os pontos de prioridade 1 são atendidos, significando uma prioridade mais importante que deve ser atendido; o nível AA onde todos os pontos de prioridade 1 e 2 foram atendidos; e o nível AAA onde todos os pontos de prioridade 1, 2 e 3 foram atendidos, sendo essa a melhor avaliação possível. De acordo com informações institucionais no sitio da ferramenta DaSilva, as prioridades 1, 2 e 3 podem assim ser sintetizadas⁶:

“Prioridade 1: Pontos que os criadores de conteúdo Web devem satisfazer inteiramente. Se não o fizerem, um ou mais grupos de usuários ficarão impossibilitados de acessar as informações contidas no documento. A satisfação desse tipo de pontos é um requisito básico para que determinados grupos possam acessar documentos disponíveis na Web. Prioridade 2: Pontos que os criadores de conteúdos na Web deveriam satisfazer. Se não o fizerem, um ou mais grupos de usuários terão dificuldades em acessar as informações contidas no documento. A satisfação desse tipo de pontos promoverá a remoção de barreiras significativas ao acesso a documentos disponíveis na Web. Prioridade 3: Pontos que os criadores de conteúdos na Web podem satisfazer. Se não o fizerem, um ou mais grupos poderão se deparar com algumas dificuldades em acessar informações contidas nos documentos. A satisfação deste tipo de pontos irá melhorar o acesso a documentos armazenados na Web”.

O programa oferece um quadro onde aponta o número de erros ou falhas contidas em cada uma das prioridades. A prioridade 1 se não atendida, im-

6. Informações institucionais disponíveis no site da ferramenta DaSilva. Link <http://www.dasilva.org.br/?itemid=19>
Acesso em 28/08/2013.

possibilita a navegação de um determinado grupo ao portal, sendo esse um erro grave, a prioridade 2 se não atendida dificulta, mas não impossibilita a navegação, e a prioridade 3, apresenta pontos que dificultam, mas não impossibilitam por completo a navegação de determinado grupo ao portal. O validador automático DaSilva é um instrumento que fornece a validação da acessibilidade de portais eletrônicos e páginas na web, sempre baseando suas avaliações no conjunto de recomendações de acessibilidade do e-MAG. Este validador possui uma interface onde se insere o endereço eletrônico do portal, logo em seguida o DaSilva executa a avaliação e fornece o resultado da avaliação. Os resultados são expostos demonstrando o número de erros em cada prioridade avaliada por ele (prioridades 1, 2 e 3).

Os erros são evidenciados pelos padrões de acessibilidade fornecidos, ou seja, o que for decido como parâmetro pelo avaliador, sendo estes o padrão e-MAG e o WCAG, ambos disponíveis como parâmetros pelo validador. O validador DaSilva é mantido pelo grupo Acessibilidade Brasil, sendo que o validador esta disponível em um site, onde a avaliação de portais pode ser realizada livremente.

O conjunto de portais analisados compreendem uma região importante do interior do Estado do Rio de Janeiro.

5. RESULTADO E DISCUSSÕES

Os resultados após processo feito pelo DaSilva apresentam que, dos 14 portais pesquisados apenas 1 atendeu todos os critérios e apresentou o conceito AAA nas duas pesquisas, ou seja, apenas 7,14% dos sítios plenamente acessíveis a todos os cidadãos, independente de limitações ou deficiências. Isto implica não somente a limitações de usuários, mas demonstra o real cumprimento de um decreto, a definição de portais públicos com o objetivo de servirem aos propósitos do *egov*, além de serem norteados para uma real acessibilidade e utilidade.

Na primeira análise, feita em 15/03/2013, dos 14 sítios, quatro obtiveram menos de cinco erros, sendo que destes um recebeu conceito AAA (Barra Mansa, Pinheiral, Quatis e Resende, sendo este com conceito AAA), e três sítios não puderam ser processados pelo DaSilva, devido a erros na elaboração do código de programação que impediam a análise (Barra do Piraí, Rio Claro e Rio das Flores). Na segunda análise, feita em 22/08/2013, dos 14 sítios, novamente quatro sítios apresentaram menos de cinco erros, sendo

que um recebeu o conceito AAA (Barra Mansa, Itatiaia, Paraty e Resende, sendo este com conceito AAA), e três sítios não puderam ser analisados devido a erros que impediam a análise pelo DaSilva (Porto Real, Rio Claro e Barra do Piraí).

Destaque para o portal da prefeitura de Resende que durante as duas análises obteve o conceito AAA, sendo o único na região que teve este desempenho. O sítio da prefeitura de Barra do Piraí, não pode ser investigado nas duas análises, pois o portal apresentou erros que impossibilitavam a análise pelo avaliador de sítios. Os portais das prefeituras de Itatiaia e Paraty foram os que apresentaram o maior avanço, na primeira análise feita em 15/03/2013 o sítio de Itatiaia apresentou 56 erros de prioridade 1, 31 de prioridade 2 e 28 de prioridade 3, na segunda avaliação, em 22/08/2013 apresentou apenas 1 erro de prioridade 1, nenhum erro em prioridade 2 e nenhum erro em prioridade 3. O sítio da prefeitura de Paraty teve na primeira análise em 15/03, 53 erros de prioridade 1, 44 erros de prioridade 2 e 91 erros de prioridade 3, na segunda análise em 22/08, o sítio apresentou apenas um erro em prioridade 1 e nenhum erro nas outras prioridades.

Um quadro de piora foi observado nos sítios das prefeituras de Pinheiral e Quatis. Estes dois portais haviam apresentado um desempenho igual na primeira análise em 15/03, tendo estes apresentado 2 erros de prioridade 1, 1 erro de prioridade 2 e nenhum erro na prioridade 3. Na segunda investigação feita em 22/08, o sítio da prefeitura de Pinheiral apresentou 13 erros de prioridade 1, 10 erros de prioridade 2 e 1 erro de prioridade 3. O sítio da prefeitura de Quatis apresentou 46 erros de prioridade 1, 15 erros de prioridade 2 e 1 erro de prioridade 3, sendo que, tomando por base a última avaliação, Quatis apresenta o pior estágio de acessibilidade na região.

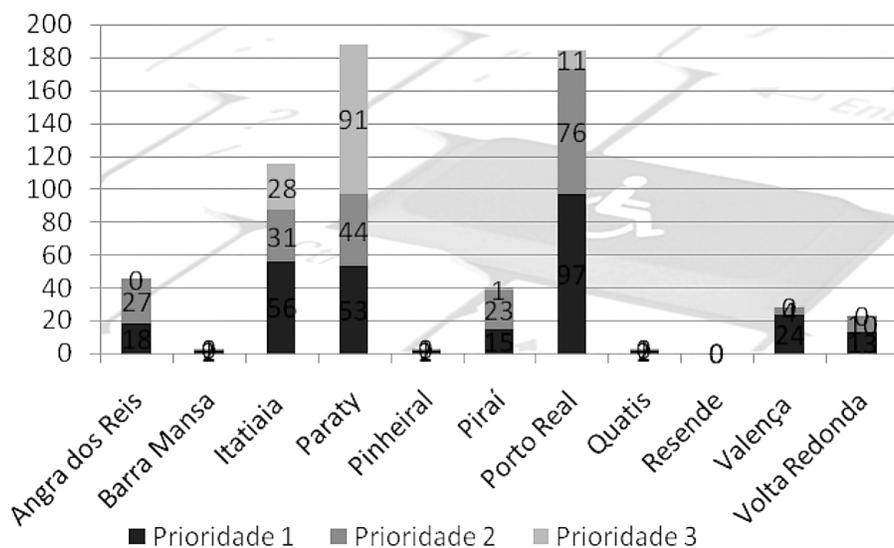
O portal da prefeitura de Rio das Flores não existia na *web* na primeira pesquisa, não sendo encontrado por nenhuma ferramenta de busca. Na segunda análise Rio das Flores apresentou um portal com 18 erros na prioridade 1, a mais importante que deve ser atendida. Outro portal que foi mal avaliado -o pior- na primeira análise foi o de Porto Real, com 97 erros em prioridade 1, a mais importante, sendo que na segunda análise o portal não pode ser analisado pelo DaSilva devido a erros que impediam a avaliação.

O portal da prefeitura de Volta Redonda demonstrou uma piora em relação à primeira análise. Na avaliação inicial foram observados 13 erros na prioridade 1, 10 erros na prioridade 2, e nenhum erro na prioridade 3, na segunda investigação o portal apresentou 17 erros na prioridade 1, a mais importante, tendo as outras prioridades permanecido com o mesmo número

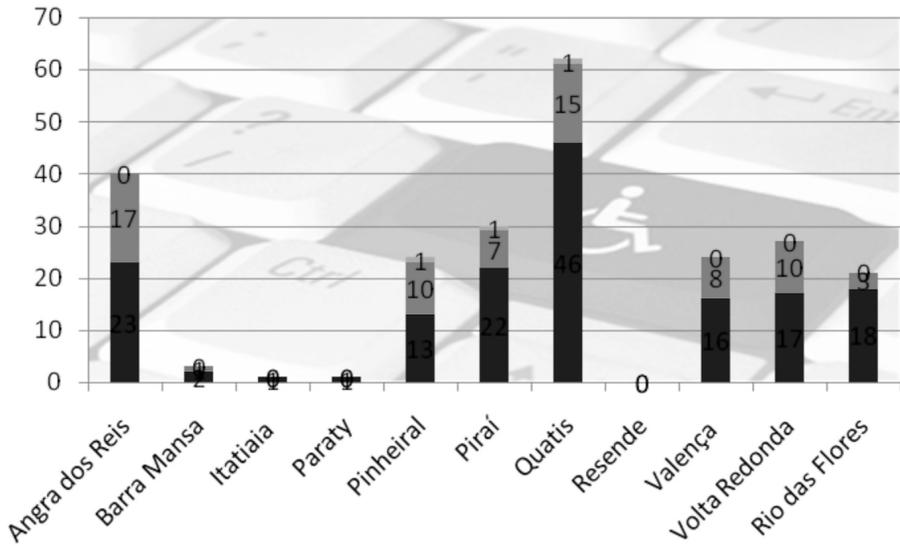
de erros da primeira análise. Mas o que chamou a atenção neste caso foi que a URL do site não segue o padrão governamental utilizado no Estado do Rio de Janeiro (municipio.rj.gov.br). Volta Redonda apresentou um site com o endereço de www.portalvr.com descaracterizando a identificação deste como sendo um portal da administração pública direta.

Os gráficos a seguir apresentam a quantidade de erros identificados, por prioridades, em cada site disponível para análise.

GRÁFICO 1: ERROS APRESENTADOS NOS PORTAIS NA PRIMEIRA AVALIAÇÃO



FONTE: Elaborado pelos autores.



FONTE: Elaborado pelos autores.

A tabela abaixo apresenta o número de erros de cada sítio nas duas aferições:

	15/03/2013			22/08/2013		
	PRIORIDADE 1	PRIORIDADE 2	PRIORIDADE 3	PRIORIDADE 1	PRIORIDADE 2	PRIORIDADE 3
Angra dos Reis	18	27	0	23	17	0
Barra Mansa	2	1	0	2	1	0
Itatiaia	56	31	0	1	0	0
Paraty	53	44	0	1	0	0
Pinheiral	2	1	1	13	10	1
Pirai	15	23	1	22	7	1
Porto Real	97	76	INDISPONÍVEL	INDISPONÍVEL	INDISPONÍVEL	INDISPONÍVEL
Quatis	2	1	1	46	15	1
Resende	0	0	0	0	0	0
Valença	24	4	0	16	8	0
Volta Redonda	13	10	0	17	10	0
Rio das Flores	INDISPONÍVEL	INDISPONÍVEL	INDISPONÍVEL	18	3	0
Rio Claro	INDISPONÍVEL	INDISPONÍVEL	INDISPONÍVEL	INDISPONÍVEL	INDISPONÍVEL	INDISPONÍVEL

TABELA 1: Planilha de erros aferidos nos sítios

FONTE: Elaboração própria.

O portal da prefeitura de Resende na data final da pesquisa foi o mais bem avaliado, além de ser o único que atendeu o padrão AAA. Observando o portal na web destaca-se a interface de interação enxuta, com poucos sinais de propaganda, sem muitos *links* para vários outros serviços ou políticas de governo, de forma intuitiva e com boa organização visual o sitio da prefeitura Resende apresenta quatro *links* (Prefeitura e Serviços, Órgãos, Notícias, e Conheça Resende).



FIGURA IV: Sitio da Prefeitura de Resende

FONTE: Site da Prefeitura de Resende (<http://www.resende.rj.gov.br/>)

O portal da prefeitura municipal de Quatis, após a segunda análise foi o que apresentou o pior desempenho. O portal apresenta uma formatação simples, mas não é intuitivo. Apresenta *links* de outros serviços da web, quinze ferramentas de utilidade ao cidadão, mas que, no entanto, são confusas. O portal é repleto de *links* repetitivos, que levam o cidadão à mesma informação.

Alguns *links* de serviços geram confusão e são repetitivos como em relação ao contato ou simples obtenção de informações, onde se observa um link com um telefone para atendimento ao cidadão, um *link* intitulado portal da transparência, acima um intitulado espaço cidadão, outro chamado atos oficiais e outro intitulado notícias, ambos podendo possuir informações referentes à prestação de contas e auxílio ao controle social.



FIGURA V: Sítio da Prefeitura de Quatis

FONTE: Site da Prefeitura de Quatis (<http://www.quatis.rj.gov.br/>)

Estes resultados encontram similaridades com pesquisas realizadas sobre Portais Eletrônicos (ABREU et al, 2010 e PINHO, 2008). De modo geral, a participação democrática fica relegada a um segundo plano, enquanto aspectos estéticos são contemplados, outras dimensões como a participação democrática e mesmo a acessibilidade (objeto desta pesquisa), ficam de lado. Tem-se uma verdadeira “vitrine virtual” enquanto o acesso à informação para toda a população, independente de suas limitações, não ocorre plenamente.

Pinho (2008) chega a defender em seus estudos que os portais possuem “muita tecnologia e pouca democracia”. O que constatamos na presente pesquisa é que, no caso dos municípios do Sul Fluminense, temos muita tecnologia e pouca (praticamente, nenhuma) acessibilidade.

Fugindo das características de projetos de governo eletrônico (Diniz *et al*, 2008), os sites investigados não apresentam uma preocupação em atender a sociedade de modo pleno. Para Diniz *et al* (2008, p.27) o governo eletrônico envolve

“melhoria dos processos da administração pública, aumento da eficiência, melhor governança, elaboração e monitoramento das políticas públicas, integração entre governos, e democracia eletrônica, representada pelo aumento da transparência, da participação democrática e *accountability* dos governos”

Fica latente com esta pesquisa, que a e-democracia, a transparência e a participação democrática não podem ser plenamente efetivadas em um contexto que não garante acesso a todos os cidadãos, principalmente se considerarmos que existem mais de 24% da população possui algum tipo de deficiência (IBGE, 2012). Para a efetiva participação pública comum a todos, existência e prática plena do controle social, é necessário que os mecanismos que abrem as portas do governo ao cidadão sejam adaptados a todos os que possam vir a buscar informações sobre seu governo, além de serem capazes de estimular a sociedade a participar cada vez mais, contribuindo para a melhoria de processos sociais de interação governo-sociedade.

Com base nisto, um sistema de egov elaborado de forma equivocada inibe uma parcela da sociedade a buscar e praticar o seu direito legítimo de fiscalizar seu governo. Os portais da RSF não apresentaram uma evolução significativa e muito menos se mostraram acessíveis, sendo assim, a maioria não se apresenta como uma ferramenta eficiente de prestação de serviços públicos de qualidade, e de melhoria de processos de participação coletiva, o qual é o propósito de um sistema de *egov* (Diniz *et al*, 2008).

Nosso desafio como sociedade da informação -onde a comunicação e informação se mostram dois pilares para a democracia plena- é discutirmos como, para quem e para que tais tecnologias estejam sendo desenvolvidas, aprimoradas e incorporadas ao setor público. Isso nos traz a responsabilidade de refletir para quem e por que o setor público esta aderindo a estas tecnologias como forma de melhorar o acesso a informação, além de disponibilizar ao conhecimento público as ações de governo.

Tendo esta responsabilidade, políticas que abordam a tecnologia como meio de disponibilização de informações públicas e prestação de contas, devem obrigatoriamente serem moldadas para ao usufruto de seus cidadãos -todos eles- com toda a informação disponível, de forma facilitada, de fácil interpretação e apresentada de forma intuitiva e democrática, ou seja, onde todos os diversos grupos de uma sociedade possam usufruir da democratização da informação prestada pelo estado. Desta forma portais públicos, sobretudo os moldados sobre a perspectiva do egov devem moldar-se as necessidades de seus usuários, e não serem transformados em “jornais de notícias” ou plataformas de entretenimento.

Tais portais padecem de mecanismos “simples” e funcionais, de informações claras, objetivas intuitivas e facilitadas. Tais portais de egov devem se adaptar as diversidades de usuários que possuirão, de suas debilidades e até de limitações com a navegação na rede mundial de computadores.

A questão se resume - no caso desta pesquisa - a discutirmos quem se encontra excluída deste modelo de usuários que fazem uso destas ferramentas, pois se mostra evidente que não houve preocupação dos portais em se adaptarem a segmentos diversos e minoritários da sociedade. As prioridades apresentadas pelo avaliador DaSilva apresentam o descaso de portais com os usuários que possuam alguma limitação para navegar por estes portais.

A evolução de nossa sociedade impõe a necessidade de que a informações e o conhecimento sejam disponibilizados de forma acessível e democrática, sobretudo, como ferramenta de redução das históricas desigualdades de nossa sociedade, para isso a discussão se concentra em trazer as necessidades de grupos, minorias, parâmetros de excelência em prestação de contas, informações, *accountability*, transparência e meios de fortalecimento da participação democrática para o centro do modelo de egov a ser disponibilizado em tais portais virtuais (Ignácio, 2008).

Significativa preocupação acerca da qualidade dos portais de egov investigados neste estudo foi que a maioria destes, por não se enquadrarem ou adequarem-se aos parâmetros do e-MAG -que esta amparada em lei a acessibilização dos portais, através da lei 5296/04- compromete o funcionamento das chamadas tecnologias assistivas para navegação, estas são caracterizadas por *softwares* ou programas especiais que facilitam a navegação de pessoas com diversas deficiências- motoras, visuais, auditivas e etc. Estão incluídos nestas características leitores de tela, programas de controle por voz e etc. Todas estas tecnologias que representam instrumentos concretos de interação virtual, de democratização de ambientes digitais para portadores de deficiências são impedidos de operarem parcial ou completamente pelo formato inacessível de tais portais.

Programas que fortalecem a e-democracia como o OPD aplicado em Belo Horizonte, evidenciam que propostas de consulta legítima da sociedade por meios eletrônicos aumentam a adesão e participação social nos processos de decisão. Primeiramente isto fortalece a legitimidade do processo de decisão, além de proporcionar à sociedade a sensação de que suas opiniões são levadas em conta verdadeiramente. No entanto, portais problemáticos como os que foram investigados neste estudo apresentam estruturas confusas e sem a devida importância -e foco- em políticas consultivas ou programas como o OPD.

Carece na região do Sul Fluminense ainda a visão de que a internet é um meio pelo qual o governo tem a oportunidade de se comunicar com seus

cidadãos, capturem suas necessidades e evoluir em direção ao que a sociedade espera. Os gráficos apresentados evidenciam que os portais ainda carecem de melhorias quando o assunto é acessibilidade, na pesquisa realizada apenas um portal possuía o padrão de totalmente acessível, embora este mesmo não possuísse o selo de acessibilidade fornecido pelo avaliador DaSilva fornece aos que alcançam este nível de acessibilidade.

As restrições impostas pela deficiência já apresenta um significativo desafio para o pleno exercício da cidadania, embora não o limite. Ainda assim, possuindo portais que não se adequam a tais necessidades, não sendo acessíveis e permeáveis as tecnologias que poderiam ampliar o alcance do real potencial do egov, deixam inferiorizada a abrangência que a participação democrática poderia ter estabelecido. Sob uma cultura de plena acessibilidade e de desenvolvimento de políticas via egov, com foco na real participação e esclarecimento da sociedade, a função dos portais existentes na região (RSF) não pode ser outra que não seja o *accountability*, participação e real transparência.

A impressão que se passa é que embora seja socialmente aceito que a acessibilidade é um direito, embora que ainda não seja uma realidade, esta deve existir em todos os setores do convívio social -o que inclui a internet. Os portais públicos por meio do egov deveriam servir de exemplo quando o assunto tratado fosse acessibilidade e real funcionalidade, no entanto, apenas são vitrines de propaganda e serviços pouco expressivos no cotidiano. Embora exista uma lei- 5296/04 - assegurando que todos os portais da administração pública direta, indireta e de organizações de interesse público, sejam acessibilizados dentro dos padrões do e-MAG, isto não garantiu que o que foi estabelecido em lei se tornasse realidade.

Temos a ciência de que isto -acessibilização dos portais- não resolverá o problema, mas a preocupação em adequar os portais ao decreto que impõe a correta adequação destes é um começo. A preocupação com a acessibilização induz a uma preocupação com a funcionalidade, esta por sua vez com o fornecimento de informações e programas consistentes com a política do egov e sua potencialidade. A preocupação com a acessibilização fornece o ponta pé para a correta utilização destes portais, mais voltados para a utilidade do cidadão.

A preocupação com acessibilidade induz a políticas direcionadas ao real propósito do egov que representam processos de participação coletiva na web -como o caso do orçamento participativo digital- o *accountability*, a prestação de contas, o fornecimento e prestação de serviços públicos por meio destes portais (agendamento de serviços pela internet). O caminho da acessibilidade vai de encontro ao caminho da utilidade e real funcionalidade dos portais e de suas políticas, ferramentas e processos orientados ao cidadão.

6. CONCLUSÃO

Os portais da RSF demonstraram que possuem uma plataforma tecnológica avançada, mas não democratizada. A maioria esmagadora dos portais não está acessível a pessoas com deficiências e limitações diversas, mesmo existindo uma lei (5296/04) que impõe que estes tipos de sítios eletrônicos sejam acessíveis a estas pessoas. A pergunta que esta investigação se propôs a responder (os portais dos municípios da região Sul Fluminense atendem o princípio democrático da acessibilidade a todos os cidadãos?) traz como conclusão nítida que os portais não atendem aos princípios de acessibilidade.

Com exceção de um sítio, todos os demais, não atendiam aos padrões de acessibilidade definidos pelo e-MAG, isso demonstra que 92,85% dos portais da RSF não atendem aos padrões de acessibilidade em *egov*.

Alguns dos portais da RSF nem puderam ser avaliados pelo software Da-Silva devido a erros de elaboração, alguns outros nem existiam e quando foram elaborados se apresentavam inacessíveis. Os portais de Barra do Pirai e Rio Claro possuíam erros que impossibilitaram suas avaliações nos dois períodos investigados. Concluímos este artigo com a visão de que a RSF não possui praticamente nenhuma acessibilidade em seus portais de governo eletrônico, levantando indagações de como uma região de tal importância possui um sistema tão inacessível de prestação de contas e serviços eletrônicos para sua população.

A teoria visitada traz a análise de algumas experiências que deixam claro que a participação democrática não é uma prioridade, quando se desenvolvem sítios eletrônicos no contexto municipal brasileiro (Abreu *et al*, 2010 e Pinho, 2008). O mesmo é constatado no presente artigo, onde os portais se mostram inacessíveis a pessoas portadoras de algum tipo de deficiência. Espera-se que este artigo sirva de base para futuras pesquisas que visem à investigação da evolução (ou não) dos portais da RSF, podendo ser comparada com os resultados obtidos nesta pesquisa. O presente estudo abre as portas para que futuras pesquisas com esta temática (acessibilidade) sejam realizadas nestes portais ou nesta região. São limitações deste artigo: o número de aferições nos sítios e a necessidade de uma pesquisa complementar com entrevistas aplicadas nos municípios estudados.

7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abreu, J. C. A.; Armond-De-Melo, D. R.; Motta, G. S. (2010): Modelos de Democracia Eletrônica: Analisando o Orçamento Participativo Digital. In: EnAPG - Encontro de Administração Pública e Governança, 2010, Vitória - ES. Anais... EnAPG- ANPAD, v. 1.

Bahiense, G.; Nogueira, R. (2004): Uso estratégico de tecnologia da informação em BRASIL. Decreto N° 5.296 de 2 de Dezembro de 2004. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. Brasília.

Bogdan, R.; Biklen, S. (1994): *Investigação qualitativa em educação*. Porto: Porto Editora.

Cesar, A. M. R. V. C. (2006): Método do Estudo de Caso (Case Studies) ou Método do Caso (Teaching Cases)? Uma análise dos dois métodos no Ensino e Pesquisa em Administração. Universidade Presbiteriana Mackenzie. Disponível em http://www.mackenzie.br/fileadmin/Graduacao/CCSA /remac/jul_dez_05/06.pdf. Acesso em nov/2011.

Cunha, Maria Alexandra; Pozzebon, Marlei. (2009): “O Uso das Tecnologias da Informação e Comunicação para Melhoria da Participação na Tomada de Decisão Pública”. Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-Graduação em Administração, 2009. São Paulo. Anais eletrônicos... São Paulo: Enanpad, 2009.

Diniz, E.; Barbosa, A.; Junqueira, A.; Prado, O. (2009): “O governo Eletrônico no Brasil: Perspectiva Histórica a partir de um Modelo Estruturado de Análise”. RAP (Revista de Administração Pública), 43 (1): 23-48, Jan/Fev.

Ferreira, Simone Bacellar Leal; SANTOS, Rodrigo Costa dos; Silveira, Denis Silva da. (2007): “Panorama da Acessibilidade na Web Brasileira”. Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-Graduação Em Administração, 2007, Rio de Janeiro. Anais eletrônicos... Rio de Janeiro: Enanpad.

Finkelievich, Susana (2005): E- Política y E-Gobierno en América Latina. Links Org. Buenos Aires, agosto de 2005, ISBN: 987-43-9789-6

Freeman, Julie; Quirke, Sharna. (2013): *Understanding E-Democracy: Government-Led Initiatives for Democratic Reform*. JeDEM 5(2): 141-154.

Freira, André Pimenta; Castro, Mário de; Fortes, Renata Pontin de Mattos. (2009): “Acessibilidade dos sítios web dos governos estaduais brasileiros: uma análise quantitativa entre 1996 e 2007”. RAP (Revista de Administração Pública)-Rio de Janeiro 43(2):395-414, MAR./ABR.

Gomez, Pavel. (2007): El gobierno electrónico en el municipio venezolano. Enlace [online]. 2007, vol.4, n.2, pp. 67-80.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2010): Censo Demográfico 2010. Comunicação Social, de 29 de junho de 2012. Disponível em <http://censo2010.ibge.gov.br/noticias-censo?view=noticia&id=1&idnoticia=2170&busca&t=censo-2010-numero-catolicos-cai-aumenta-evangelicos-espíritas-sem-religiao>. Acesso em agosto de 2013.

Ignácio, Edílson Antônio; Carvalho, José Oscar Fontanini de (2008): Avaliação Da Acessibilidade De Sites Oficiais De Pesquisa No Brasil Por Pessoas Com Deficiência. Enc. Bibli. R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf., Florianópolis, n. 26, 2º semestre.

Marques, Érico Veras; Cunha, Maria Alexandra; Meirelles, Fernando de Souza (2002): "Modelos de Gestão de Tecnologia de Informação no Setor Público Brasileiro" Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-Graduação em Administração, 26., 2002, Salvador. Anais eletrônicos... Salvador: Enanpad.

Oliveira, S. L. (1999): Tratado de metodologia científica. São Paulo: Pioneira.

Pinho, J. A. G. (2008): Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia. RAP (Revista de Administração Pública) - Rio de Janeiro 42(3):471-93, maio/Jun.

Plummer, K. (2000): Critical Humanism and Queer Theory: Living with the Tensions. In: Denzin, N. K.; Lincoln, Y. S. (Eds.). *Handbook of qualitative research*. 2ª ed. London: Sage p. 195 - 208.

Raupp, F. M.; Pinho, J. A. G. (2011): Prestação de contas por meio de portais eletrônicos de Câmaras Municipais: um estudo de caso em Santa Catarina antes e após a lei da transparência. *Revista de Contabilidade do Mestrado em Ciências Contábeis da UERJ*, v. 16, n. 3, p. 81-98.

Trivínos, A. N. S. (1987): Introdução à pesquisa em ciências sociais a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas.

Zanella, L. C. H. (2009): Metodologia de estudo e de pesquisa em administração. Florianópolis, Departamento de Ciências da Administração / UFSC; Brasília, CAPES, UAB.

