



UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
ESCOLA DE COMUNICAÇÕES E ARTES
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

JEAN FREDERICK BRITO XAVIER

Governo eletrônico: o cidadão e o direito de acesso à informação

São Paulo

2022

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
ESCOLA DE COMUNICAÇÕES E ARTES
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Jean Frederick Brito Xavier

Versão Corrigida

(Versão original disponível na Biblioteca da Escola de Comunicações e Artes – USP)

Tese de doutorado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, da Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo como exigência parcial para obtenção do título de Doutor em Ciência da Informação.

Área de concentração: Cultura e Informação

Linha de Pesquisa: Gestão de dispositivos de informação

Orientadora: Prof^a Dr^a Asa Fujino

São Paulo

2022

Autorizo a reprodução e divulgação total ou parcial deste trabalho, por qualquer meio convencional ou eletrônico, para fins de estudo e pesquisa, desde que citada a fonte.

Assinatura: _____

Data: _____

Catálogo na Publicação
Serviço de Biblioteca e Documentação
Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo
Dados inseridos pelo(a) autor(a)

XAVIER, JEAN FREDERICK BRITO
Governo eletrônico: o cidadão e o direito de acesso à
informação / JEAN FREDERICK BRITO XAVIER; orientadora,
Asa Fujino. - São Paulo, 2022.
311 p.: il.

Tese (Doutorado) - Programa de Pós-Graduação em
Ciência da Informação / Escola de Comunicações e Artes /
Universidade de São Paulo.
Bibliografia
Versão corrigida

1. Governo Eletrônico. 2. Interface e Acessibilidade
Digital. 3. Transparência Pública. 4. Direito de Acesso à
Informação. 5. Netnografia . I. Fujino, Asa . II.
Titulo.

CDD 21.ed. - 020

Elaborado por Alessandra Vieira Canholi Maldonado - CRB-8/6194

XAVIER, Jean Frederick Brito. **Governo eletrônico: o cidadão e o direito de acesso à informação**. 2022. 310p. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, 2022.

Banca Examinadora:

Profa. Dra. Asa Fujino - Orientadora

Instituição: ECA/ USP

Julgamento _____ Assinatura _____

Profa.

Instituição:

Julgamento _____ Assinatura _____

Profa. Dra.

Instituição:

Julgamento _____ Assinatura _____

Prof. Dr.

Instituição:

Julgamento _____ Assinatura _____

Profa. Dra.

Instituição:

Julgamento _____ Assinatura _____

.

Aprovada em:

____/____/____

DEDICATÓRIA

À
Minha família

AGRADECIMENTOS

Agradeço a gama de coincidências e acasos que conspiraram junto ao universo para me trazer até aqui.

Agradeço a todas as minhas famílias: desde o sangue até a amizade.

Agradeço a aqueles que sempre estiveram ao meu lado, mesmo das formas mais sutis e em pensamento.

Agradeço à minha mãe que enfrentou as barreiras de uma mulher em seu tempo e à Maria Fernanda que me ajuda a passar o bastão um pouco mais à frente, trazendo o Felipe.

Assim como na ciência, a vida depende da “passagem de bastões” para os que virão e sob a perspectiva de um futuro e uma obra melhor, trabalhamos no hoje tentando contribuir para o amanhã.

Agradeço à professora Asa Fujino, por me auxiliar nesta jornada com tantas adversidades, sendo mais humana do que minha imaginação poderia esperar e tornou, assim, os momentos mais difíceis em apenas simples etapas.

Agradeço aos professores Marcelo dos Santos, César Antonio Pereira e Michely Jabala Mamede Vogel, que dedicaram tempo para leitura crítica do Relatório de Qualificação e contribuíram com preciosas sugestões para a melhoria deste trabalho.

Agradeço a todas as Instituições pelas quais passei e me auxiliaram na formação do profissional que sou, começando pela Marinha do Brasil, a Universidade Federal da Bahia, a Universidade Federal de São Paulo e o Instituto Benjamin Constant. Não poderia deixar de lembrar da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, a Universidade Federal do Rio de Janeiro e o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia.

Agradeço a Universidade de São Paulo, Instituição de excelência, que com orgulho e carinho finalizo esta etapa.

Agradeço a minha amiga de mestrado Yolle Bittencourt pelo suporte nesta jornada.

Poderia seguir multiplicando páginas com os meus agradecimentos, mas como uma forma de generalizar ao máximo o meu agradecimento a tudo e todos, agradeço a Deus.

RESUMO

XAVIER, Jean Frederick Brito. **Governo eletrônico: o cidadão e o direito de acesso à informação**. 2022. 302 p. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, 2022.

Governo eletrônico: o cidadão e o direito de acesso à informação.

A pesquisa investiga as práticas do governo eletrônico, com o objetivo de verificar se o Estado, de fato, considera a pluralidade dos cidadãos brasileiros nos processos de concepção e implementação de e-gov. Parte-se da hipótese de que o governo eletrônico não é acessível ao cidadão comum, pois sua concepção não se fundamenta em estudo de usuário; e que os serviços são concebidos na perspectiva “ofertista-linear”, isto é, como vitrine de eventuais serviços prestados pelo Estado, mas sem considerar aspectos de acessibilidade física e cognitiva dos potenciais usuários. A pesquisa é de caráter exploratório, fundamentada em referencial teórico e análise do portal de 3 (três) instituições que oferecem serviços de interesse público: Instituto Benjamin Constant, Tribunais Especiais do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro e a Prefeitura da cidade do Rio de Janeiro. A análise dos portais foi realizada na perspectiva técnica, pelo pesquisador, considerando os princípios de usabilidade, de acordo com as Heurísticas de Nielsen e os princípios de Desenho Universal; e na perspectiva de seus usuários, considerando suas facilidades e/ou dificuldades na realização de tarefas sugeridas. A pesquisa inclui um estudo netnográfico, visando complementar informações sobre as formas de interação dos usuários com as respectivas instituições no ambiente digital. Os resultados mostram que, apesar dos esforços percebidos nos diferentes órgãos analisados, é imprescindível rever as bases que fundamentam a concepção dos serviços de e-gov, incluindo estudo dos potenciais usuários, para possibilitar maior interação com os cidadãos e garantir seu acesso aos serviços, condição inerente ao exercício da cidadania.

Palavras-chave: Governo Eletrônico; Desenho Universal; Acessibilidade Digital ; Direito de Acesso à Informação; Transparência Pública; Netnografia; Heurísticas de Nielsen; PcD-Pessoas com Deficiência

ABSTRACT

XAVIER, Jean Frederick Brito. **Electronic government: the citizen and the right of access to information.** 2022. 302 p. Doctoral Thesis (PhD in Information Science) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, 2022.

Electronic government: the citizen and the right of access to information.

The research investigates the practices of electronic government, with the objective of verifying if the State, in fact, considers the plurality of Brazilian citizens in the processes of conception and implementation of the e-gov. It is considered as a hypothesis that electronic government is not accessible to the common citizen, since its conception is not based on user studies; and that the services are conceived in the “linear-provider” perspective, that is, as a showcase of eventual services provided by the State, but without considering aspects of physical and cognitive accessibility of potential users. The research is exploratory, based on theoretical framework and analysis of the portal of 3 (three) institutions that offer services of public interest: Benjamin Constant Institute, Special Courts of the Court of Justice of the State of Rio de Janeiro and City Hall of Rio de Janeiro . The analysis of the portals was carried out from a technical perspective, by the researcher, considering the principles of usability, according to Nielsen's Heuristics and the principles of Universal Design; and from the perspective of its users, considering its facilities and/or difficulties in carrying out suggested tasks. The research includes a netnographic study, aiming to complement information on the forms of interaction of users with the respective institutions in the digital environment. The results show that, despite the efforts perceived in the different public agencies analyzed, it is essential to review the bases that underlie the conception of e-gov services, including the study of potential users, to enable greater interaction with citizens and guarantee their access to services, inherent condition for the exercise of citizenship.

Keywords: Electronic Government; Universal Design; Digital acessibility; Right of Access to Information; Public Transparency; Netnography; Nielsen's heuristics; PwD - Person with Disabilities

LISTA DE FIGURAS

Figura 1- Dados obtidos pelo questionário	36
Figura 2 - Porcentagem dos pesquisados por características relacionadas a deficiência	39
Figura 3 - Você costuma fazer pesquisa na internet?.....	40
Figura 4- Gostaria de receber um retorno do resultado da pesquisa?	40
Figura 5 - Tempo gasto para produzir vacina após a descoberta da doença.....	54
Figura 6 - Tempo gasto por dia usando a internet em janeiro de 2020.....	79
Figura 7 - Tempo gasto por dia usando a internet em janeiro de 2021	80
Figura 8 - Relação de escolaridade por grupos de Alfabetismo.....	84
Figura 9 - Indivíduos que criaram e postaram conteúdo próprio na internet, por área, grau de instrução e classe (2019)	85
Figura 10 - Abandono escolar no ensino fundamental e no ensino médio	86
Figura 11 – Estatística dos brasileiros com algum déficit (a cada 100 brasileiros)	94
Figura 12 - Porcentagem da população, por tipo e grau de dificuldade e deficiência (Brasil- 2010)	96
Figura 13 - Quantidade de Instituições que adotaram os principais softwares de Gestão de documentos	120
Figura 14 - Usuários de internet (2008-2009).....	122
Figura 15 - Tipos de informações ou serviços públicos procurados por usuários da internet entre 2017-2019	123
Figura 16 - Gráfico dos domicílios com acesso à internet, por classe (2015-2019)	124
Figura 17 – Domicílios com acesso à Internet.....	125
Figura 18 - Usuários de internet que utilizaram Governo Eletrônico nos últimos 12 meses, por área, faixa etária, grau de instrução e classe (2019)	125
Figura 19 – Pagina inicial do IBC (1)	143
Figura 20 - Página inicial IBC (2).....	144
Figura 21 - Pagina inicial IBC (3).....	145
Figura 22 - Pagina inicial IBC (4).....	145
Figura 23 - Pagina Inicial IBC (5).....	146
Figura 24 – Recorte do site do IBC/2021	148
Figura 25 - Página para qual o usuário é direcionado.....	149
Figura 26 - Exemplo de impossibilidade para desfazer ação (IBC).....	150
Figura 27 - Exemplo de alinhamento a esquerda (IBC).....	151

Figura 28 - Exemplo de texto justificado (IBC)	151
Figura 29 - Exemplo de Título de cor azul (IBC)	152
Figura 30 - Exemplo de títulos com cor verde (IBC)	153
Figura 31 - Exemplo de títulos com cor preta (IBC)	153
Figura 32 - Exemplo de despadronização no site do IBC	154
Figura 33 - Formulário para contato do IBC.....	155
Figura 34 - Exemplo de prevenção de erros do IBC.....	155
Figura 35 - Recorte do site do IBC	156
Figura 36 - Imagem sem alteração de contraste.....	157
Figura 37 - Primeiro exemplo de alteração de contraste, contendo textos invisíveis. ..	158
Figura 38 - Segundo exemplo de alteração de contraste, contendo textos invisíveis. ..	158
Figura 39 - Primeira parte do site do DED (IBC)	159
Figura 40 - Segunda parte do site do DED (IBC)	160
Figura 41 - Página inicial do IBC	161
Figura 42 - As informações estavam organizadas e claras	167
Figura 43 - Encontrei facilmente os endereços, telefones e horários de atendimento ..	167
Figura 44 - Identifiquei com facilidade a Seção de "Perguntas Frequentes" (ou FAQ, abreviação em inglês).....	168
Figura 45 - Não pensei em pedir ajuda para usar o Site do IBC.....	168
Figura 46 - Você utilizou alguma ferramenta assistiva para navegar no site do IBC? .	169
Figura 47 - Caso tenha utilizado, assinale:	169
Figura 48 - Como você avalia sua experiência de navegar no site?.....	171
Figura 49 - Você acha que o site poderia ser mais simples?.....	172
Figura 50 - Pagina inicial do site dos Tribunais Especiais (TJRJ).....	174
Figura 51 - Pagina inicial do site dos Tribunais Especiais (TJRJ).....	174
Figura 52 - Pagina inicial do site dos Tribunais Especiais (TJRJ).....	175
Figura 53 - Pagina inicial do site dos Tribunais Especiais (TJRJ).....	175
Figura 54 - Pagina inicial do site dos Tribunais Especiais (TJRJ).....	176
Figura 55 - Pagina inicial do site dos Tribunais Especiais (TJRJ).....	176
Figura 56 - Pagina inicial do site dos Tribunais Especiais (TJRJ).....	177
Figura 57 - Pagina inicial do site dos Tribunais Especiais (TJRJ).....	177
Figura 58 - Página intermediária do TJRJ.....	178
Figura 59 - Página de consulta do TJRJ (1)	180
Figura 60 - Parte da Página Inicial TJRJ (1)	182

Figura 61 - Parte da Página Inicial TJRJ (2)	183
Figura 62 - Recorte do ambiente de pesquisa no site do TJRJ	184
Figura 63 - As informações estavam organizadas e claras?.....	191
Figura 64 - Consegui acessar todas as informações sem qualquer dificuldade	191
Figura 65 - Entendi tudo que estava no site do Tribunal Especial do Rio de Janeiro...	192
Figura 66 - Encontrei facilmente os endereços, telefones e horários de atendimento ..	192
Figura 67 - Identifiquei com facilidade a Seção de "Perguntas Frequentes" (ou FAQ, abreviação em inglês).....	193
Figura 68 - Não pensei em pedir ajuda para usar o site dos Juizados Especiais do Estado do Rio de Janeiro.....	193
Figura 69 - Você utilizou alguma ferramenta assistiva para navegar no site?.....	194
Figura 70 - Caso tenha utilizado, assinale:	194
Figura 71 - Como você avalia sua experiência de navegar no site?.....	195
Figura 72 - Pagina inicial do site da Prefeitura do Rio de Janeiro(1)	198
Figura 73 - Pagina inicial do site da Prefeitura do Rio de Janeiro (2)	198
Figura 74 - Pagina inicial do site da Prefeitura do Rio de Janeiro (3)	199
Figura 75 - Pagina inicial do site da Prefeitura do Rio de Janeiro (4)	199
Figura 76 - Pagina inicial do site da Prefeitura do Rio de Janeiro(5)	200
Figura 77 - As informações estavam organizadas e claras no site da Prefeitura do Rio de Janeiro	210
Figura 78 - Consegui acessar todas informações sem qualquer dificuldade.....	211
Figura 79 - Entendi tudo que estava escrito no site da Prefeitura do Rio de Janeiro ...	211
Figura 80 - Encontrei facilmente os endereços, telefones e horários de atendimento ..	212
Figura 81 - Identifiquei com facilidade a Seção de "Perguntas Frequentes" (ou FAQ, abreviação em inglês).....	212
Figura 82 - Não pensei em pedir ajuda para usar o site da Prefeitura do Rio de Janeiro	213
Figura 83 - Você utilizou alguma ferramenta assistiva para navegar no site?.....	214
Figura 84 - Caso tenha utilizado, assinale:	214
Figura 85 - Encontrei o Serviço de Informações ao Cidadão - SIC da Prefeitura do Rio de Janeiro	217
Figura 86 – Resumo das Interações da página do IBC no <i>Facebook</i> (<i>janeiro 2022</i>) ...	218

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Perfil de participantes por gênero, faixa etária e nível de escolaridade.....	35
Quadro 2 - Grupo participante da pesquisa.....	36
Quadro 3 - Valor de mercado das empresas de plataformas digitais X empresas tradicionais	66
Quadro 4 - Número de pessoas com deficiência visual por região	96
Quadro 5 - 7 Princípios do Desenho Universal.....	131
Quadro 6 - Dias X assunto das publicações do site do TJRJ.....	219
Quadro 7 - Dias X assunto das publicações do site da Prefeitura da cidade do Rio de Janeiro	225

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ARPANET - Advanced Research Projects Agency Network

ASES - Avaliador e Simulador de Acessibilidade de Sites

ASIS - American Society for Information Science

BRAPCI - Base de Dados em Ciência da Informação

CEGE - Comitê Executivo de Governo Eletrônico

CEPEQ - Centro de Estudos e Pesquisas do

CETIC.BR - Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação

CF - Constituição Federal

CGI - Comitê Gestor da Internet no Brasil

CGU - Controladoria Geral da União

CI - Ciência da Informação

CONARQ - Conselho Nacional de Arquivos

COVID-19 - Coronavirus Disease 2019

CT&I - Ciência, tecnologia e inovação

DED – Departamento de Educação

DGE - Departamento de Governo Eletrônico

DMR - Departamento de Estudos e Pesquisas Médicas e de Reabilitação

DTE - Departamento Técnico Especializado

DU - Desenho Universal

e-administração - Administração eletrônica

e-business - Electronic business

e-democracia - Democracia eletrônica

e-Gov - Governo eletrônico

e-governança - Governança eletrônica

EMAG - Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico

EMERJ - Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro

E-PING - Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico

E-SIC - Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão

EUA - Estados Unidos da América

G2G - Governo para Governo

CGI.br - Comitê Gestor da Internet no Brasil

GDPR - General Data Protection Regulation (Regulamento Geral de Proteção de Dados)

GTTI - Grupo de Trabalho em Tecnologia da Informação

HTML - HyperText Markup Language

IBC - Instituto Benjamin Constant

IBICT Repositório Institucional Digital do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IoT - Internet of Things

IPTU - Imposto Predial e Territorial Urbano

IR - Imposto de Renda

JASIST - Journal of the Association for Information Science and Technology

LAI - Lei de Acesso à informação

LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

Libras - Língua Brasileira de Sinais

LRF - Lei de Responsabilidade Fiscal

MCI - Marco Civil da Internet

MTFC - Ministério da Transparência, Fiscalização e Controle

NIC.br - Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR

NIDRR - National Institute on Disability and Rehabilitation Research

OASISBR - Portal Brasileiro de Publicações Científicas em Acesso Aberto

OCDE - Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico

OMS - Organização Mundial de Saúde

ONU - Organização das Nações Unidas

PcD - Pessoa com Deficiência

PDI - Planos de Desenvolvimento Institucional

P2P - Pessoa-para-Pessoa

PEN - Processo Eletrônico Nacional

PNAD - Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios

RFB - Receita Federal do Brasil

RFEPCT - Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica

SARS-COV 2 - Severe acute respiratory syndrome coronavirus 2

SciELO - The Scientific Electronic Library Online

SEI - Sistema Eletrônico de Informações

SGD - Secretaria de Governo Digital

SINAR - Sistema Nacional de Arquivos
SIPAC - Sistema Integrado de Gestão de Patrimônio, Administração e Contratos
SI - Sociedade da Informação
SLTI - Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação
TDA/H - Transtorno do Déficit de Atenção com Hiperatividade
TI - Tecnologia da Informação
TIC - Tecnologia de Informação e Comunicação
TJRJ - Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
TRF4 - Tribunal Regional Federal da 4ª Região
WWW - World Wide Web (Rede Mundial de Computadores)
UAb - Repositório Institucional da Universidade Aberta
UNESCO - Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura
URSS - União das Repúblicas Socialistas Soviéticas
USP - Universidade de São Paulo
UAb - Universidade Aberta
W3C - World Wide Web Consortium
WCAG - Web Contents Accessibility Guidelines.
WEB - (World Wide Web – WWW)

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	18
1.1 Problema de pesquisa e hipótese	22
1.2 Objetivos.....	23
1.2.1 Objetivo geral:	23
1.2.2 Objetivos específicos	24
1.3 JUSTIFICATIVA	24
2 MÉTODO E PROCEDIMENTOS	27
3 REFERENCIAL TEÓRICO	44
3.1 Cultura, Ciência e Informação	51
3.2 Sociedade da Informação.....	62
3.2.1 Internet.....	69
3.3 O usuário da Informação	81
3.4 Informação e Cidadania.....	89
3.4.1 Cidadania democrática	94
3.5 Direito à Informação.....	98
3.5.1 Acesso à informação pela Pessoa com Deficiência.....	106
3.6 Governo Eletrônico– Estado Virtual	109
3.6.1 Governo Eletrônico no Brasil	113
3.7 Interfaces e Desenho Universal em Ambiente Web.....	127
3.8 Proteção de Dados Pessoais.....	136
4 ESTUDO DE CASO	142
4.1- Instituto Benjamin Constant.....	143
4.1.1 Avaliação heurística	146
4.1.2 Avaliação de requisitos pelo pesquisador.....	161
4.1.3 Avaliação do usuário	167
4.2 Tribunais Especiais do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro	174
4.2.1 Avaliação heurística	178
4.2.2 Avaliação de requisitos pelo pesquisador.....	184
4.2.3 Avaliação do usuário	191
4.3 Prefeitura do Rio de Janeiro	197
4.3.1 Avaliação heurística	201
4.3.2 Avaliação de requisitos pelo pesquisador.....	204
4.3.3 Avaliação do usuário	210
4.4 Análise netnográfica das 3 Instituições	217

4.4.1 IBC	218
4.4.2 TJRJ	219
4.4.3 Prefeitura do Rio de Janeiro	223
5 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE DADOS	233
5.1 Análise de acordo com as Heurísticas de Nielsen	233
5.2 Análise de acordo com os Princípios do Desenho Universal e e-MAG 3.1.....	235
5.3 Análise a partir das experiências dos voluntários participantes da pesquisa.....	235
6 CONCLUSÕES.....	240
7 LIMITAÇÕES DA PESQUISA E PERSPECTIVAS FUTURAS	246
REFERÊNCIAS	249
ANEXO I – Checklist conforme eMAG	267
ANEXO II – Explicação sobre itens avaliativos (eMAG)	270
ANEXO III – Parecer Consubstanciado do CEP	275
APÊNDICE A – Roteiro de Tarefas a serem executadas pelos participantes do estudo de usuários.....	279
APÊNDICE B - Questionário	280
APÊNDICE C- Aspectos técnicos avaliados pelo autor	283
APÊNDICE D - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE.....	287
APÊNDICE E - Reprodução das publicações realizadas pelo IBC (3 posts) no período de janeiro de 2022 em ordem cronológica	289
APÊNDICE F - Reprodução das publicações realizadas pela Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro no período de janeiro de 2022 em ordem cronológica.....	290
APÊNDICE G – Reprodução das publicações realizadas pelo Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro no período de janeiro de 2022 em ordem cronológica.....	305

1 INTRODUÇÃO

A evolução tecnológica tem potencializado a capacidade humana de produzir e compartilhar informações e conhecimento. Na história da humanidade podemos perceber como, gradativamente, desde a Imprensa¹ com Gutemberg até as atuais TIC - Tecnologias de Informação e Comunicação, esse processo tem evoluído causando impactos e transformações culturais e consequentemente nas dinâmicas sociais, em todo globo.

Uma primeira explosão informacional, ou explosão documental, foi percebida pela criação da imprensa por Gutenberg no século XV e posteriormente, no período Pós Segunda Guerra Mundial, com o surgimento de grandes corporações e de maior complexidade dos Órgãos dos Estados, foi identificada a segunda explosão documental em nossa história. O contexto internacional, que influenciou diretamente essa maior complexidade das Organizações, foi marcado pela guerra fria entre os Estados Unidos da América (EUA) e União das Repúblicas Socialistas Soviéticas (URSS).

Nesse contexto também surge a Ciência da Informação e o aumento da preocupação quanto à gestão da informação. Percebeu-se ser necessário buscar formas de organizar e compartilhar o conhecimento produzido e acumulado, que já crescia geometricamente.

Este é um cenário amplo e rico a ser explorado, porém a presente pesquisa é desenvolvida no período atual, que é compreendido por muitos autores como a terceira explosão documental, tendo em vista que a expansão dos computadores pessoais e dos *smartphones* fez com que houvesse a necessidade, inclusive, de criar novas unidades de medidas para poder calcular o volume de informação produzido, nunca visto anteriormente.

A massificação do uso de dispositivos, cada vez mais eficientes e acessíveis financeiramente, possibilita a conectividade efetiva de toda sociedade e resulta na maior democratização dos meios de produção de informação e do uso da World Wide Web (WWW)² ou Rede Mundial de Computadores, que será entendida neste trabalho como a internet.

¹ CHARTIER (1994, pg195) diz “a imprensa substitui o manuscrito como forma maciça de reprodução e difusão dos textos”, destacando que os livros já existiam como manuscritos, porém a imprensa traz de inovador a possibilidade de reproduzir informações em larga escala.

² Segundo Passarelli (2008) “Berners-Lee criou o World Wide Web Consortium (WWWC) que administra a Internet nos Estados Unidos como um modelo aberto baseado na neutralidade da rede, onde todos têm o

Nesse sentido, conforme o volume de produção de informação cresce, a complexidade de organizar e tornar acessíveis tais informações aumenta na mesma proporção e, por isso, a Ciência da Informação, assim como todas as áreas do conhecimento que lidam com a gestão da Informação têm ganhado destaque na sociedade contemporânea. Destarte, a capacidade de produção de informação mobiliza instituições, profissionais e pesquisadores na busca por formas de gerenciar as informações produzidas e neutralizar os efeitos negativos da chamada “explosão documental”.

Desta maneira, é construída uma nova dinâmica social marcada pela superação de limites de espaço e tempo, principalmente no que diz respeito às relações sociais. As organizações necessitam estar constantemente disponíveis e são cobradas a fornecer respostas rápidas, “on time” ao cidadão, cliente, ou usuário de serviços. Anteriormente, os órgãos apenas estavam abertos ao público em horários predeterminados, porém, com as páginas e os diversos perfis na internet, a relação entre usuários e provedores de serviços torna-se constante, vinte e quatro horas por dia, sete dias na semana. Processos, que antes eram vistos somente em papel e padeciam de lentidão, nesta nova realidade social demandam soluções digitais e otimizadas. Neste novo contexto, surgem questões que afetam o Direito, a Ciência da Informação, a Administração e diversas outras áreas.

Tal cenário é explicado por diversos autores como Castells (2001), que nos traz esclarecimentos acerca deste momento histórico, chamado de Era da Informação. Esse momento histórico é marcado pela convergência tecnológica que, de acordo com Jenkins (2009), dissolve fronteiras entre telecomunicações, comunicação de massas e informática, apontando tendência de conectar tudo e todos, desde os aplicativos e dispositivos de uma casa até os bancos de dados dos governos. Nesta direção novas soluções tecnológicas têm surgido e se integrado ao cotidiano dos cidadãos.

Esse processo pôde ser visto, com destaque especial na pandemia da COVID-19³ causada pelo novo coronavírus (SARS-CoV-2) no ano de 2020, em que muitas

mesmo nível de acesso e a informação é tratada com igualdade. Este conceito de igualdade e neutralidade pode estar arraigado no âmago da cultura hippie e da contracultura dos anos 60, uma vez que os idealizadores e desenvolvedores da Internet pertencem a esta geração. Esta afirmação é também confirmada pelo o professor de comunicação da Universidade de Stanford, Fred Turner”

³ segundo Pereira *et al.* (2020) a Doença de Coronavírus (COVID-19) é causada pelo Coronavírus da Síndrome Respiratória Aguda Grave 2 (SARS-CoV-2). Em dezembro de 2019, a doença foi relatada pela primeira vez na província de Wuhan na China. A COVID-19 configura-se como uma nova enfermidade, diferente de outras causadas por um patógeno da linhagem dos coronavírus, como a Síndrome Respiratória Aguda Grave (SARS) e a Síndrome Respiratória do Oriente Médio (MERS)...Em 11 de março de 2020, a World Health Organization (WHO) declarou pandemia de COVID-19.

organizações nacionais e internacionais tiveram que se readequar e se adaptar a novos processos e novas formas de comunicação com o público interno e externo, para então sobreviverem no cenário em que a circulação de pessoas foi restringida na maioria dos países para conter a disseminação do vírus.

A pandemia evidenciou uma realidade que já existia: para se manterem nesta nova realidade, as instituições Públicas e Privadas são instadas a atuar no ciberespaço⁴ e lidar com a desterritorialização de diversos aspectos dos seus negócios superando paradigmas organizacionais. Assim, novos recursos como, por exemplo, a Big Data⁵, a Inteligência Artificial⁶ e a Internet das Coisas (IoT)⁷, possibilitam a gestão de grandes volumes de informação e têm o potencial para maximizar a transparência dos negócios e dos direitos sociais. Neste contexto, Cavalcanti (2016), apresenta o ABC das tecnologias da informação e comunicação (analytics⁸ + big data + cloud computing⁹).

A esse respeito, cumpre destacar que o uso destas novas soluções, assim como das TIC pelo Estado, é conhecido como e-gov ou governo eletrônico, traduzido na modernização dos processos internos (burocráticos), a fim de melhorar a gestão pública, e em âmbito externo, na melhoria dos serviços públicos (comunicação com a sociedade).

A despeito dos benefícios do governo eletrônico, sua implantação prática apresenta diversos desafios e paradigmas, como por exemplo, a mudança de cultura interna (mudança de práticas dos servidores acostumados com práticas analógicas) e externa (mudança na relação de comunicação do governo com os diversos atores, que antes se relacionavam por meios tradicionais), uma vez que o conceito de e-gov está intrinsecamente relacionado ao de democracia digital, consubstanciado em ações que

⁴ Lévy (1999) conceitua ciberespaço “como o espaço de comunicação aberto pela interconexão mundial de computadores e das memórias dos computadores”.

⁵ Conjuntos de dados extremamente grandes que podem ser analisados computacionalmente para revelar padrões, tendências e associações, especialmente em relação ao comportamento humano e às interações. (ENGLISH OXFORD LIVING DICTIONARES, 2021, tradução nossa).

⁶ Teoria e desenvolvimento de sistemas computacionais capazes de realizar tarefas que normalmente requerem inteligência humana, como percepção visual, reconhecimento de fala, tomada de decisão e tradução entre idiomas. (ENGLISH OXFORD LIVING DICTIONARES, 2021, tradução nossa).

⁷ Internet das coisas é a “interconexão via internet de dispositivos computacionais embutidos em objetos do cotidiano, permitindo-lhes enviar e receber dados” (ENGLISH OXFORD LIVING DICTIONARES, 2021, tradução nossa).

⁸ A análise computacional sistemática de dados ou estatísticas. (ENGLISH OXFORD LIVING DICTIONARES, 2021, tradução nossa).

⁹ Prática de usar uma rede de servidores remotos hospedados na Internet para armazenar, gerenciar e processar dados, em vez de um servidor local ou um computador pessoal. (ENGLISH OXFORD LIVING DICTIONARES, 2021, tradução nossa).

visam aprimorar a participação do cidadão e a transparência política, por intermédio de ferramentas que facilitem seu acesso à informações e serviços públicos (Governo e Estado).

Exemplos bem sucedidos em outros países são apresentados no ranking dos 193 Estados Membros das Nações Unidas quanto à evolução do Governo Digital 2020, em que podemos observar países como a Dinamarca, a República da Coreia e especialmente a Estônia, país onde “apenas três serviços exigem a presença física de um cidadão em uma instituição do governo: casamento, divórcio e transferência de imóvel.” (BIGARELLI, 2018, p.1)

Cabe destacar, que, segundo a matéria, na Estônia, a redução do papel e a implementação de processos digitais gerou uma economia de cerca de 2% do PIB e seus cidadãos através do uso do RG digital podem acessar a mais de 500 serviços que são oferecidos pelo Estado.

No Brasil já existem casos bem sucedidos de implantação do governo eletrônico, como por exemplo, o processo de Declaração do Imposto de Renda (IR) da Receita Federal do Brasil (RFB), que originalmente era realizada com uso de formulários de papel, passou por uma solução mista e atualmente é integralmente realizada por meio digital em computadores ou até mesmo por dispositivos móveis.

Assim, um aspecto que é comum e essencial para o sucesso de todos os pontos do governo eletrônico é a compreensão do potencial usuário do serviço ofertado. Independentemente de ser o usuário interno (servidor), o cidadão, uma empresa ou até mesmo outro governo, a migração dos serviços antes analógicos e até mesmo a criação de novas soluções devem sempre ter como norte inicial o potencial de acessibilidade do usuário que será o cliente.

Ao considerar o cidadão comum, isto é, o cidadão não especialista, sem domínio das línguas de especialidade ou de conhecimentos especializados sobre temas de interesse geral, que é o potencial usuário de serviços disponibilizados nas plataformas e-gov, o uso das novas soluções digitais demanda interfaces simples e objetivas, com cada vez maior potencial de interação com o usuário nos mais diversos dispositivos (*smartphones, tablets, notebooks*, etc.). Tal fato exige do Estado iniciativas empreendedoras, pois o mesmo deve se modernizar e posteriormente fomentar a inclusão digital e às novas tecnologias, tendo em vista que a relação entre governantes e a sociedade civil, bem como a relação entre o Estado e a sociedade tende a ser cada vez mais dinâmica e transparente.

Nesse sentido, há que se considerar que, ao mesmo tempo em que o governo eletrônico deve se modernizar, é necessário que o foco esteja no usuário e a comunicação com a sociedade seja sempre priorizada e revisada já que a transparência e acessibilidade devem ser garantidas a todos indistintamente.

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA E HIPÓTESE

A despeito dos avanços tecnológicos, é desafiadora a tarefa do governo eletrônico para criar uma orientação, uma solução única ou uma interface que seja compreensível a usuários de diferentes escolaridades, idade, nível socioeconômico, etc. haja vista a pluralidade de perfis de usuários potenciais dentro da sociedade.

Sendo assim, surgem questões relacionadas à Ciência da Informação e às Humanidades Digitais, que podem ser sintetizadas na seguinte pergunta: como tornar as soluções digitais compreensíveis dentro do atual universo composto por uma heterogeneidade de usuários?

Ao investigar esta questão, o presente trabalho buscou entender até que ponto o governo eletrônico, enquanto interface Estado-cidadão, realmente considera o cidadão como potencial usuário dos seus serviços digitais quando da concepção de seus serviços. Tal investigação ganha importância quando se percebe que os avanços tecnológicos alcançados podem não se traduzir necessariamente em soluções democráticas, que estimulem a participação cidadã nos negócios do Estado. Como mencionado por Toomas Hendrik Ilves, ex presidente da Estônia, “ mais do que tecnologia, é preciso ter vontade política para a criação de uma sociedade digital” (BIGARELLI, 2018. p.3).

Assim, parte-se do pressuposto que não basta investimentos apenas na construção de ambientes digitais se as interfaces não forem concebidas para propiciar acessibilidade e navegabilidade adequadas, de modo a possibilitar que o cidadão tenha, de fato, condições para acesso aos serviços ofertados pelas instituições de Estado e, conseqüentemente, às informações necessárias para sua tomada de decisão, condições necessárias para promoção do exercício da cidadania no país.

Vale pontuar que, em um momento anterior, as discussões giravam em torno da possibilidade ou não de o Estado abrir suas informações para a sociedade, como observamos na obra “Transparência e opacidade do Estado no Brasil: usos e desusos da informação governamental”, de José Maria Jardim (1999). Mas, com as novas tecnologias

as possibilidades se expandem e devemos ter consciência que elas podem, inclusive, ser usadas, intencionalmente ou não, para ferir direitos individuais como o da privacidade ou facilitar a alteração de dados; que pode comprometer a qualidade, integridade e confiabilidade da informação ou ainda contribuir, ativamente ou passivamente, para aumento da desigualdade ao dificultar acesso às informações para grupos sociais historicamente desfavorecidos.

Desta maneira, a primeira hipótese desta tese é que apesar das diversas iniciativas que buscam atender aos princípios da transparência e acessibilidade, na prática o governo eletrônico não é acessível ao cidadão comum, pois o planejamento de tal programa não inclui estudo das características do potencial usuário de tais serviços, que, no caso brasileiro, é bastante diversificado.

A segunda hipótese é que os serviços são concebidos na perspectiva “ofertista-linear”¹⁰ da Administração, isto é, como vitrine de eventuais serviços prestados pelo Estado, mas sem considerar aspectos de acessibilidade física e/ou material e cognitiva dos potenciais usuários.

Finalmente, no decorrer da presente investigação pretende-se responder às seguintes questões: até que ponto os portais eletrônicos estão efetivando a relação entre o governo e o cidadão comum? Os serviços do governo eletrônico alcançam a pluralidade dos cidadãos brasileiros? Os serviços eletrônicos disponibilizados pelo Estado são fundamentados em estudos de usuários?

1.2 OBJETIVOS

Este trabalho tem como objetivo os seguintes pontos:

1.2.1 Objetivo geral:

¹⁰ “Expressão proposta por Fujino (2000), em sua tese de doutorado sobre serviços de informação no contexto da cooperação universidade-empresa, para caracterizar produtos de informação elaborados com base naquilo que a universidade julga poder oferecer à sociedade, mas, em forma compreensível somente pelos seus pares.

Analisar as práticas de governo eletrônico no Brasil, a fim de verificar se o Estado considera a pluralidade dos cidadãos brasileiros nos processos de concepção e implementação do e-gov.

1.2.2 Objetivos específicos

i) Identificar critérios utilizados pelo provedor de serviços e-gov para garantir a acessibilidade dos mais diversos perfis de cidadãos, potenciais usuários dos serviços ofertados.

ii) Identificar facilidades e/ou dificuldades de acessibilidade e navegabilidade por parte de usuários de serviços de e-gov.

iii) Analisar interações entre usuários e provedores de serviços de e-gov em perfis institucionais no *Facebook*

1.3 JUSTIFICATIVA

A originalidade e relevância desta pesquisa se dão pela necessidade de informações atualizadas acerca da atuação do governo eletrônico brasileiro, tendo em vista que diversos aspectos estão em constante mutação, pois são impactados pela evolução tecnológica e as contínuas mudanças gerenciais do Estado, e, por isso, influenciam diretamente na construção de um governo digital e transparente.

Outrossim, deve-se destacar que os governos democráticos devem se beneficiar e dialogar com as sugestões e críticas da sociedade civil, bem como da comunidade acadêmica, que atua por meio de investigações e proposições de soluções, que visam aperfeiçoar as práticas governamentais e o desenvolvimento nacional.

O período da pesquisa empírica coincide com início da vigência da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, a ampliação das funcionalidades do site “gov.br”, que busca unificar os canais digitais do Governo federal¹¹, além da Estratégia de Governo Digital - 2020 a 2022¹², que tem o objetivo de oferecer digitalmente 100% dos mais de 3 mil serviços da União, todos disponíveis no portal gov.br.

Esses fatores são complementados pelo caráter inédito do período de pandemia e

¹¹ O Decreto 9.756, de 11 de abril de 2019, institui o portal único “gov.br”.

¹² A Estratégia de Governo Digital - 2020 a 2022 foi implantada pelo decreto nº 10.332, publicado no dia 29 de abril de 2020.

pós-pandemia, que levantou diversas questões acerca da inclusão digital, a gestão de dados, acesso digital do cidadão aos serviços públicos, dentre outras questões que tangem o universo pesquisado.

Para atingir os objetivos propostos, a tese está organizada em sete seções, iniciando por esta introdução, que contextualiza o problema da pesquisa e hipóteses, apresenta o objetivo geral e os objetivos específicos, a justificativa e por fim, a estrutura da tese.

Na segunda seção são apresentados o método e os procedimentos, que orientam a execução desta pesquisa, desde a seleção inicial da bibliografia que orientou a confecção do referencial teórico que serve de base para a presente discussão, até a metodologia de coleta, interpretação e análise de dados, bem como a análise netnográfica aplicada nos casos selecionados.

Na seção seguinte é apresentado o referencial teórico que trata dos diversos aspectos que permeiam a Ciência da Informação e outras áreas, que se comunicam com o problema abordado na pesquisa. Para possibilitar tal discussão, recorreu-se a autores consagrados na literatura e autores contemporâneos que fundamentam as reflexões, e contribuem para o tema abordado, através de relações interdisciplinares e, no caso específico da CI, por meio da subárea “estudo de usuário”.

Para entender a complexidade social do problema foram investigadas questões que visam compreender como a cultura, a ciência e a informação se relacionam na Sociedade da Informação (SI). Desta forma, objetivou-se relacionar aspectos destes fenômenos sociais que interagem, entre si, no contexto investigativo da pesquisa, como por exemplo, internet, cidadania digital, acesso à informação e governo eletrônico.

Tendo em vista a relevância do usuário da informação para a CI e a efetiva participação cidadã no governo eletrônico, foi dedicada uma subseção a este tema e posteriormente foram analisados os aspectos que relacionam a informação e a cidadania, como, por exemplo, o direito à informação pública e a legislação brasileira sobre o tema.

São levantadas questões conceituais acerca do e-gov e sua aplicação no Brasil. Buscou-se observar como os conceitos abordados anteriormente se apresentam de forma prática, na realidade do Estado brasileiro.

A discussão finaliza com reflexões sobre a proteção de dados pessoais, tendo em vista que apesar de a transparência ser fundamental para um efetivo governo eletrônico e democrático, o direito à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem das pessoas não deve ser negligenciado.

Na quarta seção, suplantadas as questões iniciais, apresentam-se estudos de caso fundamentados na análise do portal de três instituições governamentais: Instituto Benjamin Constant – IBC (instituição de ensino federal direcionada a PcD Visual - Pessoas com deficiência visual); O Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, com foco especial nos Tribunais Especiais; e por fim, o site da Prefeitura da cidade do Rio de Janeiro, que deve atender a diversas demandas dos cidadãos do município. São apresentadas a análise e interpretação dos dados coletados, incluindo a análise a partir da heurística de Nielsen, o uso de uma planilha de avaliação criada pelo autor (com base nos conceitos de Desenho Universal e o WCAG 2.0), o estudo a partir da perspectiva dos usuários com as respostas dos participantes da pesquisa e o estudo netnográfico realizado nos perfis oficiais destas instituições no *Facebook*.

Em seguida, é apresentada a sexta seção com as conclusões e considerações finais, evidenciando a concretização dos objetivos propostos pela pesquisa.

É seguida pela seção que trata das limitações da pesquisa e perspectivas futuras, que buscou propor questões consideradas relevantes para serem investigadas em estudos posteriores. Por fim, é apresentada a lista de referências consultadas, anexos e apêndices.

2 MÉTODO E PROCEDIMENTOS

O presente trabalho consiste em um estudo descritivo, de natureza aplicada e exploratória, fundamentado em referenciais teóricos da Ciência da Informação e de sua interface com outros campos do conhecimento científico, que circundam o problema apresentado na Introdução. Tal procedimento é necessário tendo em vista o caráter interdisciplinar do problema de pesquisa. O governo eletrônico, assim como os problemas da atualidade, demanda olhares múltiplos para que sejam analisados e resolvidos, mesmo que parcialmente.

A opção pela utilização de pesquisas descritivas tem como finalidade a descrição da atuação prática do Governo Eletrônico quanto a facilitar o acesso à Informação Pública, sob o aspecto do usuário da Informação. A pesquisa descritiva se mostra pertinente, uma vez que possibilita o entendimento dos elementos e etapas abordados no processo da pesquisa.

Observa-se em Gil como essa metodologia é coerente com o que é buscado:

As pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis. São inúmeros os estudos que podem ser classificados sob este título e uma de suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como o questionário e a observação sistemática (GIL,1991, p. 42).

O autor complementa indicando como as pesquisas descritivas e as pesquisas exploratórias são utilizadas, com frequência, por pesquisadores que se preocupam com aspectos práticos dos problemas investigados. Por este motivo, são usadas nesta pesquisa que utiliza o estudo de caso para observar a interação de governos eletrônicos com os cidadãos na realidade:

As pesquisas descritivas são, juntamente com as exploratórias, as que habitualmente realizam os pesquisadores sociais preocupados com a atuação prática. São também as mais solicitadas por organizações como instituições educacionais, empresas comerciais, partidos políticos etc. Geralmente assumem a forma de levantamento (GIL,1991, p. 42).

Ainda de acordo com Gil (2002), o estudo exploratório é um tipo de pesquisa que tem como principal objetivo o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições. Sendo assim, este tipo de pesquisa proporciona uma visão ampla sobre um assunto ou fato. Gradativamente, o problema é observado e analisado de forma transparente,

possibilitando a construção de hipóteses, que, posteriormente, poderão ser validadas e contribuir para a construção de um conhecimento sólido.

Esta pesquisa é enquadrada como aplicada, uma vez que ao investigar a atuação do governo eletrônico brasileiro, tem o propósito de contribuir para fins práticos, relativamente imediatos, com intuito de obter possíveis soluções para problemas concretos, conforme Cervo *et al* (2007) definem este tipo de pesquisa. Nesta direção, Gil (2017), observa que a pesquisa aplicada compreende estudos elaborados com o objetivo de resolver problemas identificados no âmbito das sociedades em que os pesquisadores vivem.

Buscando possibilitar as etapas citadas, utilizar-se á o método de coleta de dados fundamentados na pesquisa bibliográfica e documental, além dos estudos de casos de governos eletrônicos. A pesquisa bibliográfica foi constituída principalmente de livros, publicações e artigos científicos. Nesse sentido, Koche (1997, p. 122) define pesquisa bibliográfica como:

é a que se desenvolve tentando explicar um problema, utilizando o conhecimento disponível a partir das teorias publicadas em livros ou obras congêneres. Na pesquisa bibliográfica, o pesquisador deve procurar o conhecimento disponível na área, identificando as teorias produzidas, analisando-as e avaliando sua contribuição para auxiliar a compreender ou explicar o problema objeto da investigação. (KOCHE, 1997, p. 122).

A pesquisa bibliográfica é condição *sine qua non* para a realização de um estudo exploratório e acadêmico, uma vez que não cabe ao autor especular ideias desprovidas de fundamento teórico produzido anteriormente. Por tal motivo, ocorreu a revisão de literatura, que teve como objetivo contextualizar o tema desta pesquisa e subsidiá-la teoricamente, proporcionando o entendimento consistente de conceitos e termos abordados, de modo a unificar o entendimento acerca dos conceitos apresentados, como, por exemplo: “sociedade da informação”, “informação” e “governo eletrônico”.

A revisão da literatura [...] condensa uma grande quantidade de informações em um único estudo, tornando de fácil acesso à informação, refinando os estudos e separando os de menor rigor acadêmico dos fortemente confiáveis [...]. (PEREIRA; BACHION, 2006, p. 496).

A pesquisa foi realizada no período de dezembro de 2019 a dezembro de 2020, nas bases de dados:

- Brapci - Base de Dados em Ciência da Informação;
- Repositório Institucional Digital do Instituto Brasileiro de Informação em

- Ciência e Tecnologia – IBICT;
- The Scientific Electronic Library Online – SciELO;
 - Repositório Institucional da Universidade Aberta (UAb);
 - Journal of the Association for Information Science and Technology (JASIST);
 - Portal Brasileiro de Publicações Científicas em Acesso Aberto (OASISBR);
 - Portal de Periódicos Capes;
 - Scientific Electronic Library Online – Scielo;
 - Web of Science; e
 - Repositório Institucional da Universidade de Lisboa

Foram utilizados os seguintes termos de busca nas plataformas citadas: “e-gov”, “governo eletrônico”, “ciência da informação”, “transparência pública”, “acesso à informação pública”, “acessibilidade”, “privacidade de dados”, “interfaces”, “desenho universal”, “estudos de usuários” e “sociedade da informação”, “cultura e sociedade”, “Lei Geral de Proteção de Dados” e “Humanidades Digitais”.

Com o objetivo de ampliar o debate sobre o tema e até mesmo para entender os aspectos interdisciplinares, foram buscados trabalhos acadêmicos de outras áreas como o Direito, a Administração Pública, Comunicação Social e a Sociologia. Também foram objeto de estudo as legislações acerca do acesso à informação e ao governo eletrônico.

Foram analisados estudos produzidos pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil – CGI.br, visando apresentar dados sobre o uso de tecnologias de informação e comunicação no Brasil, como, por exemplo, a pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação no setor público brasileiro: “TIC Governo Eletrônico 2019”; e a pesquisa “TIC Domicílios¹³”, que é realizada anualmente e tem como objetivo mapear o acesso às TIC nos domicílios urbanos e rurais do país e as suas formas de uso por indivíduos com idade igual ou superior a 10 anos.

Também foram utilizados dados do Censo 2010, do Instituto Brasileiro de

¹³A pesquisa TIC Domicílios, realizada pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br), com apoio do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC), do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea) e de um grupo de especialistas de diversos setores, tem o objetivo de monitorar a adoção das tecnologias de informação e comunicação (TIC) no Brasil, bem como mensurar a disponibilização de informações acerca da criação e a disseminação de conteúdos on-line no Brasil.

Geografia e Estatística – IBGE (IBGE, 2010), que é o principal provedor de informações geográficas e estatísticas do Brasil, com o objetivo de apresentar dados oficiais sobre o perfil da população brasileira, principalmente no que se refere à Educação e acesso à infraestrutura de comunicação. Neste censo, mais de 190 mil recenseadores visitaram 67,6 milhões de domicílios nos 5.565 municípios brasileiros, conforme consta na própria publicação. Cabe acrescentar que não foi possível atualizar os dados até a conclusão da tese, em função do atraso no estudo por parte do IBGE.

Além disso, o IBGE produz a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua – PNAD, que, segundo o Instituto, acontece trimestralmente por meio do questionário básico, com informações sobre as características básicas de educação para as pessoas de 5 anos ou mais de idade.

Foi realizada uma pesquisa documental, que inclui documentos institucionais dos órgãos analisados no estudo de caso, tais como os Planos de Desenvolvimento Institucional (PDI), Estatutos, Regimentos Internos, Planos de Dados Abertos, dentre outros. A pesquisa documental é importante, de acordo com Chizzotti (2010), tendo em vista que auxilia no conhecimento atualizado acerca do objeto de estudo:

A pesquisa documental é, pois, uma etapa importante para se reunir os conhecimentos produzidos e eleger os instrumentos necessários ao estudo de um problema relevante e atual, sem incidir em questões já resolvidas, ou trilhar percursos já realizados. (CHIZZOTTI, 2010, p. 19)

Segundo Gil (2002, p. 162), para delimitar uma pesquisa podem ser utilizados os critérios temporal, espacial e populacional. Partindo deste pressuposto, esta pesquisa tem seu objeto delimitado temporalmente no período que compreende julho de 2021 a dezembro de 2021, com foco nas instituições públicas brasileiras sediadas no território fluminense e considerou-se cidadãos brasileiros como usuários potenciais desses serviços. Para representar a diversidade de perfis sócio-econômico-educacionais dos potenciais usuários de governos eletrônicos foram selecionados 43 (quarenta e três) participantes de diversas idades, gênero, graus de instrução, incluindo PcD – Pessoas com Deficiência, particularmente aqueles com deficiência visual (total e parcial). A seleção de instituições públicas localizadas na cidade do Rio de Janeiro foi em função da necessidade de conhecer localmente a instituição e seus potenciais usuários, e, principalmente, das restrições de locomoção impostas pela pandemia. Considerou-se também que como o objeto da pesquisa é governo eletrônico, a localização geográfica das instituições ou dos

usuários não seria determinante para a pesquisa, uma vez que potenciais usuários de serviços públicos brasileiros, ofertados via eletrônica, podem estar fisicamente localizados em diferentes localidades . .

Por fim, em conformidade com Le Coadic (2004), quando argumenta que a CI é uma área que deve estudar o homem e a sociedade, objetivando compreender o problema social concreto, a segunda parte desta tese é composta por três estudos de caso de governo eletrônico. Na seleção das instituições, considerou-se como critérios: a) instituições de interesse do público em geral; b) instituições representativas dos 3 poderes (federal, estadual e municipal); e c) instituições que prestam serviços de naturezas diversas, mas de interesse geral para todos os cidadãos. Assim, foram selecionadas: no âmbito federal, o Instituto Benjamin Constant; no âmbito estadual, o Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, com ênfase nos Tribunais Especiais; e no âmbito municipal, a Prefeitura do Rio de Janeiro.

Cada estudo de caso consistiu de três etapas:

a) A primeira etapa refere-se à análise do site de acordo com os princípios de usabilidade, a partir das heurísticas de Nielsen. De acordo com Rocha e Baranauskas (2003) o método Avaliação Heurística foi desenvolvido por Jakob Nielsen e Rolf Molich, no ano de 1990, com o objetivo de detectar problemas de usabilidade¹⁴ na interface com o usuário.

Nielsen (2007) entende que a usabilidade diz respeito à capacidade de o sistema interagir efetivamente com o usuário, principalmente através do uso de uma interface que permita tal procedimento de forma simplificada. O conceito de usabilidade está discriminado na ISO 9241, como “medida na qual um produto pode ser usado por usuários específicos para alcançar objetivos específicos com eficácia, eficiência e satisfação em um contexto específico de uso”

b) A segunda etapa refere-se à análise do site com base em critérios técnicos apresentados:

As páginas foram analisadas com base nos princípios do Desenho Universal (DU), que no presente estudo foram adaptados aos ambientes virtuais.

Também foram utilizados como parâmetros a legislação específica sobre acesso à informação e as boas práticas definidas por publicações como o WCAG 2.0 e o eMAG

¹⁴ De acordo com Nielsen e Loranger (2006) a usabilidade, dentre outros termos, pode ser definida como um sinônimo de facilidade do uso de algo.

3.1, que contém as recomendações de acessibilidade a serem seguidas nos portais eletrônicos acessíveis a todos os perfis de usuários.

Com base nas referidas publicações e princípios, foram confeccionados dois instrumentos de análise, constantes nos apêndices desta publicação (Apêndice II – Questionário aos usuários e Apêndice III – Aspectos avaliados nos sites pelo autor). Tais instrumentos são focados nos aspectos de acessibilidade e usabilidade relacionados à interface dos *websites* do governo eletrônico.

c) A terceira etapa contemplou um estudo dos sites selecionados, na perspectiva de seus usuários, através da navegação orientada no site¹⁵. Aos usuários foram propostas tarefas, constantes no Apêndice I - Roteiro de tarefas, bem como a possibilidade de usarem o site livremente.

Considerando que o objetivo do estudo é o de avaliar os serviços e-gov por parte dos cidadãos, partiu-se do pressuposto que os participantes deveriam representar grupos heterogêneos que constituem a sociedade brasileira, incluindo PcD-Pessoas com Deficiência, que atualmente são cerca de 12,5 milhões (6,7% da população), dos quais parte significativa equivalente a 6,5 milhões (3,2% da população) são de pessoas com alguma deficiência visual. (IBGE, 2010).

Com intuito de obter apoio para a seleção de voluntários para participarem da pesquisa, estabelecemos contato com o IBC - Instituto Benjamin Constant, que por ser instituição federal que atua na área da Educação, em diferentes níveis de formação, poderia ser uma fonte importante para compreensão dos cidadãos que acessam o site institucional, incluindo PcD - Pessoas com Deficiências diversas. Assim, submetemos a pesquisa para ser cadastrada e autorizada pelo Centro de Estudos e Pesquisas do IBC (Cepeq), que nos forneceu apoio através do Departamento de Educação (DED), Departamento Técnico Especializado (DTE) e o Departamento de Estudos e Pesquisas Médicas e de Reabilitação (DMR). A pesquisa com usuários foi realizada durante o período de 1 de agosto a 30 de novembro de 2021.

Inicialmente, optou-se por realizar uma etapa de Pré-teste com o objetivo de avaliar a experiência dos voluntários da pesquisa e, no caso de necessidade, readequar o instrumento de coleta de dados para a versão definitiva do questionário a ser aplicado e respondido pelos participantes da pesquisa, conforme Bhattacharjee (2012) que reverencia esta etapa da pesquisa, que, em muitos casos, é deixada de lado, mas que ajuda

15 Neste trabalho serão utilizados como sinônimo e genericamente os termos sites, portais e páginas.

os pesquisadores a identificar os possíveis problemas nos projetos e execução de pesquisas.

A realização desta etapa foi compreendida no período de 30 dias, durante o mês de agosto de 2021 e contou com participantes selecionados aleatoriamente. Esta etapa possibilitou o aperfeiçoamento do instrumento de coleta e da página do formulário *online*, disponibilizado por meio do *Google Docs*¹⁶.

Os critérios para seleção dos participantes consistiram em dois pontos fundamentais: 1- ser maior de idade, tendo em vista que buscou-se indivíduos que tivessem maturidade para entender a importância da pesquisa para o exercício da cidadania e 2- possuir alguma ligação, ou seja, participar da comunidade IBC. Apesar de a pesquisa incluir análise dos sites de outras Instituições, como o IBC possui um perfil amplo de usuários, partiu-se do pressuposto que seria possível conseguir um grupo de usuários que refletisse a diversidade da sociedade e, inclusive, possibilitaria avaliar eventuais diferenças em relação à pesquisa no site do IBC e a pesquisa em sites de outras instituições, em função de experiências anteriores nos diferentes sites, uma vez que os três sites selecionados para o estudo de caso são de instituições públicas que atuam em áreas de interesse público geral. .

Tendo em vista a necessidade de distanciamento social e as restrições impostas pela pandemia da COVID-19, comprometemo-nos a realizar as atividades de forma remota. Assim, ao receber a lista de contatos dos possíveis participantes, enviamos convites por meio de mensagens do aplicativo virtual *WhatsApp*, selecionado por facilitar o contato com todos, incluindo PcD Visual. Para evitar problemas de locomoção foi proposto que cada participante desenvolvesse as atividades em seu ambiente particular.

Os participantes que aceitaram o convite receberam o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), com explicações acerca da pesquisa e inclusive os aspectos éticos, bem como receberam os formulários disponibilizados *online* (*Google Docs*), para que respondessem questões mistas (fechadas e abertas), constantes no Apêndice II - sobre o êxito em resolver as tarefas sugeridas e suas percepções sobre o site proposto.

Utilizou-se ainda, a metodologia de pesquisa de Estudo de multicasos, tendo em vista que foram escolhidos três sites para serem testados pelos mesmos usuários. .

Todos os participantes foram convidados a acessar o site do IBC, pelo endereço

¹⁶ Google Docs é um produto do tipo SaaS (Software as a Service), que oferece ao usuário doméstico meios não apenas de criar e editar documentos de texto, planilhas eletrônicas e apresentações sem a necessidade de instalar qualquer programa em seu computador

<<http://www.ibr.gov.br>>, o site do TJRJ, pelo endereço <<http://www.tjrj.jus.br>> e o site da Prefeitura do Rio de Janeiro, pelo endereço <<https://prefeitura.rio>>. Os participantes responderam 65 questões com intuito de avaliar a percepção da usabilidade do site web e a interação com o usuário. Foi sugerido um roteiro para aqueles que por acaso preferissem usá-lo, porém foi dito que eles poderiam ter autonomia para pesquisa, uma vez que o objetivo principal era conhecer suas percepções no uso dos sites e eventuais dificuldades para navegar. Tal roteiro consta no Apêndice A.

Foram convidados inicialmente 20 indivíduos com perfis diferentes (videntes, cegos, pessoas com visão parcial, idosos, indivíduos com diversos níveis de escolaridade, de fundamental a superior), sendo que destes, apenas cinco responderam. Neste momento da pesquisa foi identificado um problema que até então não tinha sido observado e esteve presente em todo processo da pesquisa: a insegurança de muitos dos entrevistados quanto ao acesso digital.

Destes 20 convidados, dois responderam que poderiam fazer parte da pesquisa, no entanto ao se programarem para participar, começaram a sentir ansiedade e acabaram desistindo. Estes casos foram extremos e aconteceu ainda com mais um indivíduo que se sentiu incapacitado para participar. A todos foi informado que se tratava de pesquisa simples, no entanto houve resistência para adesão à pesquisa, o que explicitou um desafio para continuidade da pesquisa: Como iríamos conseguir mensurar a usabilidade ampla dos usuários se parte deles se sentiam inseguros ao participar da pesquisa?

Ficou evidente que os cidadãos com maior nível sócio-educacional e sem barreiras físicas, visuais ou auditivas, tinham mais desenvoltura para responder. No entanto, se trabalhássemos apenas com estes, esta pesquisa não teria a representação necessária para compreender as especificidades do “cidadão comum”, que inclui a diversidade esperada de perfis educacionais e socioculturais, incluindo PcD, além do fato de que políticas de governo devem ter como princípio a inclusão social.

Percebeu-se também que a divulgação do TCLE, texto formal e necessário de acordo com as normas éticas de pesquisa, causava desconforto aos convidados com menor grau de instrução. A partir de tal percepção decidiu-se enviar um áudio específico explicando sobre tal documento, visando tranquilizá-los e destacando a importância de suas participações na pesquisa. Assim, optou-se por criar um texto menor e mais objetivo para convidar os possíveis voluntários e tal texto era complementado por uma mensagem de áudio (quando o convite era enviado pelo aplicativo *Whastapp*).

O convite inicial por mensagem de áudio do *WhatsApp* incluía uma explicação

rápida dos procedimentos de pesquisa e após a resposta positiva eram encaminhadas maiores orientações, inclusive com sugestão de atividades a serem realizadas no site de cada Instituição.

Após as adaptações necessárias, a partir do dia 1 de setembro iniciou-se o envio de novos convites buscando captar voluntários para visitar os sites e responder o questionário da pesquisa.

Delimitou-se que seriam aceitos apenas adultos, mas com diferentes perfis de escolaridade, de gênero e que incluísse indivíduos com diferentes barreiras de acesso à informação digital, como cegueira ou baixa visão. Foram enviadas mensagens de áudio a 143 pessoas, sendo 86 alunos da reabilitação do IBC, Curso Técnico em Massoterapia 13 alunos, Curso Técnico em Instrumento Musical 9, Curso Técnico em Artesanato Integrado ao Ensino Médio 9, Curso Técnico em Revisão de Textos em Braille 8, 18 servidores do Departamento Técnico Especializado - DTE. Destes 143 indivíduos, 41 responderam ao questionário.

Tendo em vista a busca por um universo maior de usuários que respondessem à pesquisa, foi enviado um e-mail para o grupo de servidores e outro para o grupo de professores da Instituição, também caracterizado pela diversidade de formação e de atuação em cursos de diferentes níveis, e com isso, obtivemos mais 2 voluntários, somando o total de 43 respostas.

Assim, foi possível realizar a pesquisa com diversos perfis de usuários dos sites elegidos. Para atingir este fim, foi elaborado um roteiro de entrevista e propostas de tarefas que serviam como norte, principalmente para os indivíduos que não tinham ideia acerca das possíveis atividades que poderiam ou deveriam ser executadas nos sites.

Abaixo pode-se observar um quadro ilustrativo com a identificação dos voluntários que responderam a pesquisa.

Quadro 1 - Perfil de participantes por gênero, faixa etária e nível de escolaridade

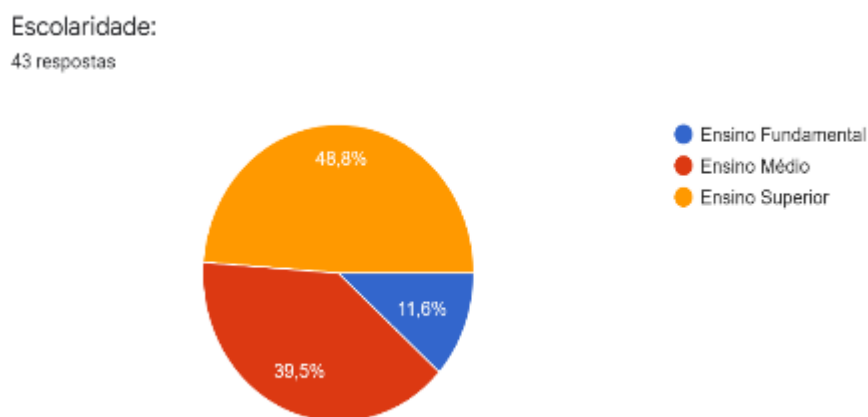
Distribuição dos participantes em cada grupo		Quantidade
Faixa etária	60 +	14
	30 – 59	26
	18 - 29	3
Nível de escolaridade	Ensino fundamental	5
	Ensino Médio	17
	Ensino superior	21

Fonte: Dados da pesquisa

Foi alcançado o objetivo de obter respostas de um público com padrões diferentes de escolaridade, tendo em vista que 48,8% dos entrevistados apresenta nível superior,

39.5% ensino médio e 11.6% ensino fundamental.

Figura 1- Dados obtidos pelo questionário



Fonte: Adaptado de Google Formulário (acesso restrito).

A pesquisa buscou contemplar cidadãos de diversas faixas etárias compreendidas entre 20 e 75 anos. Para garantir o anonimato da pesquisa cada voluntário foi identificado por uma sigla sequencial.

No quadro a seguir pode-se observar a identificação do grupo participante da pesquisa:

Quadro 2 - Grupo participante da pesquisa

Participante	Idade	Gênero	Grau de escolaridade	Tipo de deficiência	Você costuma pesquisar na internet?	Profissão:
P1	28	M	Ensino superior	Visual total	Frequentemente	Oficial de revisão braile
P2	43	M	Ensino médio	Visual parcial	Às vezes	Designer gráfico
P3	77	M	Ensino fundamental	Visual parcial	Às vezes	Aposentado
P4	40	M	Ensino médio	Visual parcial	Frequentemente	Servidor público
P5	55	M	Ensino superior	Transtorno de déficit de atenção com	Frequentemente	Professor

				hiperatividade (tdah)		
P6	43	M	Ensino médio	Dislexia	Frequentemente	Motorista de Uber
P7	51	M	Ensino superior	Visual total	Frequentemente	Revisor de textos em braile
P8	50	M	Ensino superior	Visual parcial	Frequentemente	Bancário
P9	27	M	Ensino superior	Visual total	Frequentemente	Analista de desenvolvimento de sistemas
P10	56	M	Ensino superior	Visual parcial	Frequentemente	Bancário
P11	35	M	Ensino médio	Visual parcial	Frequentemente	Estudante
P12	60	M	Ensino médio	Visual total	Frequentemente	Empresário individual
P13	64	M	Ensino fundamental	Visual total	Frequentemente	Aposentado
P14	47	M	Ensino médio	Visual parcial	Frequentemente	Músico
P15	60	M	Ensino médio	Visual parcial	Frequentemente	Aposentado
P16	46	M	Ensino fundamental	Visual total	Frequentemente	Massagista
P17	54	M	Ensino médio	Visual parcial	Às vezes	Estudante
P18	20	M	Ensino médio	Visual total	Frequentemente	Músico
P19	48	M	Ensino superior	Visual parcial	Frequentemente	Assistente administrativo
P20	75	F	Ensino fundamental	Não	Raramente	Dona de casa
P21	30	F	Ensino superior	Visual total	Frequentemente	Oficial de revisão braille
P22	31	F	Ensino superior	Visual parcial	Frequentemente	Funcionária pública
P23	56	F	Ensino	Não	Frequentemente	Bibliotecária

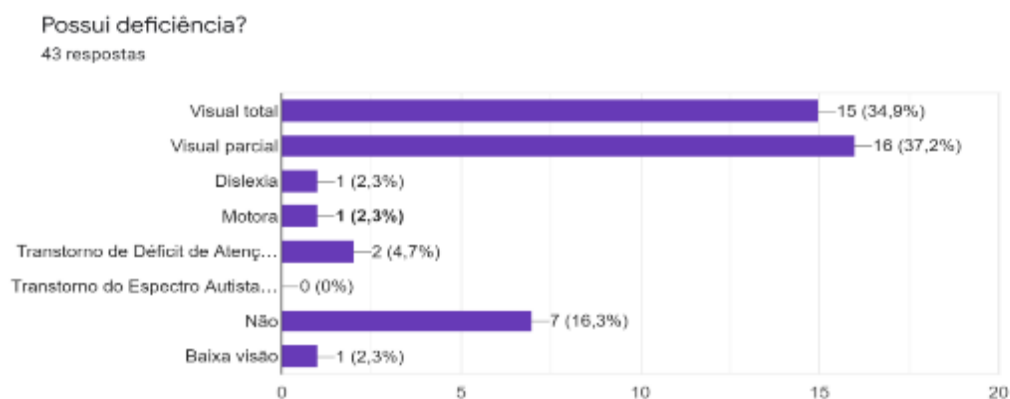
			superior			
P24	45	F	Ensino superior	Visual total	Frequentemente	Pedagoga
P25	49	F	Ensino superior	Visual total	Frequentemente	Atendente
P26	65	F	Ensino médio	Visual parcial	Frequentemente	Aposentada
P27	36	F	Ensino superior	Visual total	Às vezes	Revisão de textos
P28	67	F	Ensino médio	Visual total	Às vezes	Atendente
P29	68	F	Ensino superior	Não	Frequentemente	Bibliotecária
P30	40	F	Ensino superior	Não	Frequentemente	Assistente em administração
P31	35	F	Ensino médio	Baixa visão	Frequentemente	Massoterapeuta
P32	54	F	Ensino superior	Motora	Frequentemente	Advogada
P33	53	F	Ensino médio	Visual total	Frequentemente	Masso terapeuta
P34	50	F	Ensino médio	Visual parcial	Frequentemente	Desempregado
P35	61	F	Ensino superior	Visual parcial	Às vezes	Aposentada
P36	41	F	Ensino superior	Visual parcial	Frequentemente	Estudante
P37	62	F	Ensino médio	Visual total	Às vezes	Aposentada
P38	60	F	Ensino superior	Transtorno de déficit de atenção com hiperatividade (tdah)	Frequentemente	Funcionária pública
P39	63	F	Ensino superior	Não	Frequentemente	Professora
P40	43	F	Ensino médio	Visual parcial	Frequentemente	Atriz
P41	72	F	Ensino médio	Não	Às vezes	Dona de casa
P42	40	F	Ensino	Não	Frequentemente	Cozinheira

			fundamental			autônoma
P43	47	F	Ensino superior	Visual total	Frequentemente	Professora

Fonte: Dados da pesquisa.

Em relação à divisão da amostra por gênero, foram identificados 19 homens e 24 mulheres. Conforme se pode observar, destes 34.9% são deficientes visuais totais, 37.2% são deficientes visuais parciais, 2.3% têm dislexia, 2.3% são diagnosticados com deficiência motora, 4.7% têm transtorno e Déficit de atenção, 2.3% têm baixa visão e 16.3% não têm qualquer deficiência. Na seguinte figura pode-se observar visualmente a distribuição dos voluntários:

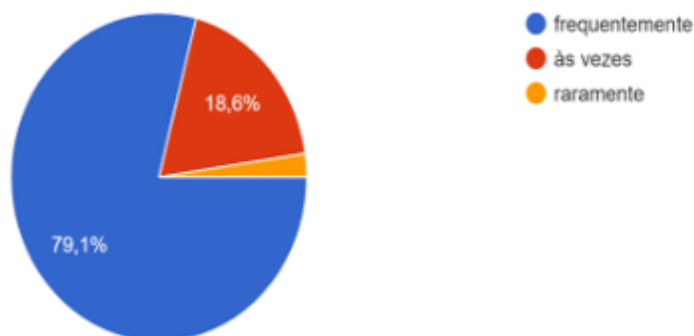
Figura 2 - Porcentagem dos pesquisados por características relacionadas a deficiência



Fonte: Google Formulário (acesso restrito).

Para entender a experiência dos usuários com a internet foi questionado se os mesmos faziam pesquisa na internet e 79.1% responderam frequentemente, 18.6% às vezes e 2.3% raramente realizam pesquisa na internet.

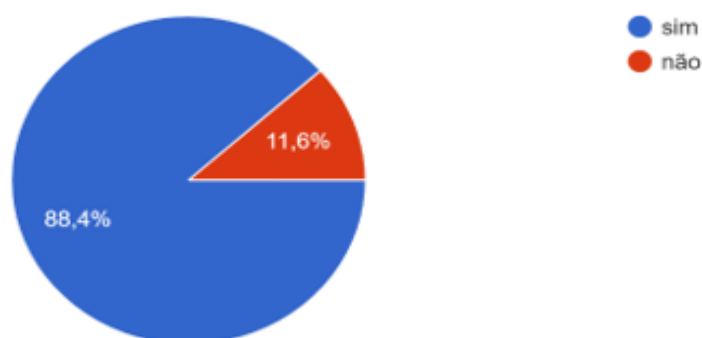
Figura 3 - Você costuma fazer pesquisa na internet?



Fonte: Google Formulário (acesso restrito).

Para entender até que ponto existia um interesse no assunto da pesquisa, foi perguntado se os voluntários teriam interesse em receber um retorno sobre o resultado e a maior parte dos entrevistados respondeu afirmativamente. Cabe destacar que a pesquisa é trabalhosa para o voluntário, que devia ler o roteiro sugerido antes de responder os questionários, navegar no site para somente depois acessar o link enviado e responder o formulário. Alguns convidados reafirmaram a importância da pesquisa, mas não conseguiram tempo para se organizar para realizar as tarefas, porém a presente resposta indica que realmente aqueles que responderam tinha interesse pessoal no assunto.

Figura 4- Gostaria de receber um retorno do resultado da pesquisa?



Fonte: Google Formulário (acesso restrito).

Os portais analisados foram:

a) Instituto Benjamin Constant – IBC, enquanto Órgão do Poder Executivo Federal, especificamente do Ministério da Educação, que além de ser tradicional na

estrutura do Estado Brasileiro, pois foi fundado em setembro de 1854, é um dos principais Institutos de referência ao ensino e atendimento de PcD - Pessoas com Deficiência, particularmente, a visual, no país. Fato determinante para a escolha desta instituição é o fato de o IBC oferecer cursos que abrangem da educação básica ao ensino superior, incluindo pós-graduação *stricto sensu*, além de cursos técnicos profissionais.

Entendeu-se ser relevante a análise do seu portal, que deve se comunicar com o público em geral, inclusive com as pessoas com diferentes graus de deficiência visual, representativas do maior percentual entre as PcD no país, conforme dados do IBGE (2010), e que ao mesmo tempo segue os padrões do Governo Federal sobre acessibilidade.

b) Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, com ênfase nos Tribunais Especiais, enquanto Órgão do Poder Judiciário Estadual, que é fundamental para a garantia dos direitos dos cidadãos do Estado do Rio de Janeiro e foi escolhido especialmente o enfoque nos Tribunais Especiais, tendo em vista que estes recebem demandas de cidadãos que podem atuar sem a presença de um profissional do direito, mas que necessitam conseguir acessar o conteúdo e entender o funcionamento de todo o processo. Deste modo, possibilita excluir os usuários especialistas no tema.

c) Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro, enquanto Órgão do Poder Executivo Municipal, que tem diversas atribuições que afetam diretamente o cotidiano do cidadão em geral, que vive na cidade do Rio de Janeiro, como acesso a taxas, serviços de limpeza urbana, serviços de saúde e vacinação, serviços relacionados à educação, dentre outros.

O processo disposto nesta etapa segue o método de pesquisa proposto por Nielsen (2012), que é dividido em três etapas: a reunião de usuários do sistema avaliado, a apresentação de tarefas que devem ser realizadas e por fim, a comunicação com os usuários enquanto os mesmos interagem com a interface do sistema.

A fim de complementar as informações acerca da interação dos usuários com os três sites oficiais, realizou-se um estudo netnográfico nos perfis oficiais do *Facebook* das três Instituições analisadas, com intuito de perceber como é a dinâmica de interação entre estas Instituições e a população em geral. Salienta-se que o Facebook foi selecionado para análise pelo fato de as três instituições manterem perfil institucional na rede e por ser a rede social atualmente mais popular e com maior abrangência em termos de público cadastrado.

Este item está relacionado com o objetivo complementar deste trabalho que é o de obter aspectos netnográficos ou etnográficos virtuais e coletar informações que vão além do próprio formulário apresentado. Esperou-se com esta pesquisa buscar impressões

também subjetivas dos usuários, com o fim de entender a sua percepção sobre o governo eletrônico e sobre o site das Instituições analisadas.

A netnografia, de acordo com Kozinets (2014) é um método de pesquisa baseado na observação dos participantes e no trabalho de campo online, que tem por base uma multiplicidade de formas de comunicação mediada no ambiente digital como fonte de dados para a compreensão e a representação etnográfica dos fenômenos culturais.

Por tal motivo, Santos (2015) afirma que existe um interesse crescente por parte dos profissionais da informação em utilizar a netnografia para complementar as pesquisas quantitativas e qualificar os resultados, ao compreender os fenômenos estudados.

O método netnográfico começou a ser desenvolvido nos anos 90 no campo da pesquisa de marketing e de consumo, uma área interdisciplinar que se caracteriza por incorporar pontos de vista de diversas áreas das ciências sociais. Sua perspectiva surge para atender a demandas específicas dos pesquisadores inseridos na Sociedade da Informação, em que as práticas sociais estão progressivamente sendo realizadas e mediadas pela tecnologia.

Segundo o criador deste método Kozinets (2014), a netnografia ajuda o estudo de fóruns, bate-papos e grupos de notícias, como também blogs, comunidades audiovisuais, fotográficas e de *podcasting*, mundos virtuais, jogadores em rede, comunidades móveis e websites de redes sociais. Na opinião de Kozinets (2010), a Netnografia tem as seguintes características: naturalista, imersiva, descritiva, multimetódica e adaptável.

A primeira característica é marcada pela observação das manifestações sociais que surgem naturalmente no ambiente virtual. É imersiva por proporcionar ao pesquisador uma visão profunda do objeto em análise. A característica descritiva diz respeito à busca por retratar a realidade estudada. Também se entende ser multimetódica devido a sua flexibilidade quanto ao uso e combinação de instrumentos e técnicas de pesquisa. Esta característica está relacionada à adaptabilidade, pois pode ser empregada no estudo de diferentes ferramentas de comunicação mediada.

Para poder perceber os significados que circundam o problema proposto, a seção seguinte apresenta o referencial teórico, que tem como objetivo relacionar todos os conceitos principais que permeiam esta pesquisa e interdisciplinarmente a Ciência da Informação, particularmente os Estudos de Usuários ; a Sociologia; o Direito; a Administração Pública; dentre outras áreas do saber.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

É pertinente que esteja clara a relação da Ciência da Informação (CI) com o problema abordado para que posteriormente sejam relacionados outros tópicos externos à CI, que irão propiciar análise multidisciplinar do objeto da pesquisa.

Sobre sua origem, Saracevic (1996) constata que a Ciência da Informação emerge como disciplina científica, no contexto da revolução técnica e científica posterior à Segunda Guerra Mundial. O autor ainda indica que a CI é resultado da necessidade de se controlar o fenômeno conhecido como explosão informacional, citado na introdução.

Complementarmente, Araújo (2003), recorda que a Ciência da Informação não surge como uma ciência social, tendo em vista que é originária da computação e o seu foco era voltado para a recuperação automática da informação e com preocupações tangentes às ciências exatas, tendo somente na década de 1970, desenvolvido uma maior aproximação com as ciências sociais.

Ainda sobre a origem da CI e relacionando aos paradigmas epistemológicos, Capurro (2017, p.6), afirma que “A ciência da informação tem, por assim, dizer, duas raízes; uma é biblioteconomia clássica ou, em termos mais gerais, o estudo dos problemas relacionados com a transmissão de mensagens, sendo a outra a computação digital”.

Para Capurro (2003), a evolução histórica da CI pode ser compreendida a partir de três paradigmas, que dividem temporalmente a história desta Ciência: o paradigma físico, paradigma cognitivo e o paradigma social. O primeiro é compreendido de 1945 até meados de 1970, e é marcado pelo grande enfoque nos sistemas de informação, em detrimento do usuário no processo de recuperação da informação. Este período tem como obras de referência a *Information theory*, de Shanon e Weaver (1949) e a cibernética de Norbert Wiener (1961).

Posteriormente, entre 1970 até por volta de 1990, o autor observa o paradigma cognitivo, que, ao contrário do anterior, a ênfase é no sujeito como agente que converte a informação em conhecimento. O trabalho sobre o paradigma cognitivo desenvolvido por Brookes e os estudos sobre o usuário de Ingwersen marcam este período. Finalmente, surge o paradigma social, a partir de 1990, que destaca a reflexão do sujeito contextualizado em sua relação com a informação.

Para além das referidas divisões paradigmáticas, entende-se que as dinâmicas informacionais são objetos de análise dos principais teóricos da CI, devido à importância

e a complexidade das mesmas. Neste diapasão, Borko (1968, p. 3)¹⁷, define a Ciência da Informação como “a ciência que investiga propriedades e comportamento da informação, as forças que governam o fluxo de informação e os meios de processar informação para otimizar a acessibilidade e a usabilidade¹⁸”.

Apesar do espaço temporal entre os autores, os aspectos relacionados ao fluxo informacional tornaram-se gradativamente mais complexos e dinâmicos, devido à evolução tecnológica e assim, Smit e Barreto (2002), seguem na mesma direção ao destacar a importância do olhar sobre o fluxo da informação pela CI:

Campo que se ocupa e se preocupa com os princípios e práticas da criação, organização e distribuição da informação, bem como o estudo dos fluxos da informação desde sua criação até sua utilização, e sua transmissão ao receptor em uma variedade de formas, por meio de uma variedade de canais. (SMIT; BARRETO, 2002).

Por sua vez, Le Coadic (2004) entende a CI como uma ciência social rigorosa, que tem por objeto o estudo das propriedades gerais da informação e a análise dos processos relacionados à sua gestão, bem como as tecnologias desenvolvidas para dar suporte informacional:

uma ciência social rigorosa que se apoia em uma tecnologia também rigorosa. Tem por objeto o estudo das propriedades gerais da informação (natureza, gênese, efeitos), ou seja, mais precisamente: a análise dos processos de construção, comunicação e uso da informação; a concepção dos produtos e sistemas que permitem sua construção, comunicação, armazenamento e uso. (LE COADIC, 2004, p. 25)

Sendo assim, é notório que, conforme as Tecnologias da Informação e Comunicação se desenvolvem, cada vez mais modificam a sociedade, como brevemente foi explanado na introdução, e a CI, relacionada intimamente com questões sociais e tecnológicas, expande o seu campo de atuação. Nesta direção, Riecken (2008), percebe como natural tal processo de evolução da CI, atrelada a expansão das atividades informacionais:

17 Information science is that discipline that investigates the properties and behavior of information, the forces governing the flow of information, and the means of processing information for optimum accessibility and usability.” (BORKO, 1968, p. 3)

18 A International Organization for Standardization – ISO 9241 define usabilidade como a capacidade que um sistema interativo oferece a seu usuário, em determinado contexto de operação, para a realização de tarefas de maneira eficaz, eficiente e agradável

A evolução da Ciência da Informação pode ser evidenciada pelo alargamento de seus temas de estudo, adequando-se ao mundo real. No seu nascedouro, originária da ciência dos bibliotecários, a ciência da informação cuidava com maior ênfase da sistematização do ciclo documentário e dos sistemas de estruturação e classificação. (RIECKEN, 2008, p.80).

Para Sarasevic (1996), a CI tem como preocupação a resolução de problemas de informação, porém, tal objetivo não é e nem deve ser exclusivo da CI, tendo em vista que os problemas relacionados à compreensão da informação e a comunicação, principalmente de aspectos tecnológicos, devido a sua complexidade, não podem ser resolvidos no âmbito de uma única disciplina, mas sim, através de um diálogo interdisciplinar.

Os problemas básicos de se compreender a informação e a comunicação, suas manifestações, o comportamento informativo humano e os problemas aplicados [...], incluindo as tentativas de ajustes tecnológicos, não podem ser resolvidos no âmbito de uma única disciplina. (SARACEVIC, 1996, p. 48).

Devido a tal complexidade da informação, Saracevic (1996) alerta para o fato de que problemas complexos demandam enfoques interdisciplinares e soluções multidisciplinares. Neste contexto, a CI através do seu aspecto interdisciplinar, possibilita o diálogo entre diversas outras áreas como, por exemplo, o Direito, a Tecnologia da Informação, as Humanidades Digitais, a Sociologia, dentre outras.

As reflexões sobre a Interdisciplinaridade, enquanto uma das características marcantes da CI, tem destaque em Saracevic (1996), que nos mostra como esta tem evoluído constantemente, interagindo com as transformações sociais e contribuindo no debate e na integração de diversos saberes:

[...] três são as características gerais que constituem a razão da existência e da evolução da CI; outros campos compartilham-nas. Primeira, a CI é, por natureza, interdisciplinar, embora suas relações com outras disciplinas estejam mudando. A evolução interdisciplinar está longe de ser completada. Segunda, a CI está inexoravelmente ligada à tecnologia da informação. O imperativo tecnológico determina a CI, como ocorre também em outros campos. Em sentido amplo, o imperativo tecnológico está impondo a transformação da sociedade moderna em sociedade da informação, era da informação ou sociedade pós-industrial. Terceira, a CI é, juntamente com muitas outras disciplinas, uma participante ativa e deliberada na evolução da sociedade da informação. A CI teve e tem um importante papel a desempenhar por sua forte dimensão social e humana, que ultrapassa a tecnologia. Essas três características ou razões constituem o modelo para compreensão do passado,

presente e futuro da CI e dos problemas e questões que ela enfrenta. (SARACEVIC, 1996, p. 42).

Destaca-se, assim, que a Ciência da Informação é em sua essência interdisciplinar e, tendo em vista que se preocupa com a produção e uso de qualquer tipo de informação, tal aspecto é tido como um consenso na área, por diversos autores que tem investigado o desenvolvimento e a expansão da CI nas últimas décadas.

Nessa perspectiva, Wersig (1993), quando se refere à Ciência da Informação, explica como essa se distancia do perfil de uma disciplina clássica e se refere a CI como um protótipo de um novo tipo de ciência, ao considerar as relações interdisciplinares desta e traz como exemplo a interação existente com a Comunicação, a Psicologia e a Linguística. Nesse diapasão, Shera e Cleveland (1977), citam outras disciplinas afins a CI, tais como a Matemática, a Lógica e a Linguística:

...ciência que investiga as propriedades e comportamento da informação, as forças que regem o fluxo da informação e os meios de processamento da informação para uma acessibilidade e usabilidade ótimas. Os processos incluem a origem, disseminação, coleta, organização, recuperação, interpretação e uso da informação. O campo deriva de ou relaciona-se com a matemática, a lógica, a linguística a psicologia, a tecnologia da computação, a pesquisa operacional, as artes gráficas, as comunicações, a biblioteconomia, a administração e alguns outros campos. (SHERA ; CLEVELAND, 1977, p. 265).

Borko (1968) também enfatiza o caráter interdisciplinar da CI, exemplificando os campos que agregam conhecimentos à Ciência da Informação:

É uma ciência interdisciplinar derivada de campos relacionados, tais como a Matemática, Lógica, Linguística, Psicologia, Ciência da Computação, Engenharia da Produção, Artes Gráficas, Comunicação, Biblioteconomia, Administração, e outros campos científicos semelhantes. Têm ambos componentes, de ciência pura visto que investiga seu objeto sem considerar sua aplicação, e um componente de ciência aplicada, visto que desenvolve serviços e produtos.¹⁹ (BORKO, 1968, p. 3).

O caráter interdisciplinar da CI também é enfatizado em Pinheiro (1997), que cita a Biblioteconomia, a Ciência da Computação e a Sociologia da Ciência como

¹⁹It is an interdisciplinary science derived from and related to such fields as mathematics, logic, linguistics, psychology, computer technology, operations research, the graphic arts, communications, library science, management, and other similar fields. It has both a pure science component, which inquires into the subject without regard to its application, and an applied science component, which develops services and products.”¹⁹(BORKO, 1968, p. 3)

contribuintes da CI e que a fortalece como Campo. Para Japiassú (1976), a interdisciplinaridade surge como uma possibilidade de integrar as disciplinas, podendo até possibilitar o uso comum de métodos. Sua importância tem destaque em nossos tempos devido à fragmentação do saber humano, que acontece devido à especialização do mesmo.

Após refletir sobre os aspectos da modernidade e a pós-modernidade, Smit e Tálamo (2007, p. 35-36) afirmam que o “caráter interdisciplinar da CI é mais objeto de afirmação do que de discussão ou explicação. De fato, para a CI, a afirmação de sua interdisciplinaridade confere-lhe estatuto científico e funcionalidade”.

Quanto ao objeto da CI, temos como base as reflexões de Capurro (2003 p. 16), que destaca o estudo das relações entre os discursos, áreas de conhecimento e documentos em relação às possíveis perspectivas ou pontos de acesso de distintas comunidades de usuários.

Tal capacidade de dialogar com diversas áreas do conhecimento possibilita à CI atuar na solução de problemas relacionados à tecnologia e à acessibilidade informacional dos mais diversos perfis de usuários da informação.

Sob tal demanda, surge como uma subárea da Ciência da Informação (CI) o estudo de usuário, que, conforme Gandra e Duarte (2013), é resultante da importância em identificar as diversas dinâmicas que envolvem os usuários de biblioteca para aperfeiçoar as soluções oferecidas, e a partir disto, desenvolver novas soluções. Cabe, porém, destacar que os conceitos desta subárea não se limitam às discussões nas bibliotecas e inclusive são apropriados para reflexões acerca do uso de sistemas informatizados de informações.

Dias e Pires definiram o estudo de usuários como “uma investigação que objetiva identificar e caracterizar os interesses, as necessidades e os hábitos de uso de informação de usuários reais e/ou potenciais de um sistema de informação” (DIAS; PIRES, 2004, p.11).

Esta subárea da CI busca entender as especificidades dos sistemas de informação relacionados ao seu público alvo, tendo em vista a necessidade de tornar a informação (independente do seu formato, suporte ou natureza), disponível ao usuário da informação. Cabe destacar que Wersig e Neveling (1975) destacaram a preocupação referente à investigação de métodos e processos de comunicação que atendam às necessidades informacionais dos “usuários”:

Esta ciência é baseada na noção das necessidades informacionais de certas pessoas envolvidas em trabalho social, e da relação com o estudo de métodos de organização dos processos de comunicação em um caminho que atenda estas necessidades informacionais. (WERSIG; NEVELING, 1975, p. 33).

Posteriormente, os autores complementam ao afirmarem que o usuário pode ser compreendido como a pessoa ou organização que demanda informação especializada, de um serviço ou centro de informação existente ou em fase de planejamento. Os usuários seriam assim, entendidos em duas classes: usuários potenciais e usuários reais.

Os primeiros são aqueles que necessitam de informação, mas não realizaram a consulta a uma fonte ou serviço de informação, o que difere dos usuários reais, que são os demandantes de informação a uma fonte ou serviço de informação.

Buscando conhecer a pluralidade de perfis de usuários, Cunha (2008) defende que as pesquisas sobre o estudo de usuários são mecanismos que possibilitam o planejamento mais eficiente dos sistemas de informação, que visam, inclusive, responder as demandas dos próprios usuários.

Entendemos então, que esse tipo de pesquisa é importante para que os sistemas de informação possam atender aos mais diversos perfis de usuários, principalmente no grau de pluralidade que as sociedades estão atingindo em nosso tempo e no grau de amplitude que os sistemas alcançam com o uso da internet.

Porém, quando é considerado o acesso a serviços do Estado em um governo democrático, sob a perspectiva do cidadão, a preocupação passa a ser identificar características específicas dos usuários que compõem o público para o qual os serviços foram concebidos para garantir que todos os perfis sejam atendidos pelos sistemas de informação. Ou seja, a preocupação maior se desloca para detectar quais grupos precisariam de uma maior atenção por parte dos órgãos detentores e divulgadores de informações, para que seja garantido o acesso não apenas físico, mas também cognitivo da informação. Garantir tal acesso não é tarefa fácil como podemos observar em Fujino (2017):

[...] na Ciência da Informação, a acessibilidade informacional depende do conhecimento das necessidades de informação do potencial usuário, além dos aspectos que envolvem a infraestrutura para acesso e divulgação, condições fundamentais para o desenvolvimento de mediações que viabilizem o acesso cognitivo e apropriação das informações pelo usuário. (FUJINO, 2017, p. 237).

Sendo assim, se em sua origem a CI preocupava-se com o fluxo de informação da

comunidade científica, mas, na atualidade, como resultado da expansão dos sistemas e do uso informacional, ganham destaque as questões sobre o acesso plural e cognitivo da informação pelos mais diversos perfis de usuários da sociedade.

Toda a discussão anterior acerca dos fluxos informacionais e as novas tecnologias se tornam cada vez mais relevantes com os avanços das reflexões e discussões sobre governos, transparência e acesso à informação em nossa sociedade. Torna-se imperativa a reflexão sobre a eficiência do governo eletrônico, quanto a aspectos de acessibilidade informacional, para atender os diversos perfis de cidadãos. Como resultado de tais reflexões, esperam-se proposições que visem contribuir para a construção de um governo mais democrático, uma vez que o governo eletrônico deve ser acessível a todos e não apenas a grupos mais capacitados. Nesta direção, Riecken (2008), nos diz:

À Ciência da Informação incumbe, por sua vez, estudos sobre governo eletrônico sob diversas perspectivas, bem como na transversalidade das disciplinas, a exemplo de: epistemologia, representação e gestão da informação e do conhecimento registrados; estabelecimento de padrões, usuário (neste caso, a sociedade) em suas diversas dimensões; arquiteturas informacionais, estudo de caso de aplicações através das TICs; sociedade da informação e impacto do uso das tecnologias no contexto da comunicação, transferência e organização da informação; ciclo informacional, modelagem e gestão da informação e do conhecimento. (RIECKEN. 2008, p. 86).

A referida transversalidade é abordada, em outros termos, por Choo (2006), quando reflete sobre o estudo de usuário, que segundo o autor, diz respeito à investigação das necessidades e usos da informação e também possui caráter transdisciplinar, proporcionando a existência de uma diversidade de pesquisas, abordagens e modelos. Podemos observar a seguir, que:

Um modelo de uso da informação deve englobar a totalidade da experiência humana: os pensamentos, sentimentos, ações e o ambiente onde eles se manifestam. Partimos da posição de que o usuário da informação é uma pessoa cognitiva e perceptiva; de que a busca e o uso da informação constituem um processo dinâmico que se estende no tempo e no espaço; e de que o contexto em que a informação é usada determina de que maneiras e em que medida ela é útil. (CHOO, 2006, p. 83).

Para entender a mencionada totalidade da experiência humana, pertencente ao usuário, torna-se necessário a compreensão do contexto em que o mesmo está inserido e por isso, é tão importante que o profissional da informação esteja atento às questões sociais e culturais que permeiam o acesso à informação, principalmente quando tratamos de Órgãos Públicos, que têm o dever de fornecer tal acesso a todos. Assim, entende-se

que a perspectiva do paradigma social deve ser considerada em projetos relacionados a políticas públicas de informação e seus desdobramentos práticos, considerando as dinâmicas informacionais, culturais e científicas da sociedade.

3.1 CULTURA, CIÊNCIA E INFORMAÇÃO

A ciência, a cultura e a informação são fatores que têm sido mutuamente modificados, conforme a interação existente entre si. É pacífico que a cultura é inerente ao homem e está presente em tudo o que por ele é realizado, desde os objetos mais primários aos produtos e ideias mais complexas. Neste sentido, Marteleto (2007), diz que cultura e informação são noções polissêmicas e termos-repertório e complementa:

As duas remetem a múltiplos significados e são objeto de vários estudos em busca de definições. Na antropologia, que a tem como objeto de estudo, cultura refere-se à “intervenção humana no dado da realidade”. Tudo o que é oposto à natureza, pois é criação ou invenção humana, é da ordem da cultura. Os arqueólogos chamam de artefatos as inscrições que as civilizações deixaram ao longo do tempo, vestígios dos seus saberes e fazeres, da sua cultura. Lembraremos adiante que existe uma oposição essencial no nosso imaginário social e científico entre cultura e natureza...Na Ciência da Informação, acredita-se que a informação seja um elemento da cultura – pois é da ordem da criação humana – que carrega sentido a ser comunicado para produzir conhecimento. (MARTELETO, 2007, p. 16-17).

Crespi (1997, p. 11) define em suas discussões, cultura como sendo o "conjunto das representações, valores e normas existentes num determinado contexto histórico e social". Nesta perspectiva, não é possível ao homem desprender-se de sua cultura, uma vez que ele, desde o nascimento, está inserido nela. Inclusive, quando está em contato com outras culturas, sua percepção é resultado de processos resultantes de sua própria cultura. Laraia (2003, p. 67) ilustra essa ideia quando diz que “homens de culturas diferentes usam lentes diversas, e, portanto, têm visões desencontradas das coisas”.

Neste sentido, Mahler (1996), afirma que a relação entre cultura e informação é fundamental, uma vez que a informação somente pode ser definida dentro do contexto em que o usuário se insere. Uma informação está relacionada diretamente ao olhar de quem a utiliza, por isso, Wurman (2005) afirma que uma informação importante para um indivíduo pode ser percebida como um dado insignificante para outro, demonstrando assim, a importância do contexto que significa o sentido de uma informação.

Dessa forma, pode-se perceber uma ligação entre os aspectos culturais e informacionais. Marteleto (2007), conclui sobre este tema, expondo como os aspectos culturais podem significar as informações, que é um fato cultural e político:

(Re) situar a cultura no ar do tempo dos fenômenos informacionais implica em entender as suas configurações seja como cenário, fundo, contexto, ambiente, ou como mediação de sentido, discurso, narrativa, território. A informação, afinal, tal como é entendida e praticada na Ciência da Informação, é antes de tudo um fato cultural e político, e não técnico. Sem deixar de lado ou rejeitar o caráter material e funcional do objeto informacional, as perguntas desse campo orientam-se pelos caminhos dos sentidos e das ações humanas, daí a centralidade da cultura em seu território disciplinar, conceitual, epistemológico, social e político. (MARTELETO, 2007, p. 25).

Complementarmente, Meirelles (2020) observa que a informação cultural está relacionada à identidade de uma sociedade e tal fato destaca o valor dos serviços culturais e dos documentos históricos de uma nação:

a cultura propicia elos entre o passado, o presente e o futuro. A informação cultural possibilita a união entre diferentes comunidades, da mesma maneira que viabiliza a compreensão de uma cultura e sociedade. Por conseguinte, os serviços culturais e o acesso as documentações históricas têm um grande impacto no entendimento e desenvolvimento de uma nação e devem ser um direito básico para todo indivíduo. (MEIRELLES, 2020, p.9).

A cultura, então, é fundamental para o olhar sob um objeto e isso faz com que uma informação possa ter diversos significados, pois conforme Bounoux (1995), a informação é como um camaleão intelectual, quando observada por diversas áreas, pode possuir significados diferentes. Tal amplitude que a informação pode apresentar, causa, segundo Smit e Barreto (2002, p.10), uma “diversidade de definições acerca de seus objetivos e demarcações disciplinares”.

Tal multiplicidade de olhares pode ser percebida em diversas situações em que um mesmo objeto, seja em âmbito cultural ou científico, possui definições diferentes, conforme o grupo que interpreta a informação.

Os novos processos de comunicação e difusão da informação potencializaram o intercâmbio entre os mais diversos atores sociais, antes afastados por limitações físicas. Sobre este processo informacional, Le Coadic (1996, p.61) analisa a sociedade contemporânea e conclui que “não há mais distância que seja obstáculo à velocidade, nenhuma fronteira detém a informação. Os sistemas eletrônicos encurtam o tempo de execução das tarefas de busca e o processamento da informação”

Bourdieu (2002), também desenvolve estudos neste sentido, observando os processos de difusão e uso do conhecimento pelas mais diversas sociedades. Hjarvard (2014), quando analisa a cultura e a sociedade percebe que ambas vivem uma intensiva “mídiatização”, que ocorre através de uma “variedade de espaços sociais e contextos culturais” e, que, em outras palavras, representa uma das mudanças da forma de lidar com a informação em sociedade, por instituições sociais.

A mídiatização diz respeito às transformações estruturais de longa duração na relação entre a mídia e outras esferas sociais. Em contraste à mediação, que lida com o uso da mídia para práticas comunicativas específicas em interação situada, a mídiatização preocupa-se com os padrões em transformação de interações sociais e relações entre os vários atores sociais, incluindo os indivíduos e as organizações. Desta perspectiva, a mídiatização envolve a institucionalização de novos padrões de interações e relações sociais entre os atores, incluindo a institucionalização de novos padrões de comunicação mediada. (HJARVARD, 2014, p. 24).

Resultante das mudanças tecnológicas e culturais surge na contemporaneidade o conceito de cultura digital. De acordo com Carvalho Junior (2009), o termo “Cultura digital” é emergente e apropriado por diferentes setores, tem como núcleo central a representação de diversas perspectivas sobre o impacto das tecnologias digitais e da conexão em rede na sociedade.

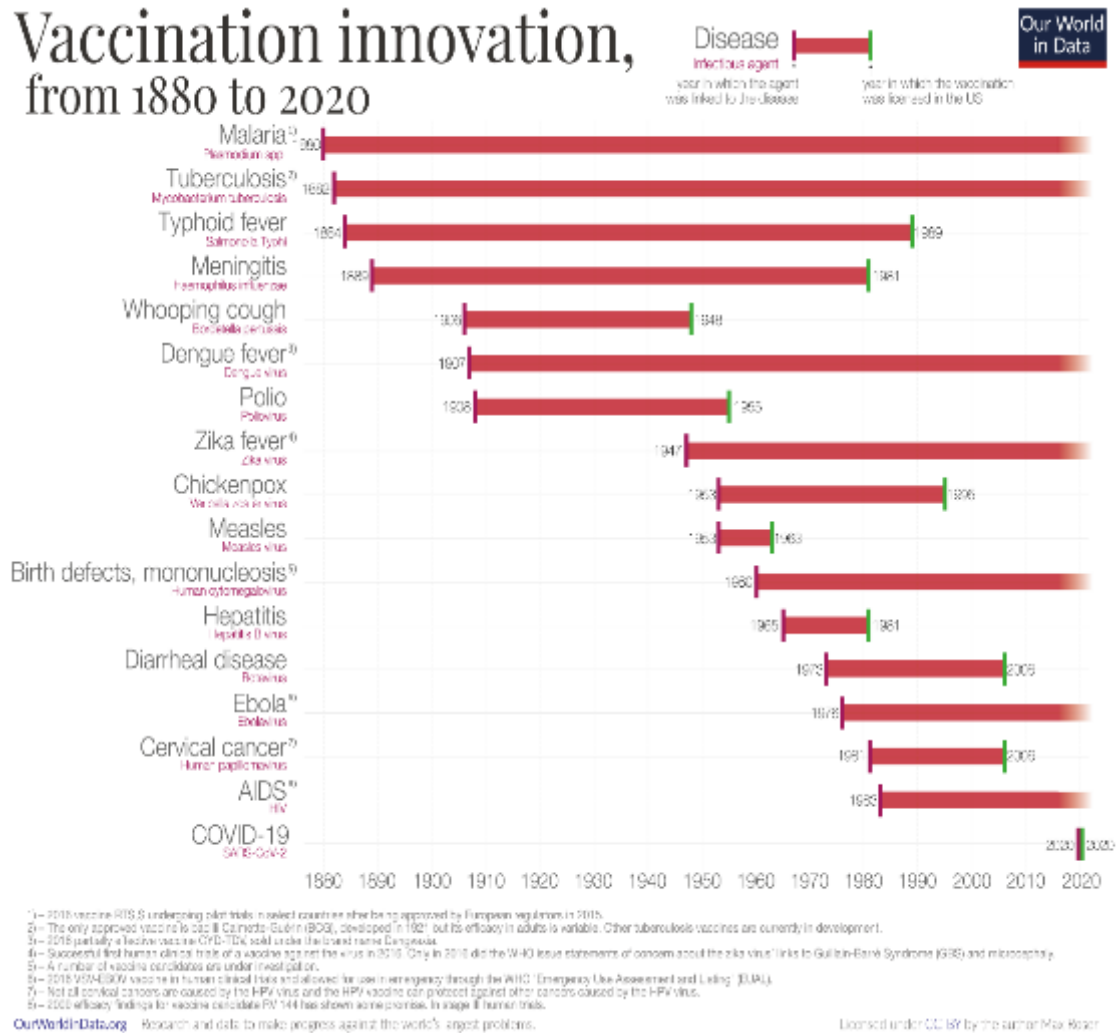
Cabe destacar que a internet, por sua vez, possibilita maior divulgação das informações, das culturas e do conhecimento científico. Tal dinâmica é percebida por Fujino *et al.* (2007, p.206-207), que observam “a comunicação científica vem evoluindo, com a abertura de um leque de opções não só na criação de novos espaços de comunicação entre os cientistas, como na produção, na divulgação e no acesso à informação”.

O avanço tecnológico também acelera o processo científico, tendo em vista que possibilita a otimização da comunicação da comunidade científica entre si e com a sociedade, favorecendo as práticas científicas. O exposto pode ser percebido claramente com a busca mundial pela vacina contra a COVID-19, que ocorreu no ano de 2020 e teve como destaque pesquisas, que aconteceram simultaneamente em todo globo, com compartilhamento de informações e uma maior amplitude de voluntários, que facilitaram as etapas empíricas de testagem.

Cumprido destacar, que a comunicação fluida entre os atores envolvidos na busca pela vacina, o acesso e a rápida captação de voluntários, e por fim, a desburocratização ocorrida em torno da aprovação da vacina, por diversos países, possibilitou a criação de

um produto imunizante em tempo recorde, jamais visto pela humanidade, conforme podemos ver na figura ilustrativa:

Figura 5 - Tempo gasto para produzir vacina após a descoberta da doença



Fonte: Vaccination - Our World in Data

Pode-se observar em um extremo, a malária, que foi descoberta em 1880 e ainda não tem uma vacina e em contrapartida a vacina contra a doença COVID-19 (vírus SARS-CoV-2), foi descoberta em menos de um ano.

O compartilhamento de informações ocorreu intensivamente com a comunidade científica internacional tão logo os pesquisadores chineses mapearam a sequência genética do coronavírus e posteriormente aconteceu o mesmo em outros países quando descobriram variantes do vírus.

A possibilidade de compartilhar informações confiáveis em rede possibilitou maior agilidade na pesquisa em busca de uma fórmula para a vacina, assim como nas

fases de testes, foi possível gerenciar dados de milhares de voluntários em vários países e continentes.

Percebe-se que o fazer científico se beneficia intensamente das TIC, não somente na apropriação da tecnologia durante a pesquisa como após o término da pesquisa, na divulgação e aceitação da comunidade científica do conhecimento produzido.

É relevante dizer que de acordo com Castilho (2011, p.8), a ciência pode ser definida pelas seguintes características:

ser um conhecimento racional, sistemático, exato, verificável, falível, certo e real; pela investigação rigorosa, controlada, baseada em metodologia, proporcionando obtenção das conclusões científicas, e desenvolvimento de teorias que serão aplicadas na prática. (CASTILHO, 2011, p. 8).

Albagli (1996) reflete sobre a importância social das atividades de divulgação da ciência e tecnologia, tendo em vista a importância e as mudanças, que a ciência adquire no mundo contemporâneo:

A afirmação social da ciência e da tecnologia no mundo contemporâneo - sua importância estratégica nas estruturas política, econômica e cultural vigentes - recoloca, em um novo patamar, a relação entre ciência, poder e sociedade. O progresso científico-tecnológico incorpora-se ao rol de questões que integram o domínio da esfera pública, sendo nela institucionalizada; por outro lado, ciência e tecnologia passam a constituir-se em bens mercantis, ao mesmo tempo disponibilizados e protegidos no mercado global. Paralelamente, a "comunidade técnico-científica" emerge como um novo e importante agrupamento social, buscando assim legitimar-se junto à sociedade. (ALBAGLI, 1996, p. 396).

Haja vista que a ciência não existe separadamente dos outros fatores sociais (política, a religião e o cultural), mas sim, é resultado deles, Le Coadic (2004) desenvolveu reflexões acerca das atividades científicas e o seu contexto.

As atividades científicas e técnicas são o manancial de onde surgem os conhecimentos científicos e técnicos que se transformarão, depois de registrados, em informações científicas e técnicas. Mas, de modo inverso, essas atividades só existem, só se concretizam, mediante essas informações. A informação é o sangue da ciência. Sem informação, a ciência não pode se desenvolver e viver. Sem informação a pesquisa seria inútil e não existiria o conhecimento. Fluido precioso, continuamente produzido e renovado, a informação só interessa se circula e, sobretudo, se circula livremente. (LE COADIC, 2004, p. 27).

Tendo em vista tal fluidez do conhecimento científico, potencializado pelas TIC, cada vez mais a Ciência está além dos laboratórios e de pequenos grupos de intelectuais,

que compartilham conhecimento entre si e tem a dinâmica conforme o conceito de Ziman (1979, p. 24), que define a Ciência como o “Conhecimento Público”.

Todo este cenário dinâmico ilustra o que Mueller (2000), entende sobre a natureza da ciência, que é resultado de uma colaboração social e dependente de um sistema de avaliação que se aperfeiçoou com o tempo. Sendo assim, é importante enfatizar que as TIC dinamizaram este sistema de avaliação e a colaboração social com a ciência.

Fujino *et al* (2007), refletem sobre a importância da comunicação científica, não só entre os pares, mas com toda sociedade, que além de se apropriar do conhecimento, espera uma postura responsável da comunidade científica.

Um diagnóstico das estratégias de comunicação entre pares e principalmente com o público leigo é essencial para melhoria do processo, cujo resultado é conferir maior visibilidade à ciência produzida e em última instância possibilitar a apropriação desse conhecimento pelos diferentes sujeitos e, com isso, retroalimentar os fluxos de desenvolvimento e avanço da ciência per si. (FUJINO, *et al.*, 2007, p.206).

Ramos e Fujino (2013, p. 42) ao tratar das novas dinâmicas sociais afirmam que “As inovações tecnológicas e os grandes avanços da ciência fazem parte do nosso cotidiano e cresce a preocupação com alternativas relativas à popularização da Ciência”. As autoras corroboram com essa discussão ao dizerem que “a popularização da ciência é fundamental para que o conhecimento científico possa se tornar componente essencial da cultura dos cidadãos em geral, possibilitando a integração cultural, social e econômica”. (RAMOS; FUJINO, 2013, p. 33)

Cabe destacar que devido à sua importância, a popularização da ciência deve ser fomentada pelo Estado, para todos os cidadãos indiscriminadamente, como mecanismo de inclusão social. Pode-se perceber que tal assunto é inclusive tratado no Art. n °77, do Estatuto da Pessoa com Deficiência²⁰, que determina a responsabilidade do poder público em fomentar o desenvolvimento científico, a pesquisa e a inovação e a capacitação tecnológicas, voltados à melhoria da qualidade de vida e ao trabalho da pessoa com deficiência e sua inclusão social (BRASIL, 2015).

Junto à tecnologia e a inovação, a ciência consta no Plano de Ação em Ciência, Tecnologia e Inovação para Popularização e Divulgação da Ciência e Tecnologia como fator crítico para o desenvolvimento econômico e de qualidade social:

²⁰Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, que Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência

Ciência, tecnologia e inovação (CT&I) são fatores críticos para o desenvolvimento econômico e para a redução dos níveis de pobreza de qualquer sociedade. Registros históricos demonstram que avanços científicos e tecnológicos levaram a vidas mais longas, saudáveis, bem-sucedidas e produtivas. Ao longo do século XX, os avanços no conhecimento científico e tecnológico tornaram possíveis reduções significativas na pobreza e geraram melhorias na qualidade de vida de populações inteiras, tanto em países desenvolvidos quanto em países em desenvolvimento. (BRASIL, 2018).

O mesmo Plano de Ação complementa, relacionando a qualidade de vida da população ao acesso cognitivo da ciência: “No futuro, a habilidade dos países de acessar, compreender, selecionar, adaptar e usar conhecimentos científico-tecnológicos será cada vez mais determinante para o alcance do bem-estar social e da qualidade de vida da população.” (BRASIL, 2018 p. 11) e o acesso à ciência como fator de cidadania:

dar oportunidades iguais para que toda a população participe do processo de desenvolvimento, entendendo seus riscos e se beneficiando dos resultados e aplicações, conquistando mobilidade profissional e social e fazendo pleno exercício da cidadania e de direitos sociais. (BRASIL, 2018 p. 13)

A referida publicação Oficial conclui relacionando o letramento científico ao exercício da cidadania:

Logo, uma condição *sine qua non* para o pleno exercício da cidadania nessa sociedade é a apropriação da ciência e da tecnologia que se fazem presentes em cada um dos aspectos da vida cotidiana do indivíduo moderno. Tendo em vista a progressiva exigência de uso e interpretação de conhecimentos e informações técnico-científicas nas diferentes dimensões da vida social contemporânea, a população brasileira precisa adquirir níveis de letramento científico que lhes permita compreender conceitos básicos e aplicá-los no cotidiano, como entender medições de contas de luz e água, ler bulas de remédios e identificar riscos à saúde, entender gráficos e tabelas, pesquisas estatísticas, entre outros, e progressivamente desenvolver uma avaliação crítica em relação aos fatos e fenômenos que são experimentados ou que lhes são apresentados. A comunicação pública de C&T é o primeiro passo e um dos principais instrumentos para o alcance do letramento científico e da sustentabilidade da política pública de popularização da ciência. (BRASIL, 2018, p. 23).

Entretanto, tal popularização encontra como fator dificultador o baixo nível de formação escolar brasileiro, que diminui o grau de entendimento da população aos assuntos científicos. Germano e Kulesza (2007) acrescentam detalhando como a popularização da ciência é um processo profundo:

[...] popularizar é muito mais do que vulgarizar ou divulgar a ciência. É colocá-la no campo da participação popular e sob o crivo do diálogo com os movimentos sociais. É convertê-la ao serviço e às causas das majorias e minorias oprimidas numa ação cultural que, referenciada na dimensão reflexiva da comunicação e no diálogo entre diferentes, oriente suas ações respeitando a vida cotidiana e o universo simbólico do outro (GERMANO; KULESZA, 2007, p.19-20).

O Plano de Ação em Ciência, Tecnologia e Inovação para Popularização e Divulgação da Ciência e Tecnologia (2018) trata sobre o tema como “a alfabetização científica” e destaca um ponto fundamental deste trabalho, que é o “reconhecimento das diferenças inerentes” a população brasileira:

O alcance da alfabetização científica de uma população, principalmente em um país diverso e multifacetado como o Brasil, depende em grande parte do reconhecimento das diferenças inerentes a essa população e da adoção de modelos de comunicação de ciência que contextualizem os conhecimentos transmitidos, relacionando-os ao cotidiano do indivíduo, diferentemente do que prega o modelo de déficit (que presume a existência de um desnivelamento de conhecimento entre cientistas e a população, porém sem considerar conhecimentos e experiências prévias dos indivíduos). Dessa forma, é fundamental que seja estabelecida uma relação horizontal na apropriação de conhecimentos pela população, propiciando uma comunicação dialógica iniciada em torno de questões simples do cotidiano e que avance até a construção de uma realidade mais completa e complexa. (BRASIL, 2018).

Para reconhecer a referida realidade completa e complexa é necessário perceber a relação dialética entre a ciência, a cultura e a informação, pois estes criam e recriam significados entre si. As reflexões científicas, bem como os produtos científicos estão afetando e sendo afetados por conceitos culturais e também informacionais.

Entretanto, apesar do fluxo informacional e cultural ser maior com a corrente globalização, Bourdieu e Wacquant (2015) alertam sobre a possibilidade da implantação do imperialismo cultural que aconteceria pelo fortalecimento de discursos e verdades de grupos com maior poder e influência sobre outros. Pode-se perceber como exemplo o “*American Way of Life*”, que divulgou valores e costumes da sociedade Norte Americana por todo o globo. Os autores dizem que “O imperialismo cultural assenta no poder de universalizar os particularismos ligados a uma tradição histórica singular, fazendo com que não sejam reconhecidos como tais”. (BOURDIEU, WACQUANT, 2015, p. 409).

Nesta direção, Frade (2002), assevera que junto à explosão e mercantilização da informação, o exercício da cidadania plena foi elevado ao alcance de novos patamares de riqueza, educação e acesso a serviços e produtos. Em concordância, Nogueira (2004)

afirma que existe uma hierarquia cultural estabelecida através da posse de bens considerados superiores e assim, através de posses, se estabelece divisões sociais, com o objetivo de classificar os indivíduos.

Sendo assim, deve ser preocupação constante da Ciência da Informação, da academia e da sociedade, refletir criticamente como as TIC têm influenciado, de fato, nossos processos informacionais, culturais e científicos. Pois, se inicialmente podemos permanecer vislumbrados com as diversas vantagens resultantes das novas tecnologias, há que se apropriar de uma observação crítica, quanto a todas estas dinâmicas para entender se realmente são benéficas e atingem a todos os segmentos da sociedade.

Há que se pensar sobre até que ponto o avanço tecno-científico está beneficiando a todos. É imperativo segundo Williams (2011), que a tecnologia possa ser entendida como o conhecimento que possibilita à humanidade modificar o mundo ao seu redor, e, por isso, a tecnologia se relaciona com a produção de cultura em uma sociedade. Porém, cabe questionar: como as tecnologias estão sendo utilizadas para mudar nosso mundo?

Na direção destes questionamentos, sobre as novas dinâmicas sociais resultantes do avanço técnico-científico e da dinâmica informacional Moraes expõe:

A era da hipervelocidade reconfigura irreversivelmente os campos da comunicação e da cultura. A força invisível dos sistemas tecnológicos subverte toda e qualquer barreira, numa votação incessante. Os fluxos infoeletrônicos encurtam a imensidão da Terra, propagando um volume incalculável de informações. A busca voraz por fluidez baseia-se na evolução galopante das redes digitais multimídias, as quais operam como provedoras de dados ubíquos e instantâneas, em uma ambiência de usos partilhados e interatividades. A veiculação imediata e abundante não somente delinea modos singulares de produção e consumo de dados, imagens e sons, como propicia um realinhamento nas relações dos indivíduos com os aparelhos de enunciação. As máquinas de infoentretenimento reinventam-se como organismos de difusão simbólica, seja em decorrência da brusca aceleração tecnológica, ou pela possibilidade de se ajustarem a vias de mão-dupla no tráfego de mensagens. (MORAES, 2001, p. 67).

Apesar de não utilizar o termo “sociedade da informação”, Moraes disserta sobre este atual cenário, que é resultante da evolução da ciência e da tecnologia, de uma mudança cultural e de uma multiplicidade de representações da Informação.

Ainda sobre as novas dinâmicas, os saberes e fazeres da contemporaneidade, Perrotti e Pieruccini (2007), afirmam que:

Face ao desenvolvimento tecnológico, histórico e cultural em suas diferentes dimensões, tanto informar, quanto informar-se são atividades não apenas cada

vez mais imbricadas, mas também cada vez mais complexas e especializadas, envolvendo dispositivos, saberes e fazeres que, por suas características e condições, necessitam ser, eles próprios, continuamente desenvolvidos e apropriados, cultivados e redimensionados, como condição de sobrevivência e participação no universo do conhecimento e da cultura. (PERROTTI; PIERUCCINI, 2007, p.51).

Em virtude da multiplicidade de possíveis usos e da essência polissêmica do termo “informação” é grande a relevância de investigá-la sob abordagem epistemológica, teórica e social. Inicialmente, conforme Araújo (2012), o conceito de Informação foi utilizado no contexto da CI a partir de uma abordagem física da teoria da informação de Claude Shannon e Warren Weaver em 1949. Porém, posteriormente, foram lançados trabalhos nas mais diversas áreas buscando problematizar e resolver questões que afetam o uso da Informação e a CI.

Le Coadic (1996) entende a informação como um fenômeno social e busca explicá-la conforme podemos observar:

é um conhecimento inscrito(gravado) sob a forma escrita (impressa ou numérica), oral ou audiovisual. A informação comporta um elemento de sentido. É um significado que transmitido a um ser consciente, por meio de uma mensagem inscrita em um suporte espaço-temporal: impresso, sinal elétrico, onda sonora, etc.” (LE COADIC, 1996, p.5).

Nesse sentido, a UNESCO (1987), alerta que a informação é “ao mesmo tempo, uma necessidade social e um elemento essencial no pleno exercício dos direitos humanos”. Complementarmente, Smit e Barreto (2002), ao conceituarem a informação, chamam a atenção para aspectos semânticos e também de comunicação a serem observados para maximizar seu potencial de apropriação pelo usuário final.

estruturas simbolicamente significantes, codificadas de forma socialmente de codificável e registradas (para garantir permanência no tempo e no espaço) e que apresentam a competência de gerar conhecimento para o indivíduo e para o seu meio. (SMIT; BARRETO, 2002, p. 21).

A Lei de Acesso à informação²¹, no Brasil, conceitua a informação como “dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato” (BRASIL, 2011).

21 Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159,

Percebe-se que a informação faz sentido dentro de um processo de comunicação, seu valor é percebido ao ser transmitida a um outro que a significa. Saracevic (1996, p. 54) relaciona explicitamente estes conceitos quando destaca, que “a informação como fenômeno e a comunicação como processo devem ser estudadas em conjunto”.

Em concordância, Le Coadic (2004, p. 11) diz que, “A comunicação é, portanto, o processo intermediário que permite a troca de informações entre as pessoas” e complementa ao dizer que “o papel da comunicação consiste em assegurar o intercâmbio de informações.” (LE COADIC, 2004, p. 32).

Para Capurro (2007), na sociedade contemporânea, o conceito de informação desempenha relevante papel, devido ao fato de que a informação se caracteriza como força constitutiva na sociedade. Neste estudo o foco de observação estará na informação pública e digital, objeto do governo eletrônico.

A informação está relacionada à comunicação e que é uma prerrogativa para o conhecimento; que sobre a informação incidem ruídos, redundâncias e interpretação; que a informação é algo que pode ser selecionado e que se dá em uma rede de conhecimento e circula tanto no meio digital quanto nos outros meios e suportes. (CAPURRO, 2007, p. 152).

Le Coadic em suas investigações relaciona a Ciência da Informação e o estudo da Informação, enquanto busca de compreensão da sociedade:

a Ciência da Informação, com a preocupação de esclarecer um problema social concreto, o da informação, e voltada para o ser social que procura informação, coloca-se no campo das Ciências Sociais (das ciências do homem e da sociedade), que são o meio principal de acesso a uma compreensão do social e do cultural. (Le Coadic, 1996, p.21).

Nessa conjuntura, Bush (1945), observa que a evolução tecnológica e a científica, geram grande impacto na sociedade, com destaque ao barateamento e a segurança no armazenamento de documentos. O autor previa em sua época, que aconteceria uma expansão das tarefas repetitivas que seriam cada vez mais delegadas às máquinas e seu poder de acelerar o processamento e o armazenamento das informações.

De fato, Fujino e Jacomini (2007) afirmam que o eixo do trabalho, na atual sociedade é a informação, que está diretamente relacionada à produção do conhecimento. Nesse sentido, é inevitável pensar nas TIC quando percebemos tantas mudanças em nossa

sociedade, seja na cultura, na ciência ou no âmbito informacional. Sempre que tais temas são tratados, é realizada, mesmo que indiretamente, uma referência à Sociedade da Informação. Nesta sociedade são estabelecidas novas formas de interação, como podemos ver em Pereira e Silva:

As TICs foram responsáveis por alterações de conduta, de costumes, de consumo, no lazer, nas relações entre os indivíduos e nas formas como eles se comunicam. Novos hábitos sociais foram adquiridos, surgiram novas formas de interação, enfim, uma nova sociedade – A Sociedade da Informação. (PEREIRA; SILVA, 2010, p. 171).

Conclui-se que a cultura, a ciência e a Informação se relacionam diretamente em diversos aspectos, sob diversas óticas. Estes fatores, dentre outros, ganham roupagem nova na Sociedade da Informação e por tal motivo, torna-se imprescindível um maior entendimento sob as novas dinâmicas sociais, para uma maior compreensão deste trabalho.

3.2 SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

Desde as primeiras sociedades tanto a produção quanto a divulgação do conhecimento estiveram sob domínio de poucos indivíduos. Tal fato está relacionado ao monopólio, de uma minoria, sobre a escrita e os meios de comunicação. Tal dinâmica social é modificada com o surgimento das TIC e, gradativamente, com a massificação das mesmas, possibilitando o uso, a produção e o compartilhamento de informação por todos.

Tal fenômeno de descentralização da produção e compartilhamento de informação é uma das características marcantes da Sociedade da Informação, e tem sido objeto de análise de diversos autores como Castells (2001), que reflete sobre a dinâmica econômica e social da nova era da informação. O autor percebeu que a sociedade não poderia ser entendida ou explicada sem suas ferramentas tecnológicas, uma vez que estas estão modificando o cotidiano da sociedade.

Apesar de coexistirem diversos conceitos, todos se complementam e são direcionados na ideia principal de que a informação se tornou fator motivador das transformações em toda sociedade. Este termo, “Sociedade da Informação” conforme aponta Takahashi (2002), começou a ser debatido na década de 1970, no Japão e nos EUA, quando havia o debate acerca de quais seriam os fundamentos e aspectos da sociedade pós-industrial. Segundo Freitas (2002) nos EUA o termo Sociedade da Informação é

utilizado inicialmente na *American Society for Information Science* (ASIS), na reunião anual com o tema *The Information Conscious Society*, em 1970.

Porém, o mesmo autor afirma que tal tema não possui consenso, já que alguns estudiosos acreditam que a SI teria sido pensada inicialmente no Japão, tendo em vista que em 1969 Yujiro Hayashi, “assessorou o governo de seu país em dois relatórios sobre a SI. No mesmo ano publicou o livro *The Information Society: from hard to soft*. Mas em 1963 Jiro Kamishima lançou suas ideias em artigo no periódico *Hoso Asahi*”. (FREITAS, 2002, p.3).

Independente de qual região nomeou pela primeira vez a CI, é evidente que naquele período buscava-se entender como seria a sociedade após a superação da sociedade industrial. Neste debate, Almeida (2007), afirma que a ideia de uma Sociedade da Informação, constantemente veio a ser introduzida com a ideia de sociedade pós-industrial, por sociólogos futuristas como Daniel Bell²² e por Yoneiji Masuda²³.

De acordo com Bell (1973) a informação progressivamente começou a ser percebida como um recurso estratégico e de grande valor na sociedade e por isso é tida como agente transformadora da sociedade pós-industrial, assim como podemos perceber que as energias, recursos e tecnologias mecânicas foram os instrumentos transformadores da sociedade industrial. Unger e Freire seguem na mesma direção quando dizem:

Ao tornar a informação a principal matéria-prima para o aumento da produtividade, em nível mundial, a sociedade contemporânea tornou também necessária a organização e gestão desse insumo. [...]. Sendo assim, de um regime industrial formado pelas tecnologias de comando e comunicação, passamos para um regime de produção que se qualifica como sociedade da informação e comunica através de tecnologias cada vez mais digitais. (UNGER E FREIRE, 2008, p. 84).

Neste diapasão, Fujino (2007) reflete sobre a SI, enquanto pós-sociedade industrial, que apresenta o uso da informação e a capacidade de transformá-la em conhecimento, como fator competitivo:

sociedade da informação surge como um novo paradigma técnico-científico, pós-sociedade industrial, com impactos político-econômicos decorrentes da atratividade de novos negócios intensivos em conhecimento e em informação. A competência para se apropriar adequadamente das informações disponíveis e convertê-las em conhecimento é uma vantagem competitiva e um diferencial

²² Com base na sua obra “o Advento da Sociedade Pós-Industrial”

²³ Com base na sua obra “A Sociedade da Informação como Sociedade Pós-Industrial”

significativo num ambiente marcado pela constante diminuição do ciclo de vida dos produtos e pela crescente demanda de investimentos em pesquisa, desenvolvimento e engenharia (P,D &E), e de modernização dos meios de produção e comercialização. Este contexto exige novas formas e métodos organizacionais sociais e institucionais para organizar o processo produtivo de modo a criar condições para inovar. (FUJINO, 2007, p. 225).

Segundo Araújo (1991), a sociedade da informação tem como base um dos mais poderosos agentes de transformação da humanidade e suas estruturas sociais: a informação. Por sua vez, Castells (2001), salienta que o núcleo dessas transformações contemporâneas está no desenvolvimento das tecnologias da informação e comunicação, que forneceram a base material para uma economia informacional e globalizada, característica da SI.

Em concordância, Capurro e Hjørland (2007), destacam o uso da Tecnologia da Informação e seus respectivos impactos sociais. Tal fato é evidenciado quando os autores observam as possibilidades de conexão entre os indivíduos, que a TI possibilita, reduzindo as distâncias geográficas, modificando diretamente as dinâmicas sociais, em outras palavras, possibilitando a globalização.

Para Fujino e Vasconcelos (2011) a Sociedade da Informação é caracterizada pelas transformações dos mecanismos de produção, distribuição e disseminação da informação e do conhecimento decorrentes do processo de globalização e desenvolvimento acelerado das tecnologias da informação e comunicação (TICs).

Percebe-se que a lógica de consumo da Informação é modificada na SI e existe uma tendência de que o acesso aos meios de consumo e produção de informação sejam mais democratizados à população. Pode-se perceber na atualidade, principalmente através das redes sociais, que indivíduos sem qualquer formação ou vínculo com alguma organização, produzem informação e a disseminam em ambientes virtuais como o Twitter, YouTube, Instagram, *Facebook*, Blogs, Wikis, e diversos outros aplicativos e redes de compartilhamento de arquivos.

Em termos distintos, Moraes (2001), explora a descentralização da produção e do compartilhamento de informação na Sociedade atual:

Na teia cibernética, os sites afiguram-se como infomídias interativas: estocam, processam e distribuem dados e imagens oriundos de diversos ramos do conhecimento. A pragmática da Internet desfaz a polaridade entre um centro emissor ativo e receptores passivos. As interfaces tecnológicas instituem um espaço de transação, cujo suporte técnico, em processamento constante, proporciona comunicações intermitentes, precisas e ultrarrápidas, numa interação entre todos e todos, e não mais entre um e todos. No ciberespaço,

cada um é potencialmente emissor e receptor num espaço qualitativamente distinto. Não é por seus nomes, posições geográficas ou sociais que as pessoas se agregam, mas de acordo com blocos de interesses, numa paisagem comum de sentir e de saber. (Moraes, 2001, p.70)

Se por um lado estes novos aplicativos e ambientes virtuais possibilitaram uma maior participação dos cidadãos, grupos econômicos tem se beneficiado destas novas dinâmicas. O Fórum Econômico Mundial²⁴ através da publicação “Plataformas e ecossistemas: habilitando a economia digital”²⁵ destaca a Quarta Revolução Industrial e a economia de plataforma, caracterizada pelo uso das novas plataformas, que utilizam Dados e Informações como capital e forma de enriquecimento:

A Quarta Revolução Industrial é possibilitada por novas tecnologias digitais e físicas com aplicabilidade quase ilimitada - e enormes implicações para a economia e a sociedade. Novos modelos de negócios estão sendo alavancados não apenas por organizações emergentes, mas também por entidades tradicionais, que as veem como complementares a modelos bem estabelecidos ou como potenciais substitutos de seus principais negócios. A subsequente ruptura econômica foi de fato revolucionária. Em poucos anos, o ranking das empresas mais valiosas por capitalização de mercado mudou totalmente e está dominado por um modelo de negócio - plataformas digitais e seus ecossistemas...os modelos de plataforma digital já dominam nosso dia a dia e nossas experiências como consumidores, funcionários, membros da comunidade e cidadãos. Considerando as implicações dos modelos de plataforma e ecossistema para a sociedade, bem como as oportunidades e riscos que poderiam apresentar no futuro, parece óbvio visar uma ampla colaboração entre os setores público e privado, entre empresas gigantes e startups, e com grupos de defesa dos direitos dos consumidores e da sociedade civil. ” (WORD ECONOMIC FORUM, 2019, p. 5)²⁶.

Sendo assim, diferentemente do que acontecia no início do século XX, as grandes organizações eram caracterizadas por terem em sua posse grande maquinário e fábricas, mas na atual sociedade, em que o capital informacional é o mais valioso, observa-se o

²⁴ World Economic Forum

²⁵ Platforms and Ecosystems: Enabling the Digital Economy

²⁶The Fourth Industrial Revolution is enabled by new digital and physical technologies with almost limitless applicability – and huge implications for the economy and society. New business models are being leveraged not only by emerging organizations but also by traditional entities, which view them as either complementary to well-established models or as potential replacements of their core businesses. The subsequent economic disruption has indeed been revolutionary. In a few short years, the ranking of most valuable companies by market capitalization has totally shifted to being dominated by one business model – digital platforms and ecosystems... digital platform models already dominate our daily lives and our experiences as consumers, employees, community members and citizens. Considering the implications of platform and ecosystem models for society, as well as the opportunities and risks they could present in the future, it seems obvious to aim for broad collaboration between the public and private sectors, between corporate giants and start-ups, and with consumer-rights groups and civil society.

surgimento de grandes empresas que tratam de dados e informações.

Como exemplo prático do que foi exposto, podemos observar na figura a seguir, como existe uma valorização de mercado de empresas que trabalham diretamente com informação, como é o caso do *Facebook*, que apresenta o maior valor de mercado (473 bilhões de dólares):

Quadro 3 - Valor de mercado das empresas de plataformas digitais X empresas tradicionais

Nome da Empresa	Ano inicial	Empregados	Valor de mercado em bilhões de dólares
BMW	1916	131.000	51
Uber	2009	16.000	26
Marriot	1927	177.000	39
Airbnb	2008	10.000	38
Walt Disney	1923	199.000	163
Facebook	2004	35.000	473

Fonte: Autor com base no Fórum Econômico Mundial

Também chama atenção quando comparamos o AIRBNB, que tem valor de mercado avaliado em 38 bilhões, menos que os 51 bilhões de dólares da BMW. Porém, se comparamos a quantidade de empregados enquanto a BMW tem 131.000, o Airbnb possui apenas 10.000 empregados, o que equivale a 7,6 por cento do total de empregados BMW.

Percebe-se então, uma grande valorização comercial das empresas que utilizam a informação utilizada no cotidiano dos usuários das TIC, como capital. Tal tendência é característica das revoluções tecnológicas, de acordo com Castells (2001) é marcada como “penetrabilidade”, que seria a penetração das novas tecnologias em todos domínios das atividades humanas. Cabe destacar que não seria um impacto externo, mas sim, na origem das atividades que são modificadas em sua essência.

Nesse contexto, Akutsu (2002), destaca que um dos pressupostos da sociedade da informação é o advento de novas TIC, que por serem acessíveis economicamente, se expandem na sociedade como um todo. Como consequência, o maior acesso a informações pode auxiliar na redução de conflitos sociais e aproximar os indivíduos. Este

cenário possibilita uma expansão das práticas democráticas e de cidadania relacionadas ao controle e acompanhamento dos atos administrativos públicos e dos governantes, por parte dos cidadãos.

É necessário estar alerta que apesar dos conceitos serem próximos, a realidade da implantação da SI em cada país ganha contornos específicos e muitas vezes incomparáveis. Takahashi (2000) alertou sobre tal situação, quando disse que todos os países têm desafios no ingresso da sociedade da informação e as diversas realidades apresentam combinações distintas de oportunidades e riscos. Freire (2004), observa ainda, que:

[...] embora a informação sempre tenha sido uma poderosa força de transformação, o capital, a tecnologia, a multiplicação dos meios de comunicação de massa e sua influência na socialização dos indivíduos deram uma nova dimensão a esse potencial. Com isso, crescem as possibilidades de serem criados instrumentos para transferência efetiva da informação e do conhecimento, de modo a apoiar as atividades que fazem parte do próprio núcleo de transformação da sociedade. (FREIRE, 2004. P.104)

Burke (2012) observa como a humanidade desenvolveu diversas maneiras de coletar, analisar, disseminar e usar a informação, relativizando muitas dos discursos adjacentes a sociedade da informação, que indicavam muitos processos como inéditos na história. Porém, para Bauman (2015), apesar dos avanços tecnológicos e o crescente acesso às informações, a humanidade e as sociedades contemporâneas não se tornaram melhores, sob o ponto de vista humanístico e da justiça. Ainda é possível observar a presença evidente da fome, das desigualdades sociais, do aumento dos conflitos, da intolerância étnica, religiosa e de gênero, da desconsideração dos valores democráticos, o ressurgimento dos fundamentalismos, dentre outros fatores, que evidenciam o fato de que nossa sociedade deve ainda evoluir.

Nesta direção crítica à Sociedade da Informação, Demo (2000, p. 41), observa que “A sociedade da informação informa bem menos do que se imagina, assim como a globalização engloba as pessoas e povos bem menos do que se pretende”. Desta forma, percebe-se que o fato de termos cada vez mais informação disponível, inclusive no ambiente web, não quer dizer que esta informação esteja fazendo sentido para a totalidade ou a maior parte dos usuários.

Percebemos neste ponto que se por um lado existem autores que exaltam os avanços alcançados na sociedade, pelo advento e uso das novas tecnologias, por outro

aspecto, alguns autores percebem que os problemas não deixaram de existir e que inclusive devemos estar alertas quanto as novas faces que a exclusão social e a perda de direitos relacionados a liberdade e intimidade podem alcançar.

É evidente que avanços ocorreram e que existem novos paradigmas a enfrentar. Sob tal ponto de vista, esta investigação busca identificar falhas na sociedade da informação (brasileira) com intuito de tornar os serviços públicos do governo eletrônico mais eficientes, garantindo assim melhores condições aos cidadãos para o exercício da cidadania.

Para Castells (2003), a sociedade está vivenciando um ambiente que possibilita flexibilidade na gestão das organizações. No âmbito dos serviços públicos, surge o conceito do governo eletrônico, que envolve as práticas dos governos que adotam o ambiente digital como ferramenta de interação com a sociedade. O autor destaca a importância da interatividade entre cidadão e governo:

A interatividade torna possível aos cidadãos solicitar informações, expressar opiniões e pedir respostas pessoais a seus representantes. Em vez de o governo estar vigiando as pessoas, as pessoas poderiam estar vigiando seu governo. (CASTELLS, 2003, p. 17)

Usando as novas tecnologias torna-se viável desempenhar algumas atividades comuns aos governos democráticos, com uma amplitude jamais vista, como por exemplo, entender as aspirações e necessidades dos diversos tipos de cidadãos e proativamente disponibilizar mecanismos de acesso a possíveis demandas e inclusive, prever e se antecipar a possíveis solicitações, montando espaços virtuais que estejam preparados para receber os cidadãos online.

Sendo assim, a relação Estado-cidadão é modificada na Sociedade da Informação, com as novas TIC. Neste novo cenário são apresentadas diversas variáveis e é necessário um olhar crítico para mensurar a potencialidade (o que é possível ser feito) e o que de fato é realizado com as novas TIC.

A inserção na sociedade da informação para os brasileiros passa por aspectos financeiros, pelo acesso à infraestrutura física, e também por aspectos cognitivos dos usuários de serviços de informação. Smit (2012, p. 94) conclui que “como a informação, a comunicação tampouco constrói o conhecimento, e ambas estão submetidas a um conhecimento preliminar do receptor”, porém, esta questão é complexa tendo em vista a os diferentes níveis cognitivos dos usuários da informação em uma sociedade.

Torna-se prioritário pensar a construção da Sociedade da Informação para que seja inclusiva e focada nos indivíduos. Comprometida com a reflexão e ação sobre como irá integrar os diversos atores sociais aos seus processos, para garantir a acessibilidade aos direitos e inclusive a preservação da diversidade cultural presente em uma sociedade.

Para entendermos como tem sido realizada tal inclusão, precisamos observar como a internet tem evoluído e em que grau tal evolução tem sido acessível aos cidadãos, principalmente no Brasil.

3.2.1 Internet

O presente trabalho entende a evolução da internet com base nas três ondas informacionais, conforme Brasilina Passarelli (2007). A Primeira onda marcada pela Web 1.0, pela grande importância dos e-mails, a cibercultura²⁷ e a inclusão digital, enquanto a segunda onda informacional tem como destaque a cultura da convergência, cultura participativa e literacias de mídia e informação e a terceira onda informacional destaca a conectividade contínua, infoesfera e transliteracias.

A Internet é um produto da estratégia militar do Departamento de Defesa dos Estados Unidos, no final da década de 1950. A *Advanced Research Projects Agency Network* (Arpanet), Agência Americana, tinha o objetivo de conectar as bases militares e os departamentos de pesquisa do governo americano em uma rede de comunicação. No âmbito do referido projeto foram realizadas as primeiras trocas de pacotes de dados, que tem sua dinâmica expandida com a criação da WEB.

Segundo a Cartilha de Acessibilidade na Web (W3C Brasil²⁸) a Web foi criada em 1991, por Tim Berners-Lee, que também criou o W3C, que define a Web como, “*World Wide Web*, ou WWW, ou W3, ou simplesmente web, é um dos serviços oferecidos na Internet, concebido para disponibilizar permanentemente informações a todos os usuários.” As dinâmicas dessas informações têm evoluído no decorrer dos tempos, porém como o próprio documento explicita, “vem sendo utilizada em áreas cada

²⁷ Termo cunhado inicialmente por Gibson em 1984 para explicar o universo de redes digitais e explorado posteriormente por autores como Levy (1998), que buscavam entender as novas dinâmicas informacionais da sociedade da informação

²⁸ A cartilha de acessibilidade na Web define o World Wide Web Consortium (W3C) como um consórcio internacional em que organizações filiadas, uma equipe em tempo integral e o público trabalham juntos para desenvolver padrões para a web. Visando garantir a evolução da web e o crescimento de interfaces interoperáveis, o W3C já publicou mais de cem padrões, gratuitos e abertos, como HTML, CSS, RDF e SVG.

vez mais diversas da atividade humana (informação, comunicação, educação, comércio, saúde, acesso a serviços públicos e privados, entre outras)”.

Após décadas, em 1994, a Internet foi expandida para usuários comuns, ainda limitada sob os aspectos da Web 1.0, hoje entendida por ser estática, sem interação de usuários. A dinâmica de uso era marcada pela busca de um usuário que tentava encontrar uma informação previamente disponibilizada em algum *site* ou para usar o correio eletrônico.

Castells (2001) percebe esse momento da internet como resultado da manifestação de diversos grupos e indivíduos, que se agrupavam por interesses e projetos. As dinâmicas nesse sentido acabaram gerando uma grande rede, a *World Wide Web* – WWW, que inicialmente aconteceu principalmente através da exposição de conteúdos em “home pages” e evoluiu para processos cada vez mais interativos:

A coexistência pacífica de vários interesses e culturas na Rede tomou a forma da World Wide Web – WWW (Rede de Alcance Mundial), uma rede flexível formada por redes dentro da Internet onde instituições, empresas, associações e pessoas físicas criam os próprios sites, que servem de base para todos os indivíduos com acesso poderem produzir sua home page, feita de colagens variáveis de textos e imagens. Com a ajuda da tecnologia de software primeiramente desenvolvida em Mosaic (programa para navegação na Web, inventado em 1992 por estudantes de Illinois no Centro Nacional de Aplicações de Supercomputadores), a Web propicia agrupamentos de interesses e projetos na rede, superando a busca caótica e demorada da Internet pré-WWW. Com base nesses agrupamentos, pessoas físicas e organizações eram capazes de interagir de forma expressiva no que se tornou, literalmente, uma Teia de Alcance Mundial para comunicação individualizada, interativa. (CASTELLS, 2001, p. 379).

Neste período, Pierre Lévy (1993, p. 7) descrevia a internet como fenômeno que possibilitou novas maneiras de pensar e de conviver. O autor já entendia as mudanças que seriam apresentadas com a evolução das telecomunicações e da informática. Tais mudanças intensificaram e hoje em dia observamos no cotidiano como as tecnologias estão em praticamente todos os processos diretamente ou indiretamente presentes.

Levy também analisa como a comunicação e o processo informacional é modificado nesta nova rede global:

[...] o espaço de comunicação aberto pela interconexão mundial dos computadores e das memórias dos computadores. Essa definição inclui o conjunto dos sistemas de comunicação eletrônicos (aí incluídos os conjuntos de redes hertzianas e telefônicas clássicas), na medida em que transmitem informações. Consiste de uma realidade multidirecional, artificial ou virtual

incorporada a uma rede global, sustentada por computadores que funcionam como meios de geração de acesso. (LÉVY, 2009, p. 92).

Castells (2001) acompanhou a evolução do que inicialmente veio chamar de “Teia de Alcance Mundial” e posteriormente vem a considerar a internet como tecido de nossas vidas, como podemos observar a seguir:

A internet é o tecido de nossas vidas. Se a tecnologia da informação é hoje o que a eletricidade foi na Era Industrial, em nossa época a internet poderia ser equiparada tanto a uma rede elétrica quanto ao motor elétrico, em razão de sua capacidade de distribuir a força da informação por todo o domínio da atividade humana. Ademais, à medida que novas tecnologias de geração e distribuição de energia tornaram possível a fábrica e a grande corporação como os fundamentos organizacionais da sociedade industrial, a internet passou a ser a base tecnológica para a forma organizacional da Era da Informação: a rede. (CASTELLS, 2003, p. 7).

Sob o prisma da CI, é fundamental observar todo o universo em torno do usuário de informações neste processo de evolução da internet e da SI. Os usuários da WEB 1.0, eram simples observadores, indivíduos que recebiam passivamente as informações, produzidas por Instituições, que usavam o ambiente virtual para expor seus conteúdos de forma estática e sem interação com os usuários.

Este período é lembrado por Passarelli (2007, p.274), que diz: “Em meados da década de 90 a rede das redes – a Internet invade todas as instâncias da vida pública e privada inaugurando a “virtualidade” da vida digital como outra instância do “real””.

A autora entende que no Brasil este fenômeno ocorreu depois dos anos 2000, “quando a Internet comercial começa a ser ofertada de forma massiva no contexto brasileiro” e define esse momento como fundamental para o advento da “cibercultura – espaço virtual multimídia de comunicação, onde os cidadãos conectam-se para interagir um a um, um a muitos e muitos a muitos, de forma síncrona e assíncrona”. (PASSARELLI, 2007, p.274).

Na primeira “onda”, ocorrida a partir dos anos 2000, quando a Internet comercial começa a ser ofertada de forma massiva no contexto brasileiro, as atenções se voltaram majoritariamente às políticas de acesso e fornecimento de infraestrutura para a mitigação dos fenômenos da exclusão digital e para a conquista da cidadania visando prioritariamente a população de baixa renda. (PASSARELLI, 2014, p. 3).

A autora ainda complementa que “na cultura do “ciber” quem não possui uma

conta de e-mail é um excluído digital (como extensão de outras formas históricas de exclusão social)”. Desta forma a inclusão digital pressupõe, além da conta de e-mail, a alfabetização digital. (PASSARELLI, 2007, p. 274).

A interação era limitada a possível disponibilização de formulários ou e-mail para contato do usuário que visitava o *site*. Os mecanismos eram como se fossem extensões dos meios tradicionais de comunicação. Passarelli e Gomes (2020) traduzem a mentalidade deste período quando dizem:

Os meios de comunicação via rede ainda eram entendidos como uma extensão dos meios tradicionais de comunicação, tais como rádio, jornais impressos e TV. A novidade foi transferir para o e-mail as comunicações antes realizadas por carta ou telefone, tanto para uso pessoal quanto para uso corporativo, essa ferramenta passou a fazer parte do repertório cultural e comunicacional da sociedade conectada em rede. (PASSARELLI ; GOMES, 2020, p. 257).

A possibilidade de ter um espaço na Web 1.0 era para uma minoria que tivesse conhecimento de programação, pois em oposição a atualidade, não existiam programas com interfaces amigáveis, que facilitam o uso e a inclusão de usuários principalmente enquanto produtores de conteúdo.

Os produtores da tecnologia da Internet foram fundamentalmente seus usuários, ou seja, houve uma relação direta entre produção da tecnologia por parte dos inovadores e, depois, uma modificação constante de aplicações e novos desenvolvimentos tecnológicos por parte dos usuários, em um processo de feedback, de retroação constante, que está na base do dinamismo e do desenvolvimento da Internet. (CASTELLS, 2003, p.258).

Porém, com o aperfeiçoamento dos mecanismos digitais, por volta dos anos 2000, surgiu o conceito de WEB 2.0, que substituiu a ideia de consumidor passivo, que “navegava” recebendo os conteúdos postos por um terceiro, para a atual ideia de consumidor interativo ou participativo que, ao mesmo tempo que consome, produz, divulga e dissemina conteúdos informacionais.

Os usuários deixam de apenas consumir, mas também produzir e organizar as informações inseridas na internet. Em razão deste fenômeno Jenkins (2009) disserta acerca das novas formas de organização resultantes das iniciativas autônomas dos usuários da internet. A lógica de consumo virtual é transferida para a produção, colaboração e compartilhamento de informações.

Neste cenário, o usuário além de consumidor da informação, é tido como agente multiplicador, pois produz e compartilha informações. Por ter esse aspecto de estimulação

a participação de todos, a WEB 2.0 é vista como mais democrática. Tem como principal característica, o compartilhamento do conhecimento que é feito entre os usuários e tal lógica participativa influencia reflexões e práticas dos mais diversos grupos que ganham espaço, visibilidade, na sociedade.

Na WEB 2.0 usuários simples, sem grande conhecimento técnico de TI, indexação, revisão de conteúdo, etc. produzem informações e compartilham com outros usuários, exercendo atividades que antes pertenciam a um profissional detentor de conhecimento formal para tal. Surge neste contexto a relação de pessoa-para-pessoa (P2P) nas redes sociais, como , por exemplo, no Twitter, Blogs, Wikis, YouTube, Instagram e *Facebook*.

Passarelli (2014, p. 234) observa que nesse contexto emergem propostas de cultura participatória e da comunicação em rede que vão além da lógica de recepção e consumo massivo dos anos 80 e 90, com papéis fixos para emissor/receptor. Com relação à nova cultura trazida pela web 2.0 a autora reflete sobre o que vem a chamar de segunda onda:

A segunda “onda”, intensificada a partir de 2006, veio como decorrência do acúmulo de experiências e de informações advindas das iniciativas públicas e privadas setoriais, as quais criaram as fundações para a necessidade da adoção de novos enfoques e perspectivas de investigação. Estes surgiram preocupados com a reflexão sobre a realidade da apropriação cotidiana das novas tecnologias e na construção de identidades e narrativas pelos atores em rede, em diferentes realidades sócio históricas e culturais e que desembocam na adoção do conceito de literacias digitais e/ou media literacy para qualificar as novas competências de comunicação, busca de informações e produção de conhecimento dos atores conectados. (PASSARELLI, 2014, p. 3).

Com a descentralização dos meios de produção e gestão da informação percebe-se o aspecto positivo relacionado ao aumento da participação social de diversos grupos e como aspecto negativo o surgimento das “Fake News”²⁹, que tem prejudicado as sociedades em todo globo, ao difundirem informações desprovidas de qualquer valor informacional.

29 histórias falsas que parecem ser notícias, espalhadas na internet ou usando outros meios de comunicação, geralmente criadas para influenciar visões políticas ou como uma piada

Por outro lado, fatores como a qualidade e velocidade da conexão de dados e a capacidade de atualização dos aparelhos móveis para acesso à web passam a ser diferenciais de competitividade entre usuários da rede.

De acordo com Eastin *et al* (2016), os indivíduos estão gradativamente migrando suas atividades para o ambiente digital e podemos constatar tal afirmativa com o aumento de busca pelas compras online, as trocas de e-mails e compartilhamento de conteúdos através das mídias sociais. Todas essas atividades geram dados, que são automaticamente acumuladas em servidores resultando no conjunto de informações conhecido como Big Data.

A Big Data é formada constantemente por rastros deixados na internet. Zimmer (2010), diz que tendo em vista a amplitude de dados que são capazes de serem acumulados sobre algo ou alguém, é necessário que se reflita, sobre aspectos éticos, que observem o consentimento dos consumidores, a privacidade e o anonimato das informações.

A análise de Big Data, cada vez mais em tempo real, está impulsionando o conhecimento e a criação de valor em toda a sociedade; fomentar novos produtos, processos e mercados; estimulando inteiramente novos modelos de negócios; transformar a maioria, se não todos os setores, nos países da OECD e nas economias parceiras; e, assim, aumentar a competitividade econômica e o crescimento da produtividade. (OECD, 2015, pg. 20).

Nesta direção, Mai (2016) destaca a importância de refletir e destacar a privacidade no contexto do Big Data, tendo em vista que os indivíduos não devem somente se preocupar com a coleta de dados realizada pelas organizações, mas inclusive como seus dados poderão ser analisados e usados.

Cabe destacar que as reflexões acerca do Big Data não são exclusivas da Tecnologia da Informação, pois como afirmam Boyd e Crawford (2012), físicos, economistas, matemáticos, cientistas políticos, sociólogos e outros especialistas poderão fazer uso e reuso da grande quantidade de informações geradas pelos indivíduos em meio digital.

Passarelli e Gomes (2020) detalham as dinâmicas que envolvem o uso da web 3.0, que é marcada por uma permeabilização da vida dos usuários, pela internet:

As mudanças incorporadas à web 3.0 são ainda mais significativas. Aqui, os aprimoramentos na organização e sistematização das informações disponíveis tornam os resultados mais precisos. Surge, então, o conceito da web semântica,

que inaugura um processo mais complexo na utilização da ferramenta. A World Wide Web (rede mundial) se tornaria a World Wide Database (base de dados mundial), isto é, um mar de dados em que programas entendam como fazer o melhor uso desses dados por meio da inteligência artificial (IA) e do machine learning (máquinas que aprendem). Do ponto de vista dos internautas, a organização dos conteúdos e informações por IA significa que os programas serão capazes de melhor entender as necessidades individuais, fornecendo um conteúdo personalizado, seja ele uma notícia, um diagnóstico, um site de pesquisa, uma loja ou até mesmo uma propaganda. (PASSARELLI ; GOMES, 2020, p. 265).

A intensidade de dados existente no âmbito digital se relaciona diretamente com o advento das redes sociais, que potencializam a interação dos indivíduos com a rede, uma vez que possibilita a publicação de conteúdos em diversos formatos como textos, imagens e vídeos. Neste momento, de acordo com Passarelli e Gomes:

Emerge, assim, uma nova ecologia das redes inaugurando um novo conceito de Self - onde uma pessoa pode ter várias Personas. Instaura-se a supremacia da imagem sobre as palavras; o acesso à informação torna-se peça estruturante da e-cidadania e inaugura a cultura do Open: código aberto, acesso aberto a dados e informações a todos os cidadãos. Por outro lado, também, surgem questões de segurança dos dados cadastrais dos participantes das plataformas digitais e suas redes sociais. (PASSARELLI, 2020, p. 255).

Como consequência da grande interação e diversos outros benefícios provenientes do uso da internet, pudemos observar movimentações sociais como na Primavera Árabe, no Oriente Médio, em 2010, em que a população de diversos países se mobilizou pelas redes sociais, como *Facebook* e o *Twitter*, e inauguraram o que hoje conhecemos como ciberativismo³⁰.

De acordo com Bazzan (2014):

Como ferramentas de relacionamento digital na Internet, os sites de redes sociais tiveram importante papel ao propagar as ideias e as notícias sobre os acontecimentos das revoltas ocorridas na Tunísia, um dos estopins da Primavera Árabe, porém de forma coadjuvante, já que as imagens que

³⁰ Nascimento (2015) diz em sua tese de doutorado, que pode-se compreender como ciberativismo (do inglês *cyberactivism*, ativismo cibernético) um tipo de estratégia que utiliza diversas técnicas e tecnologias de comunicação, baseadas na Internet, visando criar, operar e gerenciar diferentes modos de práxis política. Isto pressupõe o uso individual e/ou coletivo, sistematicamente orientado, de redes sociais e outras tecnologias online (as plataformas mais utilizadas são *Twitter*, *Facebook*, *LinkedIn*, *YouTube* e outras redes sociais populares como o *Whatsapp*, juntamente com e-mail, mensagens instantâneas e outras ferramentas de colaboração online) para táticas políticas múltiplas: alcançar e reunir membros, defender posicionamentos ideológicos, realizar eventos políticos e protestos, difundir mensagens, discutir temas de interesse de uma causa ou movimento, entre outras.

deflagraram as revoltas, como a autoimolação do tunisiano Mohamad Buazizi, foram difundidas primeiramente pela televisão.

Como aspecto de reflexão à visão predominante na mídia, o evento Primavera Árabe destacou-se por ter manifestantes jovens em sua maioria, sem qualquer influência fundamentalista religiosa, que conseguiram fomentar, articular e propagar os protestos pelo mundo afora. Trata-se, portanto, de um âmbito além da tecnologia, mas das classes urbanas atingidas pelo desemprego, preponderantemente de jovens, parcela representativa da população árabe.

As novas tecnologias, sem dúvida, colaboram para dar voz à população já que, em um regime ditatorial, os meios de expressão ou não existem ou são restritos. No entanto, a voz que se pronunciou foi a da retomada do sentido de coexistência. (BAZZAN,2014, p. 46).

Bezerra (2015) investigou em sua tese a influência do ciberativismo, na política contemporânea e destaca movimentos que ocorreram em todo globo, no Oriente Médio, na Europa, nos Estados Unidos da América e inclusive, no Brasil:

A atualidade da temática é também uma razão que se impõe, uma vez que os eventos políticos que explodiram em dezenas de manifestações ciberativistas pelo mundo todo, entre 2010-2013 (destacamos os eventos políticos da Primavera árabe como as revoluções na Tunísia e no Egito, guerra civil na Líbia, grandes protestos na Argélia, Bahrein, Djibuti, Iraque, Jordânia, Síria, Omã e Iémen e protestos menores no Kuwait, Líbano, Mauritânia, Marrocos, Arábia Saudita, Sudão e Saara Ocidental; a organização de protestos com centenas de milhares de integrantes nos estados europeus em franca crise política, especialmente os Indignados na Espanha; a ocupação pacífica e combativa de vias e praças públicas por movimentos sociais em luta contra a política econômica norte-americana, o Occupy Wall Street; e no Brasil nas chamadas Jornadas de Junho). Assim, a proximidade e a originalidade do fenômeno no país também aparece como elemento que instiga e alimenta o interesse com relação à esta temática. (BEZERRA, 2015, p.16).

Com base na atual permeabilização das vidas dos cidadãos pela internet, percebe-se uma relação dialética com a internet e as TIC, tendo em vista que as modificamos e somos modificados por elas, constantemente.

[...] a informação vem sendo reconhecida como um instrumento de transformação social, a ponto de qualificar a sociedade contemporânea como “sociedade da informação”, e as transformações tecnológicas continuam a influenciar indivíduos e grupos sociais através da disseminação da informação. A Internet, rede mundial de computadores, a partir da tecnologia world wide web (WWW) e da chamada web semântica (web2), impulsionaram ainda mais a disseminação da informação. (REGO E FREIRE, 2018, p. 33).

Pode-se perceber o potencial de transformação social (enquanto ferramenta) que a internet possui, ao atender uma diversidade de pessoas com características singulares.

Na busca por uniformizar e direcionar ações que visem atender de fato a todos, o World Wide Web Consortium W3C³¹ coleciona iniciativas que buscam tornar o mundo digital mais uniforme a todos.

Exemplo concreto do que foi dito anteriormente é a cartilha de acessibilidade na web, as recomendações de acessibilidade para conteúdo web ou WCAG 1.0, que é um padrão de acessibilidade para pessoas com deficiência e o WCAG 2.0, que é derivado do primeiro, e possui 12 diretrizes, organizadas em quatro princípios (perceptível, operável, compreensível e robusto) e três níveis (A, AA e AAA). (BRASIL, 2019). Os quatro princípios citados (perceptível, operável, compreensível e robusto) são reconhecidos como a base da acessibilidade na web e são entendidos como:

O primeiro princípio, perceptível, diz respeito ao fato de as informações e componentes da interface de usuário serem apresentados em formas que sejam percebidas pelos usuários. Tal princípio é dividido em quatro diretrizes:

A primeira diretriz é nomeada como “Alternativas em texto”, que determinam a disponibilização de alternativas em texto para qualquer conteúdo não textual, para que possa ser acessado a aqueles que possuem dificuldades visuais. São exemplos de implantação desta diretriz o uso de letras grandes, braile, fala, linguagem simplificada, etc.

A segunda diretriz é a “Mídias com base em tempo”, incentiva o fornecimento de alternativas para mídias com base no tempo, que contemplem o mesmo conteúdo, possibilitando a recuperação da informação por outra fonte. Inclui o uso de língua de sinais e audiodescrição estendida para facilitar o acesso de materiais pré-gravados.

A terceira diretriz “Adaptável” incentiva a criação de conteúdos que podem ser apresentados de diversas maneiras, sem que sejam perdidas informações ou estruturas;

A última diretriz deste princípio é entendida como “Discernível” e busca facilitar a visualização e audição de conteúdos aos usuários. Nela consta o cuidado que se deve ter ao utilizar cores para destacar informações, controle de áudios automáticos (nas páginas web), uso de contraste ideal, fontes ampliadas, planos secundários, espaçamento e outras iniciativas que tornam a percepção das informações disponibilizadas mais acessíveis.

³¹ O World Wide Web Consortium W3C, é um consórcio formado por mais de 500 organizações, criado em 1994, com o objectivo de desenvolver protocolos sobre interoperabilidade e promover a evolução da World Wide Web.

O segundo princípio é nomeado como “operável” e é relacionado “a interoperabilidade do sistema, pelo usuário”. A primeira diretriz deste princípio é a “acessibilidade pelo teclado”, que é aplicável a qualquer indivíduo que não deseja ou pode usar o *mouse* ou prefere somente usar o teclado.

A segunda diretriz deste princípio é “Tempo suficiente”, que indica o fornecimento de tempo suficiente aos usuários para lerem e utilizarem o conteúdo disponibilizado. A terceira diretriz é “Convulsões e reações físicas”, que indica não criar conteúdo de uma forma conhecida que pode causar convulsões, como o uso de flashes. A última diretriz é nomeada como “Navegável” e conclui informando a necessidade de fornecer maneiras de auxiliar os usuários a navegar, localizar conteúdos e determinar o local onde eles se localizam.

O terceiro princípio é “Compreensível”, que busca lembrar a importância da informação disponível ser compreensível aos usuários, sendo legível (primeira diretriz). De acordo com a primeira diretriz, tornar conteúdo legível, é necessário que seja indicado mudança de línguas, assim como o significado de palavras, siglas e abreviaturas que são apresentadas.

A segunda diretriz diz respeito a necessidade de ser previsível, ou seja, criar páginas Web que funcionem de forma previsível.

A terceira diretriz diz respeito a assistência de entrada, que busca auxiliar os usuários a evitar e corrigir erros, informando-os sobre possíveis procedimentos para melhor uso do site.

Por fim, o último princípio é nomeado como “Robusto”, pois o conteúdo deve ser robusto o suficiente para poder ser interpretado de forma confiável por uma ampla variedade de agentes de usuário, incluindo tecnologias assistivas. Para atingir esse fim, é realizada a primeira diretriz, “Compatível”, que busca maximizar a compatibilidade com os agentes de utilizador atuais e futuros, incluindo as tecnologias de apoio.

É consenso que quando as plataformas online são mal concebidas, criam barreiras e excluem perfis de usuários e por tal motivo é necessário refletir e materializar iniciativas que garantam igualdade de acesso aos conteúdos informacionais digitais. De acordo com Pagliuso (2004) é exigido pelos usuários que os *sites* apresentem características de usabilidade, navegabilidade, segurança, e possibilidade efetiva de busca e recuperação de informação.

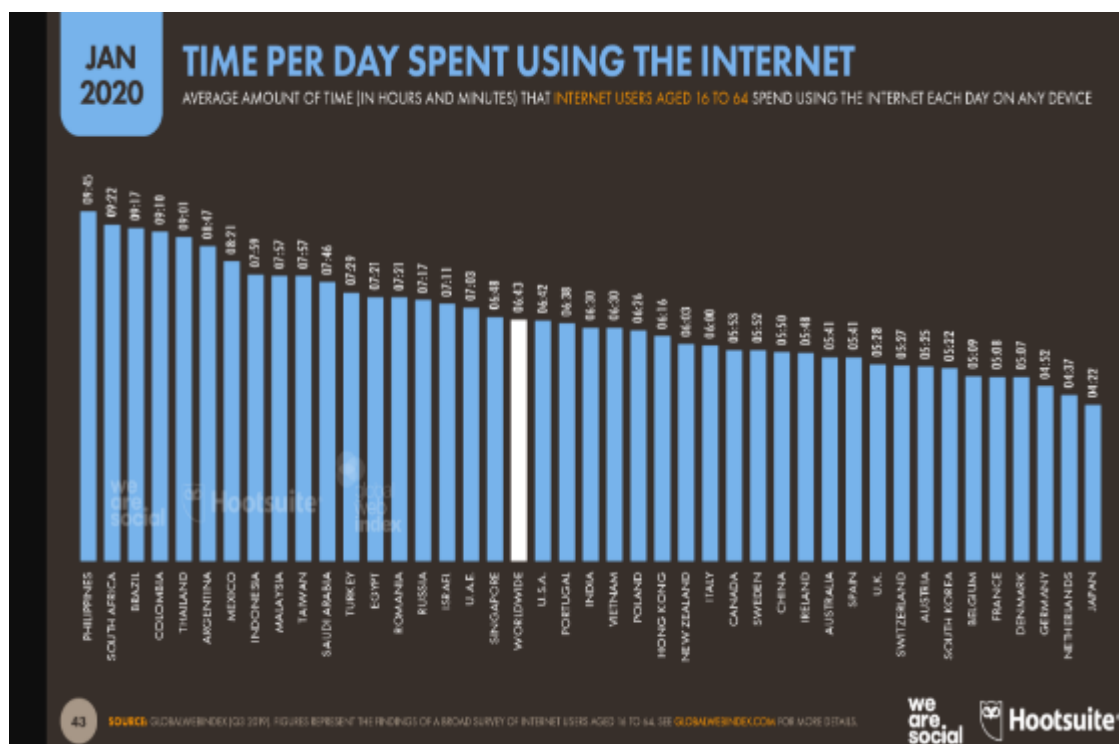
Segundo Kemp (2021), com base nos relatórios de análise global e Digital 2021, publicados em parceria com a [Hootsuite](#), quase sessenta por cento da população mundial

está conectada à internet. Isso significa que atualmente mais de 4,66 bilhões de pessoas usam Internet. É constatado o aumento de 7.3 por cento (316 milhões de novos usuários) em relação ao número divulgado em janeiro de 2020.

É relevante enfatizar que segundo Kemp (2021) o usuário médio da Internet gasta por volta de 6:54 horas por dia na Web. Apesar de este dado estar atualizado com a recente influência das restrições de circulação, em função da pandemia ocorrida em 2020, os dados apresentados seguem a mesma lógica de crescimento que nos anos anteriores.

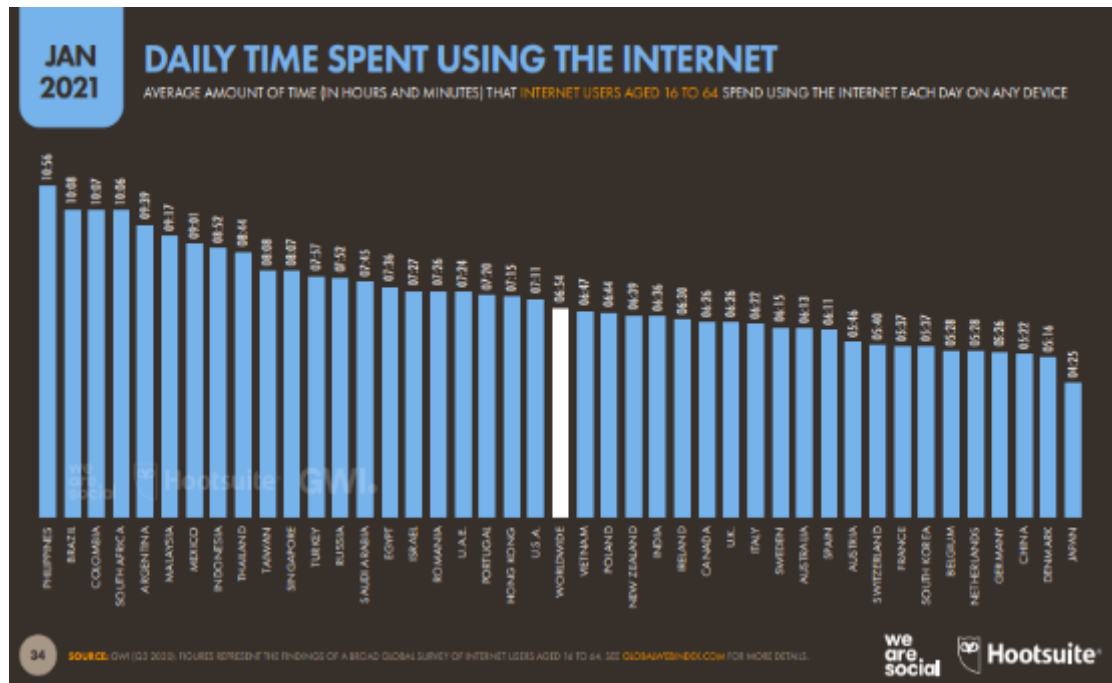
Pode-se observar nas duas figuras seguintes, que os brasileiros, em Janeiro de 2020 e em janeiro de 2021, constam como um dos povos que se destacava no quesito “uso por dia de internet”, com o tempo de respectivamente de 09:17 e 10:08 horas gastas na internet, por dia. Número acima da média mundial, que era respectivamente 06:43 e 06:54 horas por dia de uso da internet:

Figura 6 - Tempo gasto por dia usando a internet em janeiro de 2020



Fonte: Globalwebindex.com

Figura 7 - Tempo gasto por dia usando a internet em janeiro de 2021



Fonte: Globalwebindex.com

Porém, apesar dos números expostos anteriormente, atualmente em nível global, pouco mais de 40 por cento de toda população mundial não tem acesso à internet.

Sobre o caso brasileiro, a TIC Domicílios (CGI.br, 2020), produzida pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br) e o Comitê Gestor de Internet no Brasil apresentam dados atuais. O estudo constata que 20 milhões (28% do total) de domicílios não possuem Internet. Apesar deste dado, existe um crescimento da implantação da internet de banda larga por cabo ou fibra ótica e o uso de internet nas áreas rurais, que é superior a 50% de toda área rural.

A referida pesquisa constata, ainda, que um a cada quatro brasileiros não usa a Internet, o que significa que 47 milhões (26% dos brasileiros) de cidadãos não são usuários da web. Tal informação é suficiente para estejamos alerta de que apesar de todas as vantagens das TIC, parte dos cidadãos do mundo e do Brasil estão excluídos de diversos processos que compõem a sociedade da informação.

Esses números são úteis para uma maior reflexão acerca do estágio real da sociedade da informação no Brasil. Nesta direção, este trabalho propõe uma reflexão que parte do pressuposto de que avanços tecnológicos não se traduzem em efetivo avanço

para o usuário da informação, que pode ser entendido neste estudo como o cidadão. Tal questão é um desafio, tendo em vista as possíveis diferenças sócio-educacionais existentes entre os mais diversos tipos de cidadãos brasileiros, consumidores dos sistemas e serviços de informação públicos.

3.3 O USUÁRIO DA INFORMAÇÃO

Tendo como foco o usuário, a CI se preocupa com aspectos relacionados à inteligibilidade dos sistemas e à capacidade dos mesmos de atender as necessidades dos usuários, sejam pesquisadores ou cidadãos comuns em busca de informações públicas.

Dentre inúmeros conceitos, este estudo está alinhado com o de Sanz Casado (1994, p.19) que entende o usuário da informação de forma generalista ao dizer que é “aquele indivíduo que necessita de informação para o desenvolvimento de suas atividades”. Este conceito é universal e entende como usuário da informação o indivíduo que por qualquer motivo precisou de qualquer tipo de informação, seja ela de arquivos, de bibliotecas, digitais, sonoras, etc.

Sob esta perspectiva generalista, os usuários da informação neste estudo são entendidos como todos aqueles cidadãos que em algum momento demandam informações do Estado brasileiro através de serviços públicos. Faz sentido tal iniciativa, uma vez que todo cidadão, indiscriminadamente, tem seu direito de acesso à informação pública garantido pela Constituição Federal de 1988.

Atualmente esta abordagem generalista é possível e amplia o foco das pesquisas de usuários na Ciência da Informação, uma vez que por muito tempo alguns perfis de usuários foram negligenciados pelos estudos científicos, que eram direcionadas, principalmente, a classes de usuários específicas, como os acadêmicos, científicos e os organizacionais (ARAÚJO, 2008).

A expansão destas pesquisas é beneficiada pela ampla possibilidade de ferramentas, que podem ser utilizadas na internet para realizar o diálogo entre Instituições e cidadãos, porém mesmo com toda a tecnologia disponível, faz-se necessário entender quem é e como atua o usuário da informação para que seja garantido o acesso cognitivo do mesmo.

Sendo assim, quando se investiga a acessibilidade na atual sociedade da informação, deve-se considerar a necessidade de criação de páginas no ambiente online,

que seja acessível simultaneamente e indiscriminadamente ao máximo para os usuários. Tal preocupação deve ser de todos os atores sociais, que seguem o norteamento do Estado, através do seu ordenamento jurídico e boas práticas divulgadas.

É entendido por diversos autores, que os sistemas públicos, bem como as páginas dos Órgãos Públicos, na internet, para serem realmente acessíveis devem atender às expectativas e especificidades de cada tipo de usuário, com o uso de interfaces de comunicação, que contemplem ao máximo as necessidades e especificidades dos usuários, que interagem com o mundo de formas distintas (TORRES; MAZZONI; ALVES, 2002).

O acesso cognitivo, conforme aponta Januário (2019) envolve o conhecimento sobre como acessar as informações e posteriormente compreendê-las e utilizá-las, sendo assim, existe um trabalho de preparação e disponibilização da informação indispensável para que aconteça o acesso pleno, pelo usuário:

além de preparo tecnológico, as pessoas precisam saber acessar as informações de que necessitam, para somente assim compreendê-las e utilizá-las. Isto significa que, para além da capacitação dos indivíduos visando o domínio tecnológico, é necessário que haja também a preparação de cidadãos conscientes, aptos para identificar e localizar a informação de que necessitam e assim serem capazes de opinar e discernir. (JANUÁRIO, 2019, p. 27).

Neste contexto, Fujino (2017) reflete acerca das especificidades necessárias para que o acesso à informação seja efetivo a todos os cidadãos, destacando que o acesso objetivo a informações postas, “a materialidade do acesso” pode não ser suficiente e demandar práticas de mediação que possibilitem a apropriação da informação:

A acessibilidade, na perspectiva da Ciência da Informação, não se restringe apenas à materialidade do acesso, mas envolve aspectos cognitivos do usuário e a compreensão das práticas sociais de informação são elementos necessários para possibilitar o desenvolvimento de mediações que possibilitem o acesso e apropriação. (FUJINO, 2017, p. 238).

Cruz (2004) segue na mesma direção ao nos mostrar que não basta o acesso às novas tecnologias, sem a devida capacitação para se apropriar delas e utilizá-las de forma crítica. Tal postura perante as TIC, que resulta na efetiva inclusão digital:

a inclusão digital não se restringe ao acesso às tecnologias e a seu uso. Ela se relaciona à motivação e à capacidade para a utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs) de forma crítica e empreendedora.

Superar os desafios, que incluem barreiras — tais como má distribuição de renda, baixa taxa de escolaridade e limitação do próprio conhecimento — são questões apresentadas e necessitam ser discutidas. Mesmo assim, governo, empresas e sociedade civil têm muito a contribuir. Os exemplos revelam um conjunto variado de ações consistentes, que passam por doação de máquinas e equipamentos, educação, voluntariado e inclusão de pessoas com deficiência, e já se constituem como referências para projetos mais amplos dos governos. São essas experiências que devem e podem ser imitadas por todas as iniciativas de inclusão on-line cidadãos do Brasil. (CRUZ, 2004, p. 8).

O autor finaliza ao mostrar que a inclusão digital beneficia a todos, uma vez que não só o indivíduo, mas empresas, a comunidade e o país alcançam um maior nível de eficiência em seus processos:

Mas, a inclusão digital não beneficia somente o indivíduo. Uma empresa com colaboradores incluídos consegue se comunicar com a equipe de forma mais eficiente e mais barata e pode tirar maior proveito de seus investimentos em tecnologia. E estas vantagens também se refletem na competitividade e na eficiência do próprio País. (CRUZ, 2004, p. 13).

Segundo Choo (2006, p. 414), “a entrega da informação deve ser feita por meios que estejam de acordo com os hábitos e preferências dos usuários de acordo com o seguinte princípio ‘a informação certa para a pessoa certa, no formato local e hora certos’”. É indispensável que a informação seja adequada de forma real ao usuário, para que ela possa ser apropriada, tenha realmente valor e garanta o exercício da cidadania.

Nesta direção, Chauí (2006) afirma que não basta o simples acesso, tendo em vista que é preciso converter o conhecimento disponível para o benefício da humanidade no que tange a superação dos problemas existentes e para uma efetiva emancipação dos sujeitos.

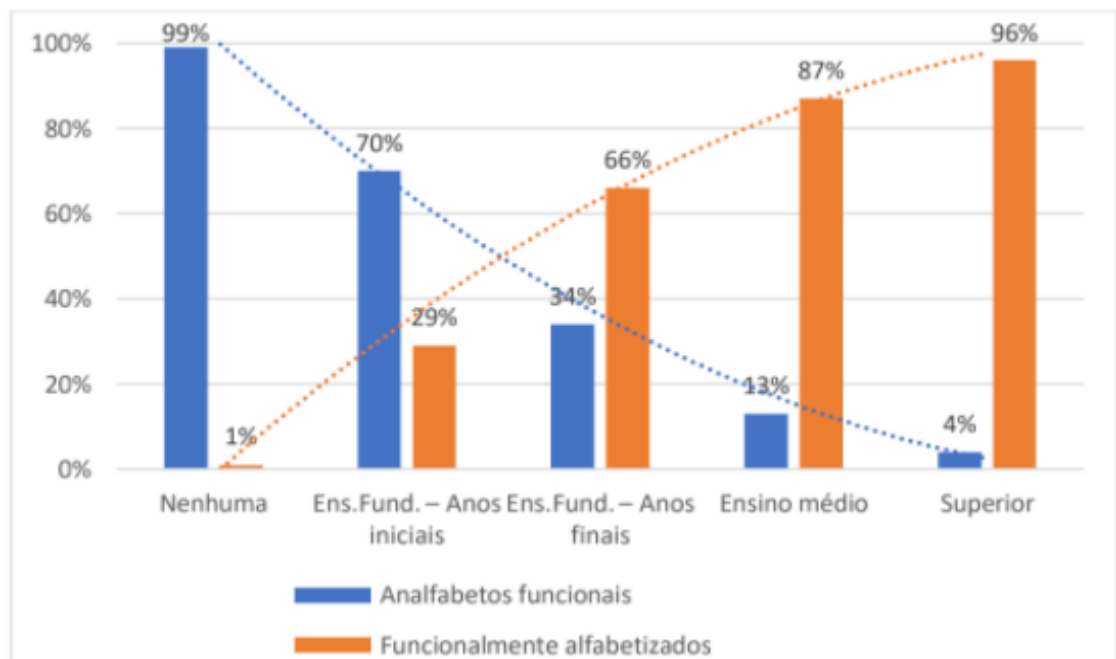
É inquestionável que o grau de democracia e participação cidadã nos negócios Públicos aumentou no Brasil, nas últimas décadas, porém tal afirmativa não significa que tenhamos de fato mecanismos efetivos de exercício da democracia. Esta afirmação fica evidente quando pensamos principalmente em grupos de brasileiros com algum tipo de desvantagem, seja econômica, social ou pessoal, como déficit de atenção, deficiência visual, analfabetismo, dentre outras.

Foi constatado na TIC Domicílios – 2019 (CGI, 2020), que a criação e a postagem de conteúdos próprios na internet foram de 18% entre aqueles que tinham até o Ensino Fundamental e de 3% entre analfabetos ou que completaram apenas a Educação Infantil. Esses números fazem oposição aos 46 % dos produtores de conteúdo com Ensino

Superior. Também, observa-se que enquanto 44% dos pertencentes à classe A (mais rica), declararam ter postado algum conteúdo na Internet apenas 19% dos pertencentes às classes mais baixas, D e E.

No Indicador de Alfabetismo Funcional (INAF, 2018) podemos observar que existe uma relação entre o grau de escolaridade dos brasileiros entre 15 e 64 anos e a taxa de analfabetização, conforme podemos observar no gráfico a seguir:

Figura 8 - Relação de escolaridade por grupos de Alfabetismo

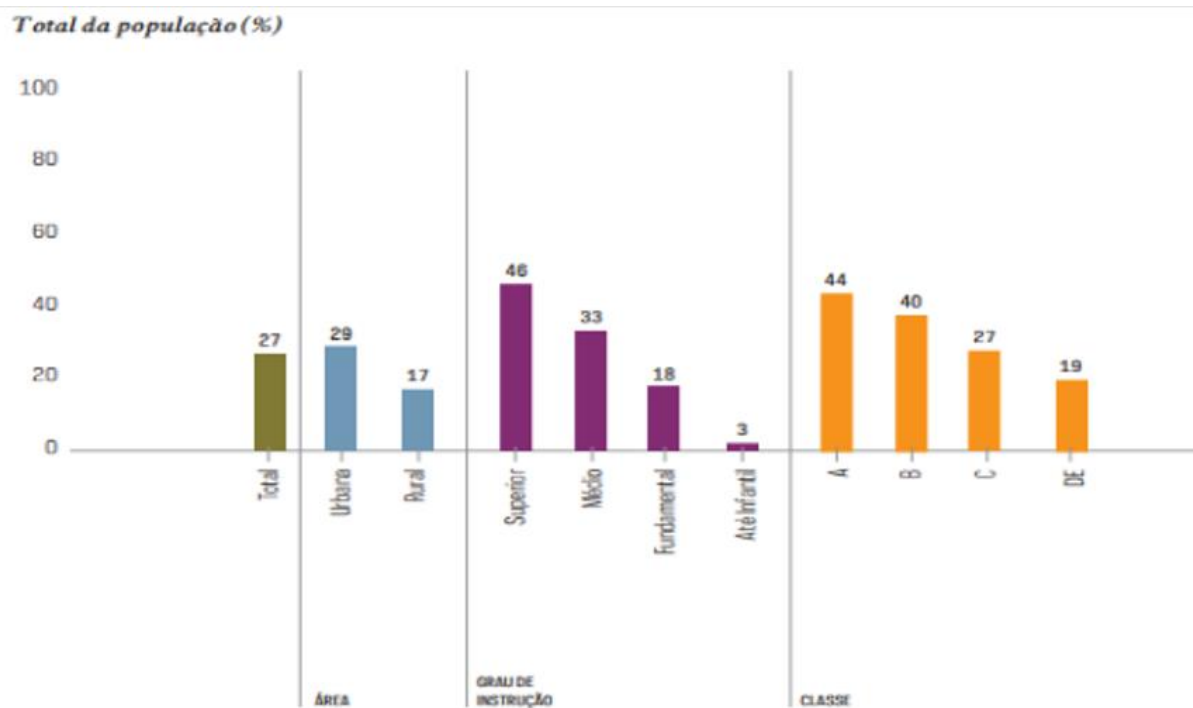


Fonte: INAF 2018

O estudo ainda constatou que 3 em cada 10 brasileiros poderiam ser considerados analfabetos funcionais, ou seja, apesar de saberem ler e escrever, teriam dificuldades significativas em entender, de fato, textos simples para realizar atividades corriqueiras do seu dia a dia.

Estes indicadores representam uma assimetria existente e que deve ser observada pelo Estado, em suas políticas públicas de inclusão e de educação, pois no caso brasileiro, indicam desigualdade quanto ao exercício do direito a informação, tendo em vista que apenas parcela da população usufrui das vantagens da Sociedade da Informação, conforme percebe-se no gráfico a seguir:

Figura 9 - Indivíduos que criaram e postaram conteúdo próprio na internet, por área, grau de instrução e classe (2019)



Fonte: Pesquisa TIC Domicílios 2019 (cetic.br)

Cabe dizer, que a geografia e a história brasileira podem ser traduzidas em traços evidentes de desigualdade social. A Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios PNAD 2019 (IBGE, 2019) constatou que mais da metade das pessoas de 25 anos ou mais não completaram o ensino médio. Essa realidade está presente em todo território, porém podemos observar que dentro do território nacional existem diferenças marcantes, que não podem ser ignorados.

De acordo com a pesquisa (IBGE, 2019), 50 milhões de pessoas entre 14 e 29 anos do país (20,2% ou 10,1 milhões) não completaram alguma das etapas da educação básica. Desse total, 71,7% eram pretos ou pardos.

O Brasil teve em 2019, uma taxa de analfabetismo de 6,6%, entre as pessoas de 15 anos ou mais, o que corresponde a 11 milhões de pessoas. Mais da metade dos analfabetos vive na região Nordeste (56,2% ou 6,2 milhões), que tem três em cada cinco adultos (60,1%) sem completar o ensino médio.

Cabe ainda destacar, que apesar de ter dados mais positivos, de acordo com o

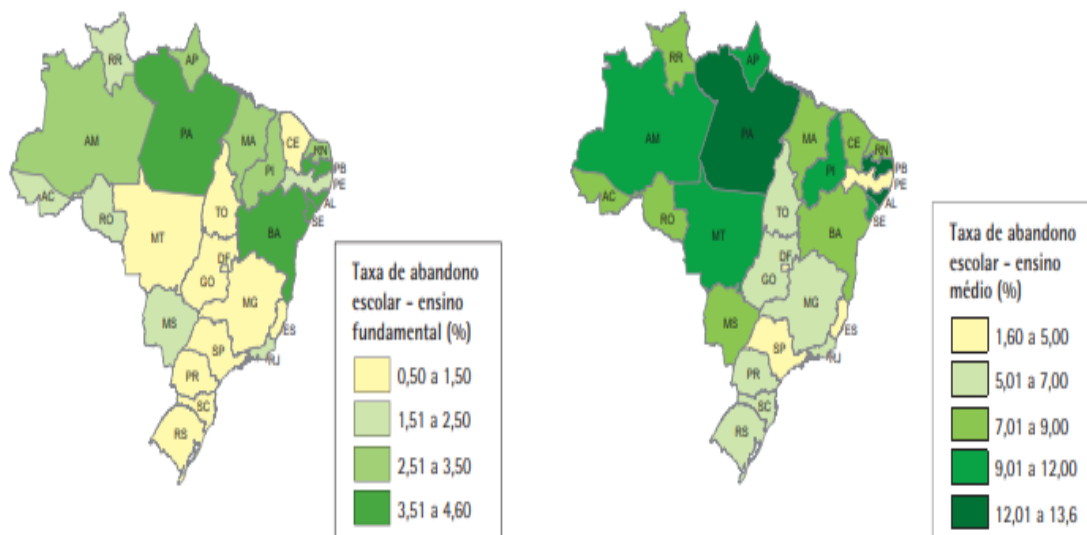
PNAD educação 2017, um em cada cinco habitantes de São Paulo (cidade mais rica do país) não possui instrução formal ou ensino fundamental completo.

Quando os dados contemplam as informações relativas à cor ou raça, percebemos como o país é desigual e precisa de políticas que percebam tal desigualdade. Tal afirmativa fundamenta-se no fato de que 3,6% das pessoas de 15 anos ou mais de cor branca eram analfabetas, enquanto entre pretos ou pardos este percentual se eleva para 8,9% (diferença de 5,3 pontos). Quando esses dados são analisados com atenção ao grupo etário de 60 anos ou mais, a taxa de analfabetismo dos brancos alcançou 9,5% e, entre as pessoas pretas ou pardas, chegou a 27,1%.

Complementando a análise, ainda temos a alta taxa de abandono escolar e mais uma vez a desigualdade se apresenta de forma objetiva. Percebe-se na figura 5 uma taxa de abandono escolar no nas regiões norte e nordeste, no ensino fundamental de 3,51 a 4,60 e quanto ao ensino médio uma taxa de 12,01 a 13,6.

Figura 10 - Abandono escolar no ensino fundamental e no ensino médio

Abandono escolar - 2016



Fonte: PNAD – IBGE

A população brasileira é marcada pela sua heterogeneidade e isto em última análise dificulta a implantação de políticas públicas e leis, que devem sempre identificar as especificidades da população para conseguir ser efetivas. Porém, apesar de tal heterogeneidade o governo eletrônico não pode dispensar o uso de uma interface única

com todos os brasileiros, sem qualquer discriminação e conforme o princípio da equidade do Desenho Universal³², que será analisado posteriormente.

As informações apresentadas anteriormente são fundamentais para qualquer abordagem relativa à acessibilidade do governo eletrônico, pois é fundamental que o Estado tenha consciência das diversas desigualdades existentes no Brasil, para conseguir se comunicar com todos de forma democrática. Deve-se observar que a qualidade do uso da informação está diretamente relacionada a aspectos educacionais que capacitam a população a se apropriar efetivamente das informações disponíveis na sociedade.

Desta maneira, é um desafio para o governo brasileiro produzir uma comunicação eficiente, que atenda aos diversos perfis de usuários existentes no Brasil, tendo em vista as diversas realidades históricas, geográficas e culturais existentes neste país.

É pertinente que os portais do governo eletrônico evitem ao máximo possível o uso de jargões e termos técnicos, além de palavras não usuais, já que com base nos gráficos anteriores, podemos perceber que apesar de possuir uma elite letrada, parte significativa da população é excluída do processo tradicional de ensino.

Sendo assim, o uso de uma linguagem técnica ou erudita configura-se como uma barreira informacional, que não só impede o acesso à informação dos não letrados, mas inclusive de cidadãos que possuem algum déficit cognitivo, bem como aqueles que simplesmente por circunstâncias da vida em sociedade, não tiveram a possibilidade de ampliar seus repertórios de conhecimento.

Cabe destacar que as barreiras informacionais em meios digitais dizem respeito a todos os aspectos que dificultam ou impossibilitam a expressão ou o recebimento de informações por um usuário, através das TIC. Quando este conceito se conjuga com as necessidades das PcD - pessoas com deficiência, Diniz *et al* (2009, p.67) define que “quanto maiores forem as barreiras sociais, maiores serão as restrições de participação impostas aos indivíduos com impedimentos corporais.”

Essas barreiras podem ser representadas como imagens e vídeos sem descrição, (quando tratamos de pessoas com deficiência visual), comandos que não podem ser acionados pelo teclado, formulários e páginas sem sequência lógicas, que podem confundir usuários com baixa cognição. Cabe destacar que pessoas com baixa visão,

³²De acordo com Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). desenho Universal diz respeito a concepção de produtos, ambientes, programas e serviços a serem usados por todas as pessoas, sem necessidade de adaptação ou de projeto específico, incluindo os recursos de tecnologia assistiva.

muitas vezes conseguem ler quando as letras são grandes, mesmo que tenham que usar lentes.

Para mitigar esses e outros problemas de acesso, os provedores de serviços de informação na internet devem considerar a diversidade de graus de dificuldades, considerando arquiteturas com base nos princípios do Desenho Universal, que defende a concepção de ambientes web que possibilite interação com recursos de tecnologia assistiva³³ (ou ajuda técnica) como recursos de alto contraste, *softwares* leitores de tela e as lentes de ampliação, entre outras.

Segundo Bersch o “objetivo maior da tecnologia assistiva é proporcionar à pessoa com deficiência maior independência, qualidade de vida e inclusão social, através da ampliação de sua comunicação, mobilidade, controle de seu ambiente, habilidades de seu aprendizado e trabalho” (BERSCH, 2013, p. 2). As tecnologias assistivas buscam eliminar ou mitigar as barreiras que impedem determinado grupo de pessoas a terem acesso a direitos garantidos a todos.

Neste sentido, Dias (2003) expõe o conceito de acessibilidade generalista, em que qualquer indivíduo, independente da tecnologia ou sistema usado, pode visitar qualquer site e acessar em completude as informações contidas neles, mas não só isso, poderá se apropriar das informações e interagir.

As barreiras devem estar sempre sob atenção dos gestores do governo eletrônico, bem como as possíveis soluções para que se afaste a possibilidade de existência de brasileiros, que não sejam tratados como verdadeiros atores sociais, habilitados para exercer sua cidadania (gozar de direitos civis, políticos e sociais) e participar da governança democrática no país.

É somente com a garantia de acesso cognitivo e apropriação das informações públicas, pelo cidadão comum, que é possível o efetivo exercício da referida cidadania. Neste aspecto, a CI segundo Silveira (2000, p. 88) “pode atuar na construção da cidadania, por meio dos estudos das necessidades informacionais, dos processos de interação e dos sistemas de informação”.

Desta forma, na atualidade, a CI tem fundamental importância nas discussões acerca da cidadania exercida por meio do acesso, apropriação e uso das informações, na

³³De acordo com Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Tecnologia assistiva diz respeito a produtos, equipamentos, dispositivos, recursos, metodologias, estratégias, práticas e serviços que objetivem promover a funcionalidade, relacionada à atividade e à participação da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, visando à sua autonomia, independência, qualidade de vida e inclusão social

sociedade contemporânea.

3.4 INFORMAÇÃO E CIDADANIA

A Informação é item fundamental nas discussões acerca da democracia e o exercício da cidadania, por isso cabe ao Estado fomentar Políticas Públicas e práticas que visem inserir o Brasil na Sociedade da Informação.

Uma vez que as informações públicas estão sendo gerenciadas em âmbito digital, fazem-se necessárias reflexões que busquem entender as especificidades deste tipo de informação e que amplie o seu acesso, tendo em vista que é fundamental para o exercício da cidadania na sociedade contemporânea o acesso a informações públicas.

O cidadão bem-informado tem melhores condições de conhecer e acessar outros direitos essenciais, como saúde, educação e benefícios sociais. (CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, 2011).

O potencial usuário dos sistemas de informação do governo é o cidadão, que por sua vez, é objeto de grande atenção da Administração Pública, principalmente após a Constituição Federal - CF de 1988, a conhecida Constituição Cidadã. A carta magna constitui o Estado Democrático de Direito e estabelece a cidadania (art. 1º, inciso II) como princípio fundamental, junto a soberania, a dignidade da pessoa humana, os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa e o pluralismo político.

No decorrer do seu texto a CF reconhece e destaca os aspectos relacionados a cidadania, criando mecanismos que possibilitam o seu exercício, como no artigo 5º, inciso LXXVII, que determina a gratuidade das ações de *habeas corpus* e *habeas data*, e, na forma da lei, os atos necessários ao exercício da cidadania. No artigo nº 205 também pode-se encontrar outro comando relacionado a cidadania, onde se lê:

a educação, direito de todos e dever do Estado e da família, será promovida e incentivada com a colaboração da sociedade, visando ao pleno desenvolvimento da pessoa, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho. (BRASIL, 1988).

Carvalho (2004) destaca quão complexas são as reflexões acerca da cidadania, pois esta possui muitas dimensões. De acordo com o autor, “Algumas podem estar presentes sem as outras. Uma cidadania plena, que combine liberdade, participação e igualdade para todos, é um ideal [...] talvez inatingível”. (CARVALHO, 2004, p. 9).

Para Frade (2002) o conceito de cidadania é um conceito mutável e que se modificou consistentemente com a globalização da política, da economia, assim como após a quebra das fronteiras entre sociedades, o que ocasionou a grande disseminação e mistura de culturas. Os conceitos de democracia e cidadania estão diretamente ligados e na atualidade tem um terceiro ator que são as TIC, que conforme Pereira e Silva (2010) são aliadas da democracia e da cidadania, uma vez que o uso das tecnologias é relevante no contexto social, político e econômico, tanto no setor público quanto no privado. Cruz (2004) reflete acerca da importância das TIC:

As tecnologias da informação e da comunicação precisam se tornar ferramentas que contribuam para o desenvolvimento social, intelectual, econômico e político do cidadão. (CRUZ, 2004, p. 14).

Logo, faz-se pertinente mencionar, que o uso destas aperfeiçoa os serviços ofertados pelo Estado e amplia o exercício da cidadania, uma vez que aumenta a interação entre o cidadão e os órgãos do governo, através da criação de canais de comunicação e a possibilidade de redução da burocracia com a otimização dos processos administrativos. Na mesma direção, Ribeiro (2003, p.12), diz que “a democracia e cidadania tornaram-se um binômio inseparável, que tem como tônica a igualdade social, a igualdade de direitos”.

Ora, sob as influências das TIC as democracias contemporâneas são reformatadas, bem como as práticas relacionadas à cidadania são reinventadas e ressignificadas, possibilitando o advento da cidadania digital.

A legislação brasileira contempla o ambiente digital e o acesso à internet como essenciais para o exercício da cidadania, como podemos observar no Art. 7º da Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014, o Marco Civil da Internet: “O acesso à internet é essencial ao exercício da cidadania”. (BRASIL, 2014).

A cidadania digital está relacionada a ampliação dos direitos já conquistados nos campos social, político, econômico e cultural para o uso em ambiente virtual, através das novas tecnologias da informação e comunicação (CARVALHO ; AMÉRICO, 2014). Em concordância, Brito Neto (1999) destaca a importância do acesso e uso de informações para o exercício da cidadania:

Assim, a informação abarcaria uma lógica educadora, na medida em que ela propicia formação de consciência política e melhor qualificação do indivíduo para o convívio social e para o exercício da cidadania. Esta circunstância é

que, essencialmente, define o processo democrático. (BRITO NETO, 1999, p. 230).

Para Gomes (2005, p. 4) “a democracia digital se apresenta como uma alternativa para a implantação de uma nova experiência democrática fundada numa nova noção de democracia”. Tal dinâmica é percebida, pois da mesma forma que o acesso à informação e as TIC possibilita um maior exercício de direitos, existe o risco de que a ausência deste acesso prejudique determinados grupos que compõem a sociedade, uma vez que a informação é entendida como instrumento de apropriação e construção da cidadania.

É evidente que a Internet se configura como um espaço de interação social, possibilitando a evolução do exercício da cidadania e da democracia. Lévy (2002) afirma que ambas estão relacionadas ao que a humanidade tem de mais essencial: “a aspiração à liberdade e à potência da inteligência criativa”. (LÉVY, 2002, p. 125).

Januário (2019) explora as características da CI e as relaciona com o tema da cidadania digital, que tem sido cada vez mais abordado por pesquisadores da área, tendo em vista o alto grau de tangibilidade dos assuntos informacionais com a promoção da cidadania e da democracia digital:

Por ser uma ciência, dentre outras características, interdisciplinar, tecnológica e social, não por acaso o aumento das pesquisas relacionadas à cidadania digital e à democracia na web tem sido observado nos programas de pós-graduação em Ciência da Informação, bem como em publicações em periódicos científicos e congressos acadêmicos. Isso porque a informação e tudo o que ela envolve, tal como o acesso, o uso, a organização, a recuperação e o compartilhamento são aspectos basilares para a promoção da cidadania digital e para uma efetiva democracia digital. (JANUÁRIO, 2019, p. 29).

Januário (2019) complementa seu raciocínio afirmando que a cidadania digital e a democracia digital estão relacionadas ao contexto do governo eletrônico, que é possibilitado pelas TICs, que auxiliam a promoção de cidadania e da garantia da democracia.

No caso brasileiro, instituições como o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, o Arquivo Nacional e as Universidades Públicas, têm desenvolvido projetos buscando garantir a preservação e o acesso às informações públicas, tendo em vista a concepção de que a apropriação das informações produzidas pelos Governos é uma questão de Cidadania.

Conforme a democracia brasileira amadurece, gradativamente, expande-se a conscientização de que tendo ciência dos atos dos Governos, através da transparência

Pública, os cidadãos podem atuar de modo ativo junto aos Agentes Públicos e ter maior protagonismo na definição, implantação e acompanhamento das Políticas Públicas.

Destarte, ressalta-se que ao mesmo tempo em que a possibilidade de ter acesso à informação e a internet contribuem para uma possível dinâmica democrática da sociedade, pode tornar-se também um dos fatores determinantes de desigualdade social e inclusive pode potencializar as distâncias sociais e econômicas.

Nesta direção Bourdieu (2011) diz que cidadãos com menor grau de instrução pode ser excluídos do jogo “democrático” e Geraldes (2017) alerta sobre a possibilidade de o mundo digital aprofundar as desigualdades já existentes:

Se a internet traz em si o potencial de mais cidadania, a realidade é que sem as devidas cautelas, pode resultar num mundo mais desigual, com o enorme potencial de aquisição de conhecimento concentrado nas mãos de poucos. (GERALDES *et al*, 2017 p. 28).

Todos esses problemas relacionados ao acesso à Informação têm destaque nas discussões da CI, tendo em vista que esta preocupação está na sua essência. Há décadas Wersig (1975) já dizia que transmitir o conhecimento para aqueles que dele necessitam é uma responsabilidade social, e essa prática parece ser o verdadeiro fundamento da Ciência da Informação.

Na mesma direção, Araújo e Freire (1999), afirmam que a CI tem como fundamento a investigação sobre problemas relativos à transmissão do conhecimento e em função deste objetivo, a Ciência da Informação tem a responsabilidade social de refletir sobre a comunicação de informações entre o emissor e o receptor.

Podemos perceber em Fujino (2017), que o Estado brasileiro tem construído um aparato legal para garantir o acesso e a transparência às informações públicas, porém as soluções apresentadas devem ser analisadas, discutidas e aperfeiçoadas, tendo em vista o objetivo de garantir o acesso físico e cognitivo ao usuário da informação

A legislação brasileira estabelece princípios, responsabilidades e obrigações das várias instâncias para assegurar o acesso à informação por parte dos cidadãos, mas é responsabilidade dos pesquisadores da Ciência da Informação estudar e investigar carências e dificuldades a serem sanadas na implementação da legislação visando promover qualificação da ação informacional e garantir melhores condições de acessibilidade do ponto de vista físico e também cognitivo. (FUJINO, 2017, p.252).

Destaca-se que conforme exposto anteriormente, a mera conectividade, ou seja, o

simples acesso às Tecnologias da Informação, não garante ao cidadão a apropriação, o uso cognitivo das Informações disponibilizadas. Por tal motivo, cabe à sociedade e ao Estado se preocupar com os indivíduos que estão inseridos no novo contexto tecnológico e social. Esta reflexão deve gerar ações concretas e inclusivas, principalmente em um país com dimensões continentais como o Brasil.

A Inclusão ganha destaque no presente estudo e de acordo com Sasaki (2009) é um conceito que abarca a diversidade humana:

Inclusão é o processo pelo qual os sistemas sociais comuns são tornados adequados para toda a diversidade humana – composta por etnia, raça, língua, nacionalidade, gênero, orientação sexual, deficiência e outros atributos – com a participação das próprias pessoas na formulação e execução dessas adequações. (SASSAKI, 2009, p.4).

Sendo assim, a inclusão deve ser pensada e aplicada através da quebra de barreiras³⁴ que venham a impedir o exercício dos direitos de um cidadão. O autor analisa em suas reflexões o caso das pessoas com deficiência, que são incluídas neste trabalho, tendo em vista a sua importância na sociedade brasileira. Sobre uma sociedade inclusiva, o autor explica como deve ser implantada:

Uma sociedade inclusiva é capaz de atender a seus membros através da quebra de barreiras, de modo que os atributos pessoais sejam recebidos como condições normais dos cidadãos. As pessoas com deficiência, por sua vez, se preparam para assumir seus papéis na sociedade, fazendo da inclusão um processo bilateral no qual as pessoas com deficiência e a sociedade buscam, em conjunto, equacionar problemas, encontrar soluções e efetivar a equiparação de oportunidades para todo. (SASSAKI, 2010, p.5).

Aufere-se, diante disso, que um dos caminhos para fortalecer as relações governo–cidadão é a participação dos cidadãos. Para tanto, é necessário disponibilizar ferramentas em uma sociedade democrática, e o governo eletrônico deve ser uma delas. Os dados apresentados são relevantes para a formulação de qualquer política pública brasileira, inclusive, a de acesso à informação, pois o Estado deve dialogar com todos, inclusive aqueles que possuem barreiras físicas, cognitivas ou sociais

³⁴De acordo com a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência) barreiras podem ser definidas como qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que limite ou impeça a participação social da pessoa, bem como o gozo, a fruição e o exercício de seus direitos à acessibilidade, à liberdade de movimento e de expressão, à comunicação, ao acesso à informação, à compreensão, à circulação com segurança.

Os princípios abordados devem ser considerados e analisados não apenas na perspectiva dos desenvolvedores de plataformas na web, mas também, e, sobretudo, na perspectiva do cidadão, principal foco da legislação e usuário da informação na perspectiva da Ciência da Informação.

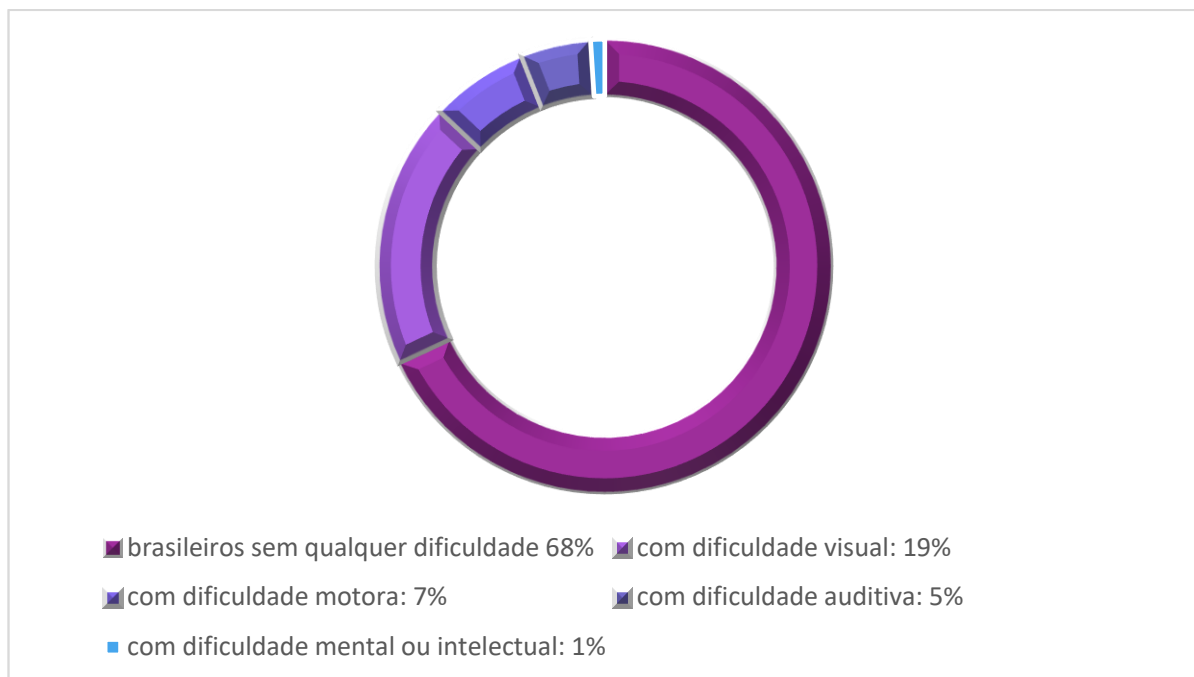
Em linhas gerais, Sanchez (2003) afirma que só é possível que aconteça o controle social em uma sociedade organizada, se a sociedade civil estiver capacitada para compreender e utilizar a informação disponibilizada pelo Estado. Nesse ponto, retornamos para a questão inicial: até que ponto os portais eletrônicos estão efetivando a relação entre o governo e o cidadão?

3.4.1 Cidadania democrática

De acordo com o Censo 2010 (IBGE, 2010), a população do Brasil gira em torno de 190 milhões e destes, quase 46 milhões, cerca de 24% dos cidadãos, declarou ter algum déficit (visão, motor, auditivo ou intelectual). Foi estimado que 35,5 milhões tenham alguma deficiência visual, 13,3 milhões tenham alguma deficiência física, 9,7 milhões tenham alguma deficiência auditiva e 2,7 milhões tenham deficiência intelectual. (IBGE, 2010).

No gráfico a seguir podemos observar com clareza a proporção significativa que esta parcela da população representa em relação ao total:

Figura 11 – Estatística dos brasileiros com algum déficit (a cada 100 brasileiros)



Fonte: autor com base no Censo 2010

O referido censo constata que o Brasil tem mais de 12,5 milhões (6,7 por cento da população) de pessoas com deficiência (PcD). Este simples dado já demonstra a urgência de que sejam pensadas e implementadas políticas, que atendam a todos usuários, inclusive aqueles com alguma deficiência.

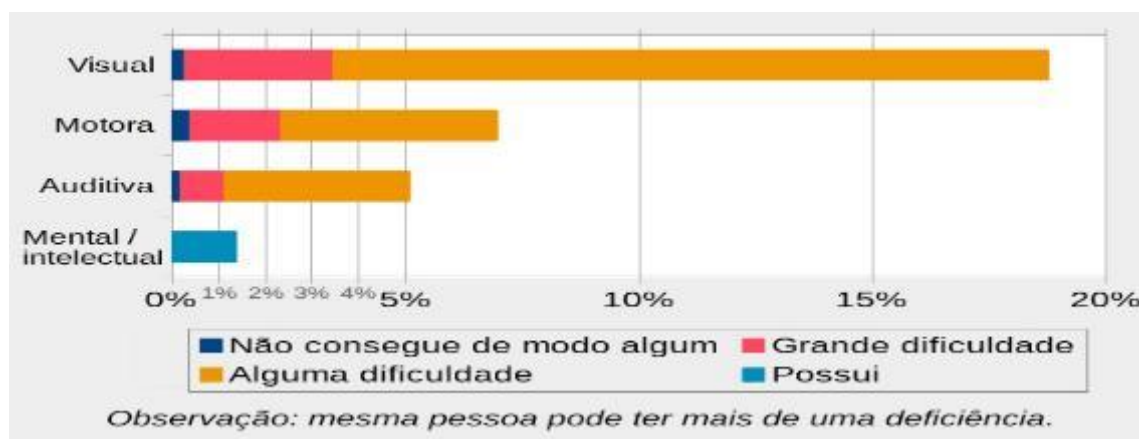
Os espaços físicos e virtuais devem ser integralizados, de modo a permitir uma convivência única, sem barreiras e com a possibilidade de troca de informações entre todos os cidadãos. Nesta direção, a sociedade brasileira cada vez mais entende princípios, que visem uma maior equidade nas relações humanas, dentro de suas diferenças e se prepara para garantir a cidadania de todos, inclusive das pessoas com deficiência.

Estas possuem especificidades que devem ser compreendidas pelos governos e seus portais, para que seja possibilitado o intercâmbio de informações entre os atores envolvidos. Sobre as especificidades das pessoas com deficiência visual, Figueiredo (2012) explica como o processo de aquisição de informação e conhecimento acontece:

para o deficiente visual, as informações que, em outra circunstância, são transmitidas pela visão não se integram à experiência do sujeito: os sentidos remanescentes, tendo como agente principal o próprio corpo, tornam-se responsáveis pelo conhecimento de mundo... O deficiente visual precisa, assim, se utilizar de outros órgãos e sentidos do corpo como meio de aquisição de informação e conhecimento. (FIGUEIREDO, 2012, p.19).

Ao se falar das pessoas com deficiência percebe-se quatro grandes grupos, mas dentro de cada um existe uma grande variedade e inclusive um indivíduo pode participar de mais de um grupo. Na figura seguinte é possível perceber como são distribuídas as dificuldades e seus diversos graus.

Figura 12 - Porcentagem da população, por tipo e grau de dificuldade e deficiência (Brasil-2010)



(Fonte: Censo IBGE 2010)

Constata-se que em 2010, 3,4% de toda população tinha grande dificuldade visual e quase 20% da população tinha alguma dificuldade visual, 5% tinham alguma dificuldade auditiva e 1,4% possuíam alguma deficiência mental ou intelectual.

O referido censo informa que no Brasil vive 6,5 milhões de pessoas com alguma deficiência visual e podemos observar no seguinte quadro como estes se distribuem de acordo com a região do país:

Quadro 4 – Número de pessoas com deficiência visual por região

Pessoas com deficiência visual por região	Total	% população local
Norte	574.823	3,6
Nordeste	2.192.455	4,1
Sudeste	2.508.587	3,1
Sul	866.086	3,2
Centro-Oeste	443.357	3,2

(Fonte: Censo IBGE 2010)

Estes números transparecem a relevância de estudos e iniciativas que contemplem esta parcela da população, que precisa ter seus direitos garantidos. Sendo que, muitos grupos ainda não foram incluídos nestas categorias, uma vez que no grupo das pessoas com deficiência mental ou intelectual, não foram consideradas as perturbações ou doenças mentais como autismo, TDA/H - Transtorno do Déficit de Atenção com Hiperatividade e dislexia.

Apesar dos números constantes no Censo serem um norte para refletir este assunto, o Relatório Mundial sobre a Visão³⁵ da Organização das Nações Unidas (ONU), alerta que a metodologia de pesquisa utilizada para definir pessoas com deficiência visual, não alcança a realidade, tendo em vista que indivíduos que tem visão extremamente baixa, mas que conseguem corrigir com óculos, dentre outros casos, não são medidos:

A medida da deficiência visual normalmente relatada em pesquisas populacionais baseia-se na acuidade visual no melhor olho de uma pessoa, conforme apresentado no exame. Se as pessoas usarem óculos ou lentes de contato (por exemplo, para compensar a deficiência visual causada por um erro refrativo) a acuidade visual é medida com as lentes ou óculos colocados. Assim sendo, essas pessoas não serão categorizadas como tendo uma deficiência visual. Medir a “acuidade visual apresentada” é útil para estimar o número de pessoas que precisam de cuidados oftalmológicos, incluindo correção de erros refrativos, cirurgia ou reabilitação de catarata. No entanto, não é adequada para calcular o número total de pessoas com deficiência visual. Por esse motivo, é usada neste relatório a expressão “apresentam dificuldade de visão ao longe”, mas apenas para descrever a literatura publicada anteriormente que define a deficiência visual com base na medição da “acuidade visual apresentada”. Para calcular o número total de pessoas com deficiência visual, a acuidade visual deve ser medida e relatada sem óculos ou sem lentes de contato. (ONU, 2019, p.12).

A ONU apresenta que em todo globo, pelo menos 2,2 mil milhões de pessoas têm uma deficiência visual. Tal informação serve de alerta para as reflexões acerca do governo eletrônico em todos os países, pois segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS)³⁶, haverá 2 bilhões de pessoas com mais de 60 anos até 2050. O Brasil, por sua vez, de acordo com informações do Ministério da Saúde, em 2016, tinha a quinta maior população idosa do mundo e, em 2030, o número de idosos ultrapassará o total de crianças entre zero e 14 anos. Esses dados estão em acordo com o último censo realizado pelo IBGE (2010), em que foi constatado o crescimento da população idosa no país.

³⁵The World report on vision

³⁶ Global strategy and action plan on ageing and health (2017)

O tema pessoas com deficiência e população idosa faz intercessão quando constatamos que ao envelhecer perde-se gradativamente a capacidade visual e o governo eletrônico deve estar atento quanto a estas pessoas, que precisam de interfaces que facilitem o entendimento e acesso aos seus conteúdos.

A legislação brasileira já garante o acesso à informação e comunicação das pessoas com deficiência, como no Art. 47 do decreto nº 5.296 de 2 de dezembro de 2004, que obriga a acessibilidade nos portais e sítios eletrônicos da administração pública na (internet), para o uso das pessoas com deficiência visual (BRASIL, 2004).

Para reduzir os obstáculos a Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção de Acessibilidade nos sistemas de comunicação e sinalização e responsabiliza o Poder Público pela eliminação de barreiras na comunicação:

Art. 17. O Poder Público promoverá a eliminação de barreiras na comunicação e estabelecerá mecanismos e alternativas técnicas que tornem acessíveis os sistemas de comunicação e sinalização às pessoas portadoras de deficiência sensorial e com dificuldade de comunicação, para garantir-lhes o direito de acesso à informação, à comunicação, ao trabalho, à educação, ao transporte, à cultura, ao esporte e ao lazer. (BRASIL, 2000).

A Lei de Acesso à Informação também inclui as pessoas com deficiência, conforme o seu artigo 8º, parágrafo 3º, inciso VIII, que comanda “adotar as medidas necessárias para garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência”. (BRASIL, 2011). No mesmo caminho, o decreto que regulamenta a LAI³⁷ no Inciso VIII preconiza, que os sites na internet dos órgãos e entidades devem: “garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência” (BRASIL, 2012).

Para atender a demandas destes cidadãos que têm o direito de acesso à informação, mas que enfrentam barreiras impeditivas cabe aos gestores dos sistemas não só aplicarem os requisitos conhecidos, de boas práticas, mas buscarem constatar se de fato está sendo efetivado a todos os perfis de usuários o acesso cognitivo das informações públicas

3.5 DIREITO À INFORMAÇÃO

³⁷Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012.

O Acesso à Informação pública é pilar central dos governos democráticos, uma vez que possibilitam a expansão da participação social e o maior controle da administração pública pela sociedade, dificultando práticas ilícitas. Apesar de a democracia ser um regime político milenar, pois tem sua origem na sociedade grega, o direito a acesso à informação é resultado de processos recentes, sendo considerado um direito de terceira geração. Jardim (1999) expõe sobre o direito à informação:

O direito à informação – expressão de uma terceira geração de direitos dos cidadãos - carrega em si uma flexibilidade que o situa não apenas como um direito civil, mas também como um direito político e um direito social, compondo uma dimensão historicamente nova da cidadania. (JARDIM, 1999, p. 02).

O Direito à informação é fundamental para a relação governo-cidadão e para as democracias contemporâneas, porém são poucos os casos de países como a Suécia, que criou o *The Freedom of Press Act*, uma lei de acesso especializada neste tema, há séculos, no ano de 1766.

Segundo Mendel (2009) em 1990, somente treze países tinham implantado leis nacionais de direito à informação e em 2009 mais de setenta tinham implantado leis sobre este tema, e potencialmente, outros vinte ou trinta países estavam em processo de criação.

Além disso, em 1990, nenhuma organização intergovernamental reconhecia o direito à informação diferentemente da atualidade, em que bancos multilaterais de desenvolvimento e instituições financeiras internacionais defendem a implantação de políticas de transparência pública e divulgação de informações.

Tal fato deve-se a forte cultura do sigilo estabelecida em diversas sociedades como forma de segregar e afastar os cidadãos dos seus direitos, pois conforme Mendieta (2012) o sigilo esteve evidente por séculos e foi responsável pela manutenção do poder na prática governamental.

Muitos países foram inspirados pela Declaração Universal dos Direitos Humanos (1948), que foi proclamada pela Organização das Nações Unidas – ONU, em Paris e se apresentou como uma das primeiras legislações a nível mundial a defender o direito de acesso à informação. Em seu artigo 19º, o documento afirmava que:

Todo ser humano tem direito à liberdade de opinião e expressão; este direito inclui a liberdade de, sem interferência, ter opiniões e de procurar, receber e transmitir informações e ideias por quaisquer meios e independentemente de

fronteiras. (DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS HUMANOS, 1948, p. 10).

Como consequência, o tema “acesso à informação” ganhou destaque e em 1951, foi publicada na Finlândia a primeira legislação moderna sobre o tema. Posteriormente, em 1966, os Estados Unidos da América – EUA publicam a Lei da Liberdade da Informação.

Sobre o caso brasileiro, o país vem a contemplar o direito à informação pública enquanto um direito fundamental democrático apenas com a Constituição de 1988. O primeiro grande marco foi a inserção do Direito de Acesso à Informação como Direito Constitucional, conforme o Artigo 5º da Constituição Federal, que no seu Inciso XIV, diz: “é assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional”; e acrescenta no Inciso XXXIII:

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

A carta magna em seu inciso XXXIV garante que todos, indiscriminadamente e gratuitamente, o direito de petição aos Poderes Públicos, para defender seus direitos ou contra ilegalidade ou abuso de poder e a obtenção de certidões em repartições públicas, para defesa de direitos e esclarecimento de situações de interesse pessoal.

Um dos remédios constitucionais, que a CF apresenta com objetivo de proteger exercício da cidadania é o *habeas data*³⁸, no inciso LXXII, que tem o objetivo de proteger a privacidade do indivíduo contra abuso no registro ou revelação de dados pessoais falsos ou equivocados, através dos seguintes comandos:

- a) para assegurar o conhecimento de informações relativas à pessoa do impetrante, constantes de registros ou bancos de dados de entidades governamentais ou de caráter público;
- b) para a retificação de dados, quando não se prefira fazê-lo por processo sigiloso, judicial ou administrativo; (BRASIL, 1988).

³⁸ Mendes (2019), conceitua o *habeas data* como “uma garantia processual de proteção das liberdades e da personalidade frente ao tratamento de dados” e “como uma garantia processual à disposição do indivíduo para ter acesso ou corrigir os dados que lhe digam respeito”.

Como consequência, iniciou-se a busca pela sistematização do aparelho Estatal, buscando efetivar uma estrutura que garantisse a gestão de documentos, tendo em vista que é indispensável que a informação seja gerenciada e preparada para que em um segundo momento possa ser acessada pelo cidadão.

A própria Carta Magna já comandava em seu Art. 216, que o Estado se organizasse para gerir e garantir o acesso, quando diz “Compete ao Governo, nos termos da lei, gerir a guarda dos documentos governamentais e colocá-los à disposição para consulta de quem o necessite” (BRASIL, 1988).

Desta forma, em 08 de janeiro de 1991 é sancionado o segundo marco sobre o tema, a Lei 8.159, conhecida como a Lei de Arquivos, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados. De fato, esta Lei organiza o funcionamento da Gestão de Arquivos no país, cria o Conselho Nacional de Arquivos – CONARQ e o Sistema Nacional de Arquivos – SINAR.

Em 4 de maio de 2000, foi promulgada a Lei Complementar nº 101, conhecida como Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF). A lei supracitada já indicava instrumentos de transparência da gestão fiscal e a ampla divulgação, inclusive em meios eletrônicos de acesso público. A referida Lei implanta procedimentos alinhados com o conceito de *Accountability*, ao determinar o uso de instrumentos de transparência da gestão fiscal, como planos, orçamentos, lei de diretrizes orçamentárias, prestações de contas, pareceres previstos, relatórios resumidos da execução orçamentária e de gestão fiscal, e determina ampla divulgação de dados, inclusive por meios eletrônicos de acesso público.

O Portal da Transparência, criado em novembro de 2004 já divulgava gastos públicos, despesas realizadas pelo Estado através da execução orçamentária, licitações, contratações, convênios, etc.

Porém, em 2009 com a publicação da Lei Complementar 131/2009 (Lei da Transparência), que alterava a LRF, foi exigido expansão das atividades, ao determinar a disponibilização, em tempo real, de informações pormenorizadas sobre a execução orçamentária e financeira, da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. (BRASIL, 2009). A citada lei tornou possível a realidade atual, em que, qualquer cidadão com acesso à internet pode acessar a execução orçamentária órgãos públicos. Esta realidade era incogitável no Brasil anterior a esta lei, tendo em vista que estes tipos de informações eram praticamente inacessíveis.

O Terceiro e último grande marco legislativo foi realizado vinte e três anos após a publicação da Constituição, através da LAI - Lei de Acesso à informação, Lei Federal nº 12.527 de 18 de novembro de 2011, que é responsável pela promoção da cidadania e o controle social da gestão pública, e posteriormente foi regulamentada pelo Decreto nº 7.724, de 16 de maio 2012.

Esta Lei tem o propósito de regulamentar o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas e tem seus dispositivos aplicáveis aos três Poderes da União, Estados, Distrito Federal e Municípios. Esta lei destaca a transparência pública no cenário nacional, aproximando a administração pública a práticas democráticas.

A Controladoria Geral da União (CGU), atual Ministério da Transparência, Fiscalização e Controle (MTFC), é responsável pelo monitoramento da LAI em todo Poder Executivo Federal e produziu o seu Manual da Lei de Acesso à Informação para Estados e Municípios (2011), em que define os princípios orientadores da Lei, como a publicidade máxima, transparência ativa, abertura de dados, promoção de um governo aberto e também estabelece o amplo acesso à informação como regra e o sigilo, como exceção. (CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, 2011).

O princípio da publicidade está diretamente ligado ao direito de saber. Relacionado a este princípio, a LAI traz como grande novidade, a introdução do conceito de “transparência ativa”, que diz respeito a disponibilização de informações por parte dos Órgãos do Estado, espontaneamente. O meio com principal para exercer tal atividade é a internet, que possibilita uma constante e ágil interação entre os Órgãos e a população em geral.

No artigo 3º, inciso III, da LAI, é determinada a utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação. Tal comando é exemplificado em ações, a partir do decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que regulamentou a LAI e estabelece o seguinte rol de informações obrigatórias que devem estar expostas em sites eletrônicos para livre acesso:

- I - estrutura organizacional e competências dos órgãos, além dos endereços e telefones de suas unidades e horários de atendimento ao público;
- II - programas, projetos, ações, obras e atividades, indicando a unidade responsável, principais metas e resultados e indicadores (se existirem);
- III - repasses ou transferências de recursos financeiros;
- IV - execução orçamentária e financeira detalhada;
- V- licitações realizadas e em andamento, com editais, anexos e resultados, além dos contratos firmados e notas de empenho emitidas;
- VI - remuneração e subsídio recebidos por ocupante de cargo, posto, graduação, função e emprego público, incluídos os auxílios, as ajudas de custo, os jetons e outras vantagens pecuniárias, além dos proventos de aposentadoria e das pensões daqueles servidores e empregados públicos que estiverem na

ativa, de maneira individualizada, conforme estabelecido em ato do Ministro de Estado da Economia; (Redação dada pelo Decreto nº 9.690, de 2019);

VII - respostas a perguntas mais frequentes da sociedade; (Redação dada pelo Decreto nº 8.408, de 2015);

VIII - contato da autoridade de monitoramento, designada nos termos do art. 40 da Lei nº 12.527, de 2011, e telefone e correio eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - SIC; e (Redação dada pelo Decreto nº 8.408, de 2015)

IX - programas financiados pelo Fundo de Amparo ao Trabalhador – FAT. (BRASIL, 2012).

De acordo com o Art. 8, do Decreto esses são os requisitos para os sites eletrônicos dos órgãos e das entidades:

I - conter formulário para pedido de acesso à informação;

II - conter ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o acesso à informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão;

III - possibilitar 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;

IV - possibilitar acesso automatizado por sistemas externos em formatos abertos, estruturados e legíveis por máquina;

V - divulgar em detalhes os formatos utilizados para estruturação da informação;

VI - garantir autenticidade e integridade das informações disponíveis para acesso;

VII - indicar instruções que permitam ao requerente comunicar-se, por via eletrônica ou telefônica, com o órgão ou entidade; e

VIII - garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência.

(BRASIL, 2012).

A LAI, além de criar os requisitos expostos anteriormente, cria o e-SIC - Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão, que permite a qualquer pessoa, física ou jurídica, a solicitação de pedidos de acesso à informação para qualquer órgão, suas entidades vinculadas e empresas estatais da Administração Pública Federal, com regras transparentes e impessoais. Inclusive, as pessoas com deficiência (PcD), que conforme Fujino (2017, p. 3) “como qualquer cidadão, têm direito ao acesso à informação e é responsabilidade dos provedores de informação considerar interfaces amigáveis para garantir o acesso de todos.”

Cabe ressaltar que o Estatuto da Pessoa com Deficiência reforça o direito deste grupo de cidadãos:

É obrigatória a acessibilidade nos sítios da internet mantidos por empresas com sede ou representação comercial no País ou por órgãos de governo, para uso da pessoa com deficiência, garantindo-lhe acesso às informações disponíveis, conforme as melhores práticas e diretrizes de acessibilidade adotadas internacionalmente. (BRASIL, 2015).

Tal dinâmica era impensável antes da LAI, tendo em vista que o Estado era obscuro ao cidadão, que muitas vezes não tinha mecanismos claros para obtenção de informações, inclusive pessoais, dos Órgãos Públicos.

Entretanto, somente publicar as informações públicas de órgãos e entidades públicas não basta para garantir o acesso do cidadão à informação, tendo em vista que é fundamental, que seja disponibilizada via acesso simples, esteja em formato adequado, e seja compreensível e assimilável ao cidadão.

Após analisar a LAI, Geraldes (2017) aborda como o acesso à informação é importante na sociedade, uma vez que possibilita o controle popular democrático e possibilita o exercício direto da cidadania:

A Lei de Acesso à Informação figura na luta dos movimentos sociais e da sociedade civil organizada contra a opacidade governamental, pela constituição de um Estado mais democrático e transparente. O acesso à informação é um instrumento de controle popular democrático previsto na Constituição Federal, o qual reforça as lutas sociais e possibilita o exercício direto da cidadania. (GERALDES *et al*, 2017 p. 26).

Canela e Nascimento (2009) discutem como a divulgação de informações relativas à gestão pública pode gerar *accountability* e reduzir a assimetria informacional típica das democracias representativas. Cabe destacar que a assimetria da informação surge no conflito de interesse entre a instituição provedora de informação e a necessidade de informação dos potenciais usuários.

Jardim (1999, p. 57) conceitua *Accountability* como “conjunto de mecanismos e procedimentos que levam as decisões governamentais a prestar contas dos resultados de suas ações, garantindo-se maior transparência e a exposição pública das políticas públicas”.

Abrucio e Loureiro (2005, p. 02), ao se debruçarem sobre a temática, defendem três aspectos de uma democracia e um deles está relacionado a *accountability*, pois diz respeito ao fato dos governantes prestarem contas aos cidadãos, tendo seus atos expostos e transparentes e respondendo pelos mesmos.

Nesse sentido, Akutsu (2005), entende que a *accountability* está diretamente

relacionada à transparência pública, tendo em vista que ambas compreendem a publicação de atos públicos e a implantação da participação da população nos processos de tomadas de decisões da administração pública.

Complementarmente, Stiglitz (2002) destaca os problemas decorrentes da assimetria informacional, que ocorre quando autoridades dedicam-se a políticas públicas direcionadas a interesses particulares e complementa apontando a solução para reduzir abusos, que seria o aperfeiçoamento nas políticas de informação, que principalmente estabelecem regras quanto a divulgação.

É consenso que o grau de democratização do Estado está diretamente ligado à sua capacidade de ser visível, como podemos observar em Jardim (1999) que relaciona o grau da democracia em uma sociedade civil com a capacidade de acesso às informações governamentais.

A transparência implica a substituição desse modelo de relações do tipo “monológico”, regido por uma lógica de comando, por um modelo novo do tipo “dialógico” ou “interativo” no qual cada um dos interlocutores impera sobre o outro e tem o direito de receber do outro uma informação verdadeira. Neste caso, o cidadão abandona seu eterno estatuto de sujeito para tornar-se ator integral na relação administrativa. (JARDIM, 1999, p. 60).

Deve-se combater estas práticas assimétricas que acontecem quando os agentes públicos têm informações estratégicas, porém não tem compromisso em divulgar os conteúdos das suas atividades públicas. Sobre esta relação do acesso da informação e o controle democrático do cidadão, Rodrigues (2014) diz:

O acesso à informação dá aos cidadãos controle democrático sobre o trabalho das autoridades, facilitando a descoberta de diferentes formas de irregularidades, atos ilegais e corrupção. Ao mesmo tempo, confere aos cidadãos os recursos políticos suficientes para lhes permitir participar de maneira plena, como cidadãos iguais (com igual acesso aos dados e informes públicos), da tomada de decisões coletivas às quais estão obrigados. (RODRIGUES, 2014. p.94).

No Brasil, a Política de Dados Abertos do Governo Federal³⁹, afirma a cultura da transparência, controle social e *accountability*, através da disponibilização da oferta de dados públicos confiáveis, em formatos abertos, de uso livre. O Portal Brasileiro de Dados Abertos (dados.gov.br) é uma ferramenta de referência para atingir o referido objetivo.

39 O Decreto 8.777, de 11 de maio de 2016 Institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo federal.

Destaca-se que a transparência demanda dos Órgãos Públicos não apenas a publicização dos atos da administração pública, mas uma efetiva possibilidade de consulta e compreensão dos mesmos. A transparência do Estado torna possível o controle dos atos públicos pela própria sociedade e uma obrigação quanto a prestação de contas transparente (*accountability*).

O'Donnel (1991), entende que a prestação de contas, além de ser uma das manifestações de transparência do Estado, promove a cidadania e participação popular nas políticas públicas. O autor divide a *accountability* em dois tipos: a vertical e a horizontal.

A primeira, é caracterizada pela participação cidadã nos negócios do estado através dos meios institucionais disponíveis. Já a *accountability* horizontal, que tem como base o sistema de “*checks and balances*”, é relacionada ao controle e avaliação entre instâncias e instituições do governo. Para O'Donnel (1999), a *accountability* horizontal pressupõe a existência de órgãos do Estado que fiscalizam os atos de todos os entes do governo, tal como ocorre entre os três poderes.

A presente pesquisa está relacionada principalmente à *accountability* vertical, tendo em vista que nos preocupa como o Estado tem permitido o diálogo efetivo com os cidadãos.

Assim como o governo eletrônico, a presente pesquisa pretende ser inclusiva e por tal motivo, todas as reflexões sobre acesso e participação social não se limitam aos perfis mais comuns de usuários, mas também incluem pessoas que enfrentam barreiras para efetivo acesso às informações públicas, como os cidadãos com baixa visão, baixa escolaridade e com déficits de atenção.

Neste diapasão, a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência⁴⁰, define em seu artigo 9º, a obrigatoriedade de promoção do acesso de pessoas com deficiência a novos sistemas e tecnologias da informação e da comunicação, inclusive à Internet.

3.5.1 Acesso à informação pela Pessoa com Deficiência

⁴⁰ O decreto nº 6949, de 25 de agosto de 2009 promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova York, em 30 de março de 2007.

Tendo em vista a expansão do universo digital, que não se limita aos serviços públicos, mas abarca todos os aspectos sociais, há que se refletir sobre a inclusão digital e a acessibilidade digital, para que uma parcela significativa da população não esteja à margem da sociedade e afastada do exercício da cidadania. Sendo assim, é necessário que no ambiente digital as pessoas com deficiência (PcD) sejam contempladas, uma vez que são parcela significativa da sociedade e a inclusão digital é pré-requisito da inclusão social.

No tocante à deficiência, este estudo observa as especificidades das pessoas cegas ou com baixa visão, pois ao atender os requisitos da cegueira total ou parcial, atendem-se as demandas da maior parte dos usuários de dispositivos digitais (com ou sem deficiência). Além do exposto, cabe destacar que a diminuição gradativa da visão é uma fatalidade que afeta a maior parte das pessoas, com o chegar da idade, além dos casos de cegueira total, adquirida.

Desta forma, pode-se afirmar que os recursos de acessibilidade digitais beneficiam não apenas as pessoas com deficiência, mas também auxiliam aqueles que têm alguma dificuldade, temporária ou contínua, como é o caso dos idosos, analfabetos funcionais, que são beneficiados por uma maior facilidade e clareza na interação realizada em ambientes digitais com contraste, assim como pelo tamanho dos textos, e a navegabilidade intuitiva, entre outros princípios preconizados pelo Desenho Universal.

Mesmo que em toda legislação que trata sobre acesso a direitos, não haja qualquer discriminação entre pessoa com deficiência ou não, a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência), firma no cenário nacional a necessidade de garantir os direitos e promover a inclusão social das pessoas com deficiência. (BRASIL, 2015)

A Lei define a pessoa com deficiência como:

Considera-se pessoa com deficiência aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas. (BRASIL, 2015)

Este conceito remete à deficiência relacionada ao ambiente, que não é capaz de suprir as necessidades advindas das pessoas e não mais no sujeito em si. Neste sentido, Diniz *et al.* (2009, p. 21) observam que deficiência não se resume ao “catálogo de doenças e lesões de uma perícia biomédica do corpo” e complementa dizendo que é um “conceito

que denuncia a relação de desigualdade imposta por ambientes com barreiras a um corpo com impedimentos.”

Deficiência então, não é apenas o que o olhar médico descreve, mas principalmente a restrição à participação plena provocada pelas barreiras sociais. Diniz e tal (2009, p.66). Nesta perspectiva, podemos perceber a urgência social e coletiva no intuito de retirar ao máximos as referidas barreiras e assim, promover a igualdade social.

O Estado originalmente tem o dever de fomentar tal igualdade, conforme podemos observar na legislação nacional, que responsabiliza o poder público por possibilitar e incentivar o direito de acesso à leitura, à informação e à comunicação. Pode-se observar que no Parágrafo único do artigo 78º, da Lei Brasileira de Inclusão que serão estimulados, em especial:

I - o emprego de tecnologias da informação e comunicação como instrumento de superação de limitações funcionais e de barreiras à comunicação, à informação, à educação e ao entretenimento da pessoa com deficiência;

II - a adoção de soluções e a difusão de normas que visem a ampliar a acessibilidade da pessoa com deficiência à computação e aos sítios da internet, em especial aos serviços de governo eletrônico. (BRASIL, 2015)

O Estatuto entende que em oposição a acessibilidade, tem-se as barreiras, que podem ser consideradas como qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que limite ou impeça a participação social da pessoa, bem como o gozo, a fruição e o exercício de seus direitos à acessibilidade, à liberdade de movimento e de expressão, à comunicação, ao acesso à informação (BRASIL, 2015).

Neste sentido, Diniz *et al* (2009, p.74) dizem que:

A desvantagem social vivenciada pelas pessoas com deficiência não é uma sentença da natureza, mas o resultado de um movimento discursivo da cultura da normalidade, que descreve os impedimentos corporais como abjetos à vida social (DINIZ *ET AL.* 2009, p. 74)

Para se apropriar das informações públicas, muitos indivíduos podem se deparar com barreiras que acabem limitando o seu acesso à informação. Por isso, quando é pensado acerca da acessibilidade na internet, comumente percebemos discussões acerca das barreiras de acessibilidade digital. A legislação ⁴¹ conceitua barreiras como urbanísticas, arquitetônicas, nos transportes, atitudinais e por fim as duas que interessam

⁴¹Conforme a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência).

especificamente a este trabalho:

d) barreiras nas comunicações e na informação: qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens e de informações por intermédio de sistemas de comunicação e de tecnologia da informação;

...

f) barreiras tecnológicas: as que dificultam ou impedem o acesso da pessoa com deficiência às tecnologias. (BRASIL, 2015).

Para mitigar a existência de tais barreiras e inclusive eliminá-las, as Instituições Públicas e Privadas devem observar sempre as questões relativas à inclusão digital, através de dispositivos, técnicas e serviços.

Os *sites* devem contemplar pessoas de baixa visão, que utilizam programas que podem ampliar as imagens e letras assim como modificar os contrastes das letras. Aqueles que possuem deficiência auditiva, parcial ou total, podem acessar as informações através de áudios ou legendas com base na Língua Brasileira de Sinais (Libras).

A LAI, quando diz em seu artigo 8º, que é “dever dos órgãos e entidades públicas promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas.” (BRASIL, 2017), reafirma a necessidade de que a Administração Pública se volte para implantar sites e em última análise o governo eletrônico acessível a todos, sem qualquer discriminação.

Nesse contexto, torna-se necessário analisar a atuação do governo eletrônico e verificar suas práticas em prol de uma comunicação mais inclusiva com a sociedade, tendo em vista que para um governo ser de fato democrático, na atualidade, ele deve falar com todos e todas, indiscriminadamente, sem barreiras.

3.6 GOVERNO ELETRÔNICO– ESTADO VIRTUAL

O espaço público virtual torna-se cada vez mais um espaço de troca de experiências, de informação, de conteúdo e de formação. Segundo Lèvy (1999):

o ciberespaço não deve ser pensado como estando povoado por indivíduos isolados e perdidos entre massas de informações. A rede é antes de tudo um instrumento de comunicação entre indivíduos, um lugar virtual no qual as comunidades ajudam seus membros a aprender o que querem saber. (LÈVY, 1999, p. 244).

Com este novo cenário, surge o cidadão virtual, que se apropria destas novas tecnologias e utiliza a internet como forma de se expressar, atuar em sociedade, tendo alcance local, regional e até mesmo mundial.

Para Barbosa (2009, p. 67) a “ideia de governo eletrônico está fortemente apoiada em uma nova visão do uso das tecnologias para a prestação de serviços públicos, mudando a maneira pela qual um governo interage com o cidadão, com empresas e com outros governos” O autor acredita que o governo eletrônico tem o potencial de melhorar os serviços e processos da administração pública.

Com o desenvolvimento tecnológico é possibilitado novos espaços de fluxo do conhecimento, em que a sociedade demanda canais para participar ativamente das questões públicas e o governo tem o dever de atender tais demandas. Por isso, de acordo com a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico - OCDE, (2001) foram criados modelos voltados para a relação Estado X Sociedade, contemplando novos aspectos de governança⁴² integrados às novas tecnologias, buscando construir uma nova relação entre governantes e cidadãos, objetivando uma administração pública mais eficiente, democrática e transparente

Uma das origens do termo Governo Eletrônico, segundo Traummuller e Lenk (2002), é derivada do termo “comércio eletrônico”, conforme os registros da Primeira Conferência Internacional sobre Governo Eletrônico. Enquanto movimento internacional o e-gov é apresentado em 1999 no primeiro Fórum Global sobre reinvenção do governo em Washington.

O chamado e-gov ou governo eletrônico surge com a necessidade de reformar e modernizar a administração pública, com o uso das novas TIC, que encurtaram as distancias, inclusive entre governantes e cidadãos.

Pode-se entender, dentre vários conceitos, que o governo eletrônico é uma oportunidade para que o Estado, sob vontade política e legal, estabeleça mecanismos que aumentem a cidadania. Intosai (2003, p.3) conceitua o governo eletrônico como a “oferta e troca de informações e serviços governamentais on-line para cidadãos, empresas e outras agências governamentais”.

⁴²Diniz (1996), define governança como “a capacidade da ação estatal na implantação das políticas e na consecução das metas coletivas”. A autora observa que cabe ao estado viabilizar e estimular a dimensão participativa e plural da sociedade.

Fountain (2001), por sua vez, alerta que ao realizar uma análise teórica entre elementos clássicos da burocracia de Max Weber (1864-1920) e o uso da tecnologia pelo Estado, a maior parte das diferenças encontradas não são conflitantes e por tal motivo, podemos perceber o advento da burocracia virtual.

Em sua origem, a burocracia não é sinônimo de lentidão nos processos administrativos, como muitas vezes é difundido na sociedade pelo próprio Estado, mas sim de eficiência na gestão da coisa pública. É a gerência transparente do Estado com base em regras pré-determinadas que buscam disciplinar o agir dos agentes públicos e evitar arbitrariedades na gestão. Pode-se observar em Weber (1999) uma descrição sobre a burocracia:

nela se alcança tecnicamente o máximo de rendimento em virtude de precisão, continuidade, disciplina, rigor e confiabilidade, intensidade e extensibilidade dos serviços, e aplicabilidade formalmente universal a todas espécies de tarefas. (WEBER, 1999, p. 145).

Percebe-se assim, que o conceito de burocracia, de fato, pode ser atualizado e inclusive se relaciona com os programas de governo eletrônico que resultam do avanço da adoção intensiva das tecnologias de informação e comunicação (TIC) no setor público, com o objetivo de aumentar o desempenho e a eficiência da administração pública (AGUNE ; CARLOS, 2005).

Segundo as Nações Unidas (2008) bons governos tendem a ser aqueles capazes de atender demandas da sociedade e diversas reformas aconteceram no setor público em resposta às aspirações dos cidadãos em todo globo, que colocam novas demandas para os governos.

Neste contexto, Holmes (2002) explica que o maior uso de tecnologia pela sociedade em geral, a preferência por serviços realizados em ambientes virtuais associados e a universalização da Internet, são fatores impulsionadores para a construção do governo eletrônico.

Cabe destacar aqui, que o conceito de governo eletrônico repousa sobre três pilares, conforme Sanchez (2003): A prestação eletrônica de serviços (e-administração), a democracia eletrônica (e-democracia) e a governança eletrônica (e-governança).

A e-administração diz respeito a atividades da Internet, onde o cidadão pode consultar, informar-se e realizar tramitações e transações online com órgãos governamentais. A e-democracia tem como preocupação central a participação do cidadão nos processos democráticos com mecanismos tais como o acesso à informação pública.

A e-governança centra-se na utilização da TIC para aperfeiçoar a capacidade de ação governamental na implementação de políticas públicas e na mediação de interesses.

De acordo com a OCDE (2002), as relações entre o governo e os cidadãos existem em uma diversidade de áreas, desde a formulação de políticas até a prestação e consumo de serviços públicos. Consequentemente, pode-se observar o governo eletrônico como um dos principais meios de comunicação entre o Estado e a Sociedade. Através do ambiente virtual os serviços são disponibilizados de forma abrangente, com por exemplo através de serviços como a obtenção de certidões, realização de negócios, solicitação e emissão de declarações e licenças, etc.

Desta maneira, cabe dizer, que o advento de portais governamentais tem possibilitado aos órgãos de governo, que antes eram distantes dos cidadãos, a se apresentarem e tornarem acessíveis, ao disponibilizar na internet expor seu histórico, seus trabalhos, objetivos, resultados, etc. Nesta linha, Barbosa (2004, p. 7) diz que o portal governamental é um “canal único na rede mundial onde o cidadão pode obter informações e solicitar serviços aos mais diferentes agentes governamentais de uma maneira simples e interativa”.

Sendo assim, apesar de ser importante e necessária a disponibilização de informações online, tal como pudemos observar no Artigo 8, do decreto n ° 7.724, que regulamentou a LAI, o governo eletrônico não se resume a simples disposição de informações e serviços pela internet. O conceito de e-gov parte da premissa de que o Estado é sensível às demandas da sociedade e usa das TICs para se reconfigurar, se modernizar, para atender tais demandas de forma eficaz e eficiente.

O uso da internet por governos (em todos os níveis) é comum, segundo Castells (2003), porém é necessário que sejam sempre aperfeiçoadas as práticas, buscando uma maior interação com os usuários. Um aspecto relevante sobre tal ponto, é a implantação de uma interface eficiente, que possibilite uma interação real entre os agentes envolvidos. Sobre isso, criticando em seu tempo a Web 1.0, o autor diz: “Governo em todos os níveis usam a internet, sobretudo como um quadro de avisos eletrônicos para divulgar sua informação sem se empenhar muito em interação real.” (CASTELLS, 2003, p. 17).

Quando tratamos dos sites da internet, percebemos que estes podem ser ferramentas de inclusão ou exclusão social e cabe aos profissionais da informação estarem alertas para identificar e problematizar assuntos relacionados a este tema, bem como propor formas de aperfeiçoar o governo eletrônico e sua comunicação com a sociedade.

Neste ponto, destaca-se que o uso de uma comunicação rebuscada é uma forma

de exclusão de parcela da população, que não detém capital cognitivo para acessar e utilizar as informações disponíveis em um sistema de informação.

Conforme Fonseca e Fonseca (2005, p. 28), no contexto governamental “o principal objetivo de um website é dar a uma organização (pública) uma presença na internet.” Tal presença na Web é fundamental tendo em vista que é direito do cidadão ser ouvido, receber explicações e esclarecer dúvidas, em suma, ter acesso transparente e efetivo aos Órgãos do Estado.

Para exemplificar as possibilidades que provém da implantação do Governo eletrônico e o uso da internet, podemos observar: 1) a utilização de canais abertos, como e-mails ou caixas de mensagem, que permitem um canal aberto e constante de interlocução com os usuários da página; 2) a implantação dos *newsletters* ou listas de e-mails, que possibilitam a divulgação de informações a cidadãos, que previamente solicitaram cadastro; 3) uso de Fóruns da Web, que abrem espaço para que os cidadãos reajam e interajam com o governo; 4) A Implantação de chats ao vivo on-line que possibilitam a interação em tempo real entre os agentes públicos e a população, dentre outras possibilidades.

Os governos podem criar links a partir de suas *homepages* com outras páginas na internet e facilitar a ligação de endereços eletrônicos, facilitando a usabilidade por parte do cidadão. Contudo, cabe ressaltar que a efetividade do governo eletrônico vai além dos portais acessíveis, pois perpassa assuntos sociais como, por exemplo, o acesso à internet de qualidade pela população e por isso, é importante um estudo específico acerca da realidade brasileira.

3.6.1 Governo Eletrônico no Brasil

A busca pela eficiência e impessoalidade das atividades do Estado é um dos Princípios Constitucionais presentes no Direito Administrativo Brasileiro. Pode-se observar, que no artigo nº 37 da CF, consta que “A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência” (BRASIL, 1988).

Entretanto, não é consenso que a Constituição cidadã tenha trazido somente vantagens no âmbito administrativo, pois conforme Bresser Pereira (1995) houve um retrocesso administrativo com a carta magna, tendo em vista o aumento do aspecto centralizador, bem como o engessamento do aparelho do Estado.

Mas, é inegável o progresso ocorrido nas últimas décadas quanto ao governo eletrônico, mesmo que, reste muito a ser feito. Barbosa (2005), diz que a Reforma e modernização do estado tornaram-se tópicos prioritários na agenda política dos governos, materializando-se em questões de eficiência, eficácia, transparência, qualidade do gasto público e prestação de contas.

No Brasil, a ideia de um governo eletrônico iniciou entre o ano de 1998 e foi efetivada em dezembro de 1999, com o Decreto n.º 3.294/99, que institui o Programa Sociedade da Informação (BRASIL, 1999). Sob coordenação do Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT), teve como primeiro grande produto o Livro Verde, que foi resultado da colaboração de mais de 300 profissionais do Brasil e do Exterior, que uniram esforços em torno na missão de indicar ao governo brasileiro mecanismos para inserir o Brasil na Sociedade da Informação (BRASIL, 2000).

No ano 2000 foi criado Grupo de Trabalho em Tecnologia da Informação (GTTI) para mapear e propor soluções com o objetivo de implantar o e-gov no país. O GTTI teve como um dos primeiros resultados a identificação das iniciativas (ainda isoladas) de Órgãos que modernizavam seus processos, como a entrega de declarações do IR, licitações, divulgação de editais, emissão de certidões, etc. Tais diagnósticos serviram como ferramentas para o acompanhamento dos progressos do e-gov brasileiro, junto aos relatórios do Comitê Gestor de Internet do Brasil (CGI) e das pesquisas do IBGE.

O Comitê Executivo de Governo Eletrônico (CEGE) é subordinado à Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI), pertencente ao Ministério do Planejamento e visa formular políticas, diretrizes, implantar ações em direção do Governo Eletrônico, com foco na prestação de serviços e informações ao cidadão.

Em 2003 o CEGE constituiu oito Comitês Técnicos, que trataram de temas centrais a implantação do governo eletrônico. Estes oito grandes temas transparecem as preocupações existentes quanto à implantação do e-gov pelo governo brasileiro (BRASIL, 2020):

- Implementação do Software Livre;
- Inclusão Digital;
- Integração de Sistemas;

- Sistemas Legados e Licenças de Software;
- Gestão de Sites e Serviços On-line;
- Infraestrutura de Rede;
- Governo para Governo - G2G; e
- Gestão de Conhecimentos e Informação Estratégica.

Estes temas não são estanques, ou seja, se relacionam mutuamente, direcionando a transformação digital do próprio Estado, com intuito de aperfeiçoar a prestação de serviços à sociedade e o exercício da cidadania, a melhoria da gestão interna e na integração com parceiros e fornecedores. Diversas iniciativas foram consolidadas por seus trabalhos, como poderemos observar a seguir.

Em 2004 é publicado os Padrões de Interoperabilidade em Governo Eletrônico (e-PING), que define um conjunto mínimo de premissas, políticas e especificações técnicas que regulamentam a utilização da Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) na interoperabilidade de serviços de Governo Eletrônico, estabelecendo as condições de interação com os demais Poderes e esferas de governo e com a sociedade em geral. (BRASIL, 2004)

No ano seguinte foi lançado, pelo Departamento de Governo Eletrônico em parceria com a ONG Acessibilidade Brasil, o Modelo de Acessibilidade de Governo Eletrônico (e-MAG), que busca reunir as principais recomendações sobre a acessibilidade indiscriminada dos cidadãos, inclusive das pessoas com deficiência, nos portais eletrônicos do governo.

As primeiras versões deste documento foram resultado do estudo das regras de acessibilidade de diversos países, como a *Section 508* do governo dos Estados Unidos, os padrões CLF do Canadá, as diretrizes irlandesas de acessibilidade e documentos de outros países, entre eles Portugal e Espanha. Também foi realizada uma análise detalhada das regras e pontos de verificação do órgão internacional WAI⁴³/W3C, presentes na WCAG 1.0.(BRASIL, 2011)

A versão 2.0 do e-MAG dividia-se em duas partes: A primeira era a cartilha técnica, direcionada aos desenvolvedores de portais, que detalhava a proposta de implementação das recomendações de acessibilidade em sites do governo e a segunda era direcionada aos usuários, com o modelo de acessibilidade, que trata do tema abordado nesta investigação.

⁴³ Web Accessibility Initiative ou Iniciativa para acessibilidade na rede

A revisão do modelo e a nova versão foi desenvolvida através da parceria entre o Departamento de Governo Eletrônico e o Projeto de Acessibilidade Virtual da RENAPI (Rede de Pesquisa e Inovação em Tecnologias Digitais), que teve como produto a versão e-MAG 3.0 que evoluiu para a atual e-MAG 3.1, que se baseia no WCAG 2.0 ⁴⁴.

versão 3.0 do eMAG unificou em apenas um documento o Modelo, retirando a separação entre visão técnica e visão do cidadão. Outra decisão foi o abandono dos níveis de prioridade A, AA e AAA, visto que o padrão é voltado as páginas do Governo, não sendo permitido exceções com relação ao cumprimento das recomendações. Além disso, no eMAG 3.0 foi incluída a seção chamada “Padronização de acessibilidade nas páginas do governo federal”, com o intuito de padronizar elementos de acessibilidade que devem existir em todos os sítios e portais do governo. (BRASIL,2014).

A versão atual, e-MAG 3.1, apresenta as recomendações distribuídas em 6 seções: A primeira é a marcação, que contém recomendações específicas sobre a construção do código HTML (HyperText Markup Language) das páginas dos websites, com foco na marcação (Markup), ou seja, no conjunto de códigos (tags) aplicados ao texto para adicionar informações particulares sobre ele.

A seção Comportamento contém recomendações específicas sobre o comportamento das páginas dos websites (atualização, redirecionamento automáticos e outros) e dos elementos nelas contidos (scripts, Flash, conteúdos dinâmicos e outros). A terceira seção é Conteúdo/informação, que contém recomendações específicas sobre o conteúdo das páginas dos websites e das informações nelas contidas, como títulos e links claros, sucintos e significativos, mecanismos para indicar a localização do usuário no website, descrição textual de conteúdos gráficos e outros;

A quarta seção é apresentação/design, que contém recomendações específicas sobre o design das páginas dos websites, tais como layout, contraste entre cores, redimensionamento de textos e outros. A quinta é a Multimídia, que contém recomendações específicas sobre a inserção de elementos multimídia (vídeos e áudio) nas páginas dos websites, tais como legendas, audiodescrição, controles de áudio e de animação e outros.

Por fim, a seção Formulário, que contém recomendações relacionadas ao uso de

⁴⁴ Web Content Accessibility Guidelines – WCAG 2.0 , são as Diretrizes de Acessibilidade para o Conteúdo da Web, que foram publicadas pela Web Accessibility Initiative - WAI do W3C (consórcio internacional responsável por definir os padrões da internet). Esta publicação tem o objetivo de difundir requisitos que auxiliem a acessibilidade, em especial das pessoas com deficiência (PcD).

formulários pelas páginas dos sites, como alternativas textuais para botões em formato de imagens, ordem lógica de navegação e tabulação, instruções para a entrada de dados, etc.

Neste momento, já existia conhecimento acumulado sobre o tema, no governo federal e o desafio era implantar a padronização dos procedimentos, implantar a prática do que estava sendo estudado e por isso, em 2007 foi publicada a Portaria SLTI nº 3, que trata da adoção compulsória pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Informação e Informática – SISPI, que demonstra em seu Art 1º o compromisso de aperfeiçoar a acessibilidade no Governo Eletrônico:

O planejamento, implantação, desenvolvimento ou atualização de portais e sítios eletrônicos, sistemas, equipamentos e programas em Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC no âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional rege-se-á por políticas, diretrizes e especificações que visem assegurar de forma progressiva a acessibilidade de serviços e sistemas de Governo Eletrônico.

Em 2011 o Portal Governo eletrônico foi implementado buscando promover a interação entre sociedade e o Estado. Em 2014, foi realizado um grande avanço quanto a acessibilidade digital aos PcD, tendo em vista que o Ministério da Economia (ME), através da Secretaria de Governo Digital (SGD) com a Universidade Federal da Paraíba - UFPB, desenvolveu o Suite VLibras, que é um conjunto de ferramentas computacionais de código aberto, responsável por traduzir automaticamente conteúdos digitais (texto, áudio e vídeo) em LIBRAS, tornando computadores, dispositivos móveis e plataformas Web mais acessíveis aos cidadãos surdos. (BRASIL, 2019)

O ano de 2016 é marcado pela publicação da Política de Governança Digital⁴⁵ para o Poder Executivo Federal, que tem três pontos centrais: 1) Acesso à Informação; 2) Prestação de Serviços; e 3) Participação Social. Cabe alertar, que a referida política foi revogada pelo decreto n 10.332, que institui a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Destaca-se ainda, que em 2018 foi publicada a Estratégia Brasileira para a Transformação Digital (E-Digital)⁴⁶ e o Sistema Nacional para a transformação Digital.

⁴⁵ A Política de Governança Digital é instituída pelo Decreto nº 8.638, de 15 de janeiro de 2016.

⁴⁶ O decreto 9.319/2018, de 21 de março de 2018, instituiu o Sistema Nacional para a transformação Digital e estabelece a estrutura de governança para a implantação da Estratégia Brasileira para a Transformação Digital.

Em direção às mudanças internas, o poder Executivo, através do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão tem implantado o Processo Eletrônico Nacional (PEN), que é definido pelo Governo Federal como uma iniciativa, que reúne órgãos e entidades das mais diversas esferas da administração pública, com o intuito de construir uma infraestrutura pública de processos e documentos administrativos eletrônicos, com ênfase na agilidade, na produtividade, na transparência, na satisfação do usuário e na redução dos custos.

Em sua origem, o PEN tinha os seguintes objetivos:

“...o projeto Processo Eletrônico Nacional, que visa a construção de uma solução de processos administrativos eletrônicos que possa ser utilizada por qualquer ente federativo, órgão ou entidade pública, independentemente de sua área de atuação específica. Com isso, pretende-se facilitar a adoção do processo eletrônico em todas as esferas de governo, permitindo redução de custos, ganhos de produtividade, agilização dos processos e aumento da transparência. A solução permitirá também o trâmite eletrônico de processos entre entes, órgãos e entidades distintas, simplificando e agilizando enormemente a comunicação entre eles e desonerando o cidadão. A solução é alicerçada em experiências de sucesso já implementadas no âmbito da Administração Pública, tal como o E-Processo, desenvolvido pela Receita Federal do Brasil. O projeto contemplará, além da solução de tecnologia em si, o tratamento de aspectos metodológicos e jurídicos, e está sendo conduzido em parceria por órgãos e entidades pertencentes às três esferas.” (UCHÔA; AMARAL, 2013, pg. 2)

O objetivo da implantação do Processo Eletrônico Nacional é a substituição do uso de papel como suporte principal para o ambiente digital, através da implantação de uma solução única que envolve a gerencia das informações e dos documentos digitais, que possa ser utilizada por qualquer ente federativo, órgão ou entidade pública, independentemente de sua área de atuação. Para atingir os objetivos citados foram estruturadas três grandes ações: a implantação do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), o Barramento de Integração do SEI e o Protocolo Integrado.

O SEI é um software proprietário, desenvolvido em 2009 pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4), para gerenciar a gestão (criação, tramitação e guarda) dos processos administrativos. Com o interesse do Governo Federal, esta solução foi expandida para diversos Órgãos da Administração Pública, como meio de modernizar os processos administrativos em meio eletrônico, sem resultar em custos para as Instituições que implantaram.

O SEI foi uma solução oportuna, pois se enquadrava nos requisitos legais do

Decreto nº 8.539 de 08 de outubro de 2015, que “Dispõe sobre o uso do meio eletrônico para a realização do processo administrativo no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.” (BRASIL, 2015)

Para utilizar esta solução, os órgãos devem solicitar o direito de uso mediante a assinatura de um acordo de cooperação técnica com o TRF4. Cabe dizer, que a referida formalidade é necessária, pois o SEI é considerado um software de governo, que conforme a definição da Portaria nº 46, de 28 de setembro de 2016, que dispõe sobre a disponibilização de Software Público Brasileiro, é um software:

cujo titular dos direitos seja um órgão da Administração Pública, para o qual há necessidade de compartilhamento entre os órgãos da Administração Pública, mas que não atende a todos os requisitos necessários para que seja considerado Software Público Brasileiro (BRASIL, 2016, art. 2º, VIII).

A disponibilização deste software foi ao encontro do Governo Federal que buscava uma solução padronizada para os órgãos da Administração pública. Nesta perspectiva Uchôa e Amaral (2013) afirmam que para atingir os seus objetivos, a Administração Pública optou por procurar uma solução já existente na academia ou no mercado ao invés de desenvolver uma solução absolutamente inédita.

Logo, o SEI vem a atender a uma demanda existente na Administração Pública por soluções informatizadas e para muitos Órgãos foi o primeiro software a integrar os processos administrativos. Seu uso resultou em mudanças de paradigmas Institucionais, uma vez que diversos Órgãos que careciam de gestão documental, de práticas de padronização de documentos, viram-se obrigados a profissionalizar os procedimentos burocráticos para utilizar internamente o SEI.

Em outros termos, apesar de já existirem iniciativas em direção a normatização de procedimentos burocráticos, o SEI e a implantação do PEN modificaram concretamente as práticas das Instituições, que para adotar esta solução tiveram que adotar na prática as boas práticas de gestão documental.

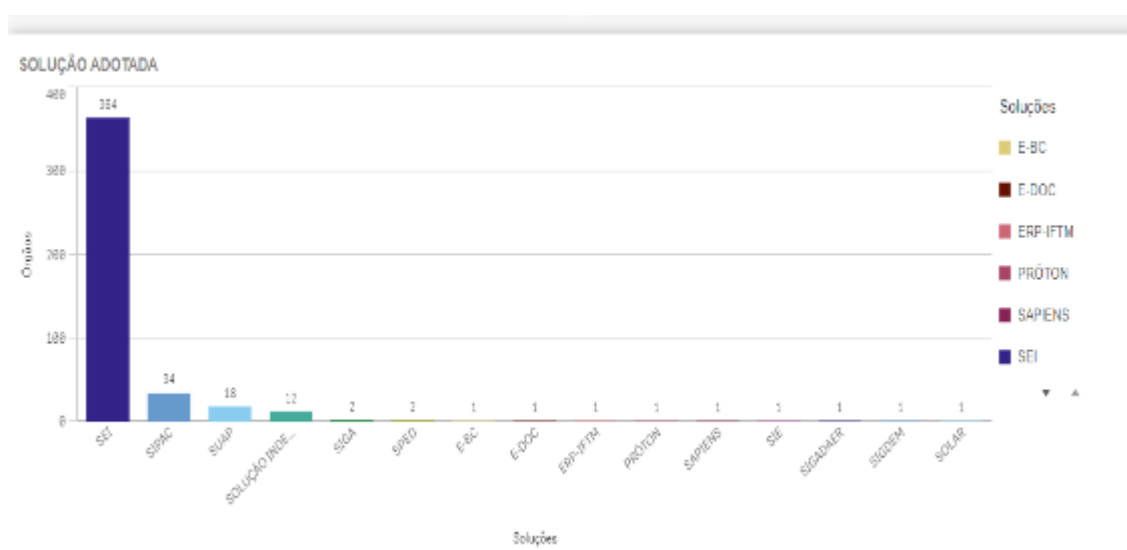
Este aspecto diz respeito à implantação do governo eletrônico para o seu público interno, e um dos ganhos da implantação desta solução para a Administração pública Federal, foi a quebra de diversos paradigmas e “heranças” de tempos em que as práticas cotidianas não eram normatizadas e dependiam da livre iniciativa de agentes públicos, que decidiam de forma intuitiva como as informações e como os documentos deveriam ser produzidos, tramitados, usados e destinados. O exposto vai ao encontro aos princípios

citados na abertura desta seção (impessoalidade e eficiência).

Conceitos vigentes no governo eletrônico foram normalizados nas discussões da administração pública como o uso da assinatura digital e a transparência da gestão documental. Isto, pois o SEI possibilita que os usuários visualizem, simultaneamente, os documentos pertencentes a um mesmo processo.

Como software oficial do Governo Federal, para a implantação do PEN, podemos observar no quadro a seguir que em 2020 existiam 364 Instituições, que já tinham implantado o SEI no país, enquanto 34 utilizavam o segundo software mais utilizado no país por Órgãos públicos, o Sistema Integrado de Gestão de Patrimônio, Administração e Contratos –SIPAC, e outros.

Figura 13 - Quantidade de Instituições que adotaram os principais softwares de Gestão de documentos



Fonte:(<https://www.cetic.br/pesquisa/domicilios/indicadores/>)

Outra solução citada dentro do PEN é o Barramento PEN, que possibilitará a

integração da comunicação e tramitação de processos entre os órgãos, da Administração Pública, que utilizam, soluções de processos eletrônicos. Sem tal barramento, os documentos e as informações constantes no SEI são estanques dentro de uma Instituição, por exemplo, um processo que envolve duas Instituições precisa tramitar por e-mail, visto que os *softwares* não se comunicam.

Por fim, o Sistema Protocolo Integrado tem a finalidade de consolidar uma base de dados com informações sobre documentos, avulsos ou processos, criados a partir de janeiro de 2015.

Pode-se perceber que as iniciativas do governo eletrônico perpassam diversos aspectos e a busca por interfaces e uma efetiva comunicação passaram a ser destacadas em orientações, como a Portaria nº 483, de 28 de agosto de 2020, que aprova o Manual de Diretrizes para a padronização dos portais do Governo federal no novo Portal Institucional denominado Gov.Br.(BRASIL, 2020).

A referida portaria buscou a unificação digital do Governo Federal, através do uso do portal “gov.br”, que possibilitará o relacionamento com a administração pública mais transparente, simples e moderno.

Neste contexto, a Administração Pública percebe o destaque dado ao design de experiência e interação do usuário e com as práticas atuais de comunicação governamental, tal como acontece em diversos outros países.

A publicação conceitua o gov.br, apresentando todos os conceitos que devem nortear a Administração Pública Federal:

O gov.br é uma plataforma que visa a unificação de portais na internet, sistemas e aplicativos móveis que contenham informações institucionais, notícias ou prestação de serviços do Governo Federal. Isso significa reunir em um só lugar, de forma simples, prática e eficiente todos os serviços e informações oferecidos digitalmente ao cidadão. Ademais, oferece um espaço informativo e utilitário para a população, mantendo-a ciente do que está sendo realizado pelo Governo e a poucos cliques de serviços essenciais, através da integração de serviços disponibilizados por todos os órgãos públicos do Governo em seus respectivos sites. (BRASIL, 2020)

Dentre outros requisitos, na direção de padronizar e alinhar todos os sites da Administração Pública Federal, a Portaria estabelece que as páginas institucionais deverão apresentar em seu menu, no mínimo, seis tópicos: 1- Acesso à informação; 2- Assuntos; 3- Canais de atendimento; 4- Centrais de conteúdo; 5- Composição; 6- Serviços.

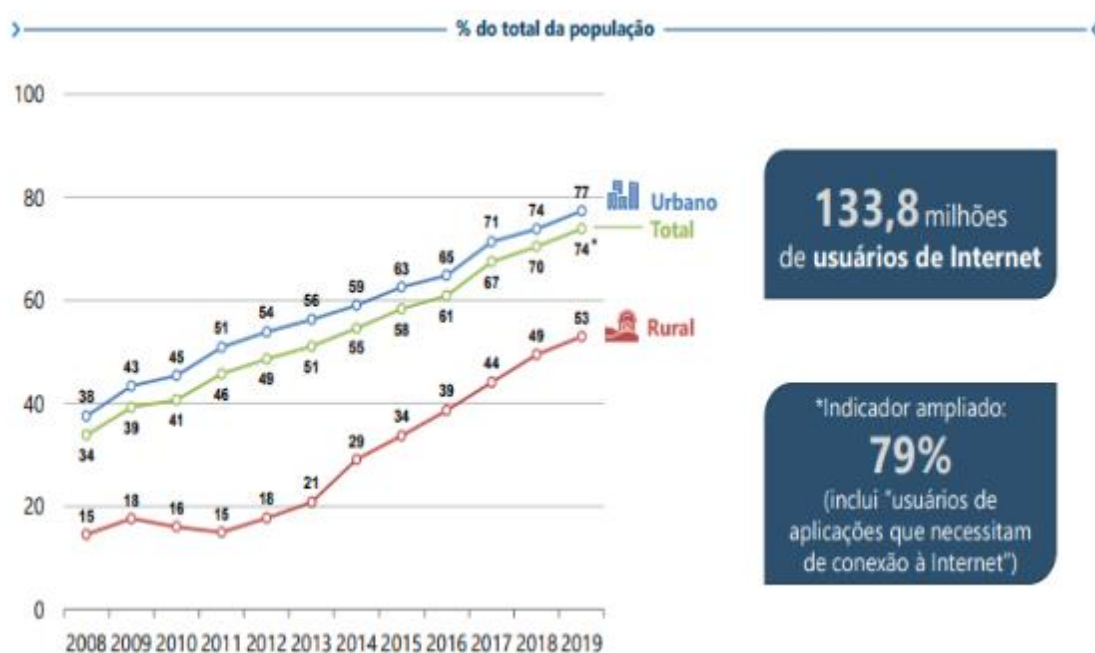
Neste sentido, é sancionada a Lei nº 14.129, de 29 de março de 2022, que dispõe

sobre princípios, regras e instrumentos para o aumento da eficiência da administração pública, especialmente por meio da desburocratização, da inovação, da transformação digital e da participação do cidadão. (BRASIL, 2021)

Nielsen e Loranger (2007) observam que há dez anos, a web era algo diferente para as pessoas. Hoje ela é uma rotina, é uma ferramenta. Se for de fácil acesso, elas a utilizarão, do contrário, não. Com dez vezes mais sites e provavelmente centenas de páginas na web, os usuários estão menos tolerantes a sites complexos. Portanto, um projeto falho significa negócios perdidos. Nunca a usabilidade foi tão importante.

Novamente o uso de linguagem clara e compreensível (a qualquer cidadão) é destacado junto a outras iniciativas do governo eletrônico. Iniciativas que perpassam aspectos internos e externos, sendo justificadas pelo aumento de usuários de internet, no Brasil, inclusive das áreas rurais, conforme observamos na imagem a seguir:

Figura 14 - Usuários de internet (2008-2019)



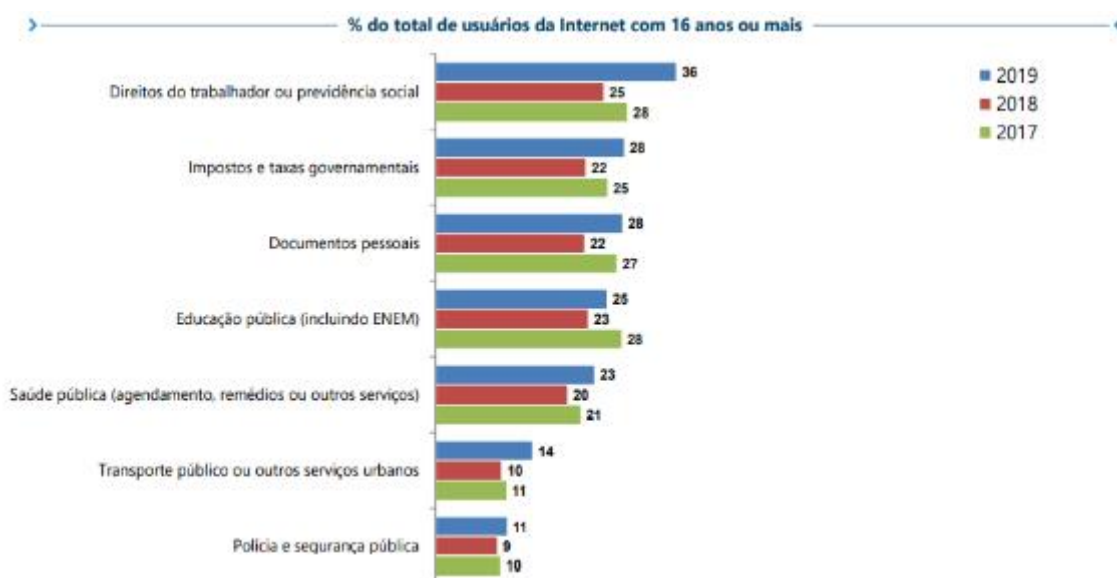
Fonte: Pesquisa TIC Domicílios 2019 (cetic.br)

Estas informações indicam que realmente não existe outra opção para a expansão dos serviços digitais para a população e ao mesmo tempo é preocupante como a população geral irá se inserir neste novo cenário.

Segundo a TIC Domicílios dois terços dos usuários de Internet com 16 anos ou mais (68%), realizaram atividades de governo eletrônico nos 12 meses que antecederam a pesquisa. Isso significa que 81 milhões de brasileiros usaram a Internet para realizar buscas de informações ou realizar serviços de governo eletrônico no período da pesquisa.

Pode-se observar na figura a seguir os dados divulgados pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br), na pesquisa sobre o uso de tecnologias da informação e comunicação nos domicílios brasileiros em 2019, em que constam os tipos de serviços públicos buscados por usuários da internet em 2017, 2018 e 2019.

Figura 15 - Tipos de informações ou serviços públicos procurados por usuários da internet entre 2017-2019

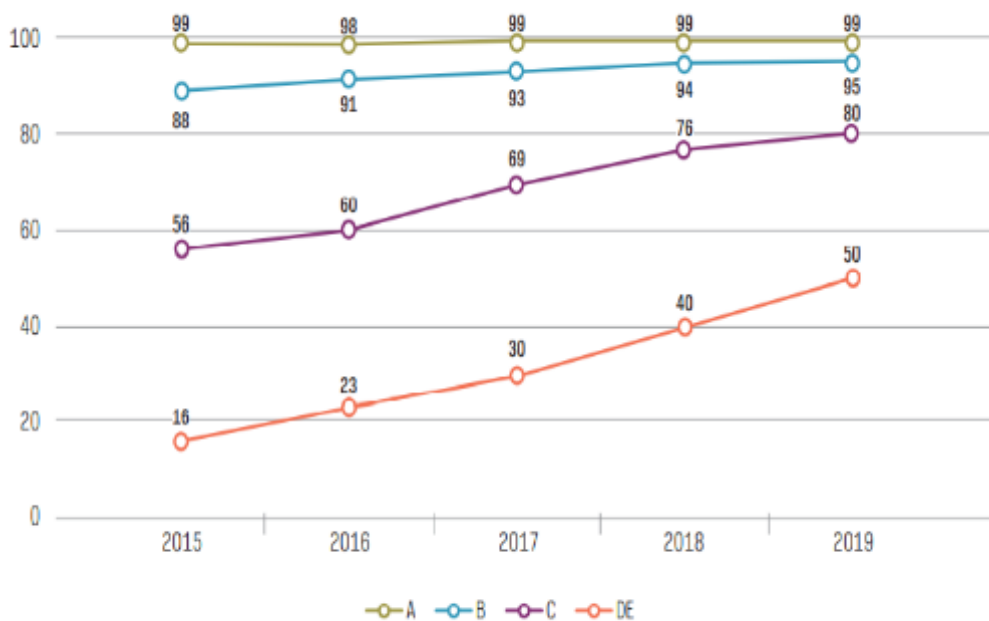


Fonte: (<https://www.cetic.br/pesquisa/domicilios/indicadores/>)

De acordo com os dados da pesquisa TIC Doméstico em 2019, 68% dos usuários de Internet com 16 anos ou mais utilizaram serviços de governo eletrônico. Consta que os serviços mais buscados foram sobre os direitos do trabalhador ou previdência social (36%), impostos e taxas governamentais (28%) e documentos pessoais (28%). Esses dados nos mostram como tem aumentado a relação digital entre governo e cidadãos.

Os dados indicam que existe uma grande quantidade de brasileiros, principalmente das classes de poder aquisitivo mais baixo e das regiões rurais, que estão tendo um maior acesso à internet, mas, por outro aspecto, existe ainda uma quantidade significativa de brasileiros sem acesso. Desta forma, apesar do governo eletrônico ser implantado, deve-se estar disponível a população, formas alternativas ou até mesmo tradicionais de ter acesso a seus direitos.

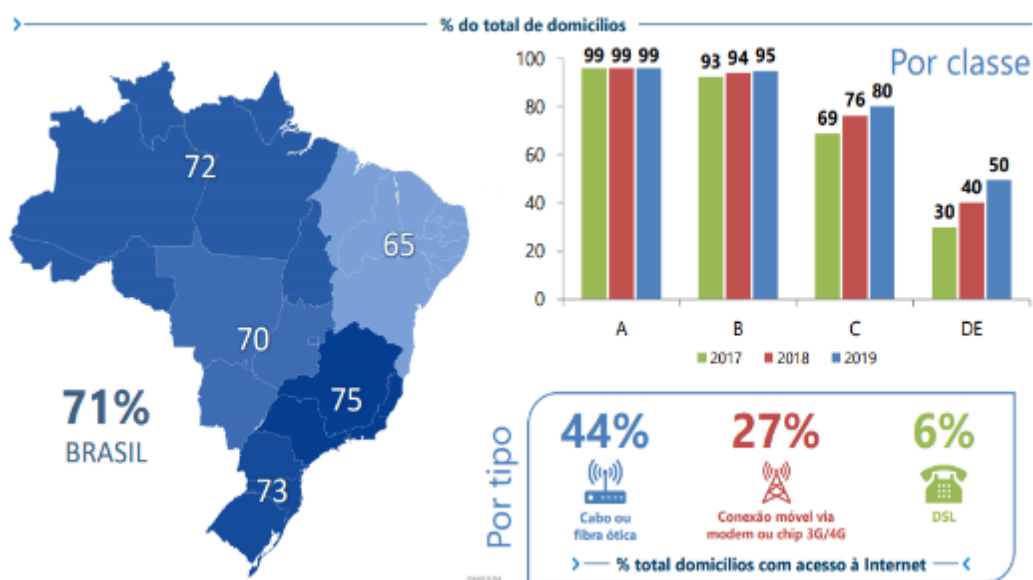
Figura 16 - Gráfico dos domicílios com acesso à internet, por classe (2015-2019)
Total de domicílios (%)



Fonte: Pesquisa TIC Domicílios 2019 (cetic.br)

Pode-se ainda, observar as mudanças referentes ao maior acesso à internet, por classes sociais, por região e por tipo de internet, no gráfico a seguir:

Figura 17 – Domicílios com acesso à Internet



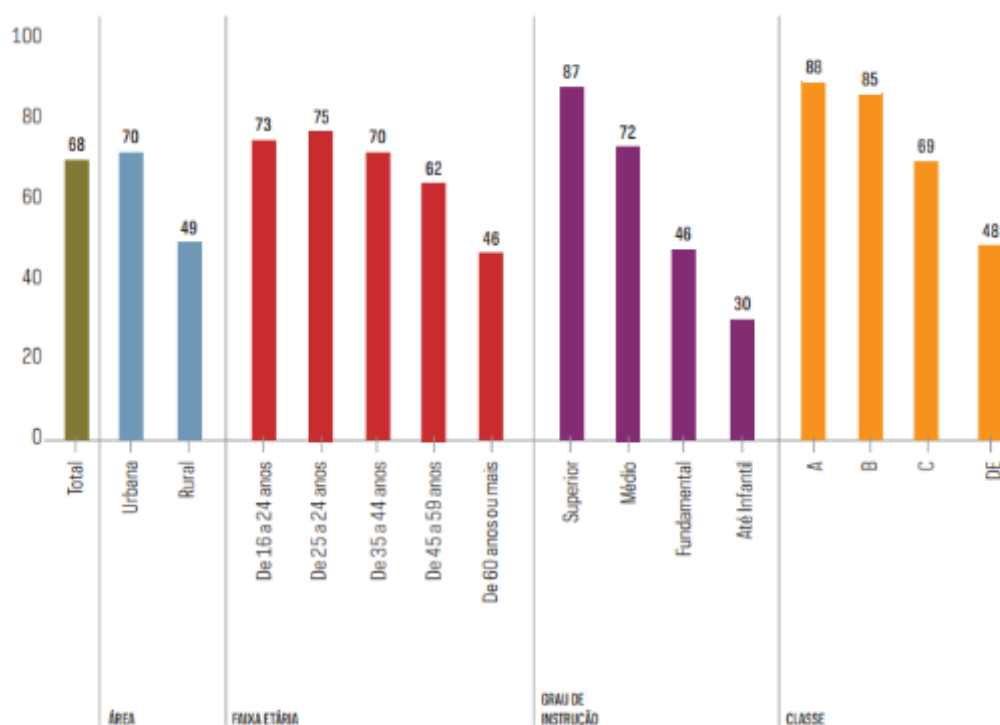
Fonte: Pesquisa TIC Domicílios 2019 (cetic.br)

De acordo com a pesquisa TIC Governo Eletrônico 2019 (CGI.br, 2020), mais de 80% de órgãos públicos federais e estaduais (85%) e das prefeituras (82%) tinham perfil em redes sociais, e a presença on-line por meio de websites atingiu 95% entre os três entes federativos. Ainda, observa-se que 77% dos órgãos públicos federais e 60% dos estaduais possuíam website adaptado para dispositivos móveis, e 62% dos órgãos públicos federais e 33% dos estaduais disponibilizam aplicativos criados pelo órgão público.

Conforme o gráfico a seguir, pode-se perceber um aspecto do grande problema informacional que circunda o Governo Eletrônico no Brasil. Temos a indicação da porcentagem dos usuários (com 16 anos ou mais) de internet que utilizaram o governo eletrônico no ano de 2019, por área, faixa etária, grau de instrução e classe. A proporção daqueles que utilizaram o governo eletrônico em ambientes urbanos chegou a 70%, enquanto nas áreas rurais chegou a 49%:

Figura 18 - Usuários de internet que utilizaram Governo Eletrônico nos últimos 12 meses, por área, faixa etária, grau de instrução e classe (2019)

Total de usuários de Internet com 16 anos ou mais (%)



Fonte: TIC Governo Eletrônico 2019

Conclui-se ao analisar os gráficos apresentados, que apesar da internet aumentar a possibilidade de acesso, no país existe um grupo que está à margem dos benefícios propostos por ela. Tais números são indicativos do quão importante é o estudo acerca dos mais diversos aspectos que circundam o governo eletrônico

Apesar da atenção dada aos excluídos do universo digital, cabe destacar que este trabalho versa sobre o grupo de usuários, que ingressam ou ingressaram no universo digital, mas que não estão aptos suficientemente para lidar com o governo eletrônico. Pois, o fato de usar uma rede social ou checar uma conta de e-mail, não indica necessariamente o domínio acerca das dinâmicas burocráticas digitais existentes na administração pública.

Confirmando tal afirmativa, o TIC Governo Eletrônico 2019, constata que ao mesmo tempo em que o avanço do governo eletrônico e do uso da internet no país aumentaram, cresceu também a proporção de indivíduos que não utilizaram serviços de governo eletrônico tendo em vista as dificuldades encontradas (aumento de 25% dos cidadãos em 2017 para 33% em 2019).

Outro indicador importante é que houve o aumento na proporção daqueles que declararam que os serviços que precisavam não estavam disponíveis na Internet (de 20% em 2017 para 29% em 2019).

Foram observadas diversas vantagens do e-gov, porém, alguns aspectos não podem ser desconsiderados. A exclusão digital, o que foi denominado como “divisão digital” por Castells (2003), diz respeito à desigualdade de acesso à Internet.

Ora, se a internet é tida, cada vez mais, como um meio importante de comunicação entre o Estado e a sociedade, como serão atendidos aqueles que não detêm tecnologia ou recursos para atualizar planos de dados, e conhecimentos necessários para manusear os equipamentos essenciais para interagir com o e-gov?

Assim, deve-se ser investigado como aqueles que apesar de terem condições mínimas de recursos tecnológicos (equipamentos informáticos, celulares, *tablets*, etc) não conseguem acessar as informações disponibilizadas na internet, através do e-gov, o que pode impossibilitar sua participação como cidadão na sociedade.

É necessário que o Estado, a academia, a sociedade estejam alertas para que com as TIC e todo o “novo mundo” inventado por elas, não aconteça de “isolar indivíduos, ao prover um melhor acesso à informação apenas para os bem-educados, tecnologicamente bem equipados, bem-organizados, e para aqueles com recursos” (KAKABADSE; KAKABADSE; KOUZMIN, 2003, p.52).

Um ponto fundamental para esta reflexão é o uso de interfaces e linguagens simples, de fácil compreensão entre os portais do governo e os cidadãos. O uso de mecanismos que facilitem a interface entre Estado X Sociedade, fará com que haja um maior engajamento virtual dos cidadãos e assim, efetivando os objetivos do governo eletrônico e do governo aberto, que é a participação dos indivíduos nos negócios do Estado.

Cabe à Ciência da Informação refletir sobre o uso das informações e tecnologias digitais e propor alternativas para garantir que sejam utilizadas de forma ética, de modo a garantir melhores condições de apropriação pelo usuário, via interfaces fundamentadas na filosofia do Desenho Universal.

3.7 INTERFACES E DESENHO UNIVERSAL EM AMBIENTE WEB

Os primeiros estudos que originaram as interfaces aconteceram na década de 1960 no Instituto de Pesquisa de Stanford, mas foi na década de 1970, que o conceito de hiperlink⁴⁷ foi aperfeiçoado, quando a *Palo Alto Research Center*, da Xerox, apresentou a primeira interface gráfica do usuário ou *Graphical User Interface* (GUI), que veio a ser divulgada e acessível ao usuário comum como produto pelo *Macintosh*, da *Apple*. Esta interface veio a revolucionar a relação homem-máquina, através do uso do *mouse*, que permitia ao usuário selecionar símbolos que direcionavam o mesmo a objetivos práticos.

A Cartilha de Acessibilidade na Web (W3C BRASIL), explica que a web é composta de páginas e documentos que possuem interligações entre seus conteúdos, realizadas pelos hiperlinks, que criam uma relação com outra página ou com o endereço de outra parte da mesma página. Tais interligações que unem as informações que vem a fazer algum sentido ao usuário e para facilitar a apresentação destas informações, as interfaces são aperfeiçoadas de modo a auxiliar o usuário a usar a web.

De acordo com Ferneda (2003, p. 57) a interface é utilizada para “estabelecer a comunicação entre o usuário e o sistema, podendo ter a forma de menus, perguntas e representações”. Neste sentido, Johnson (2001) diz que a interface está relacionada a *softwares* que traduzem os códigos binários (0 e 1) dos sistemas informatizados, possibilitando o sentido e forma à interação entre usuário e computador. Ela é responsável por significar a relação de comunicação entre homem e máquina, realizando a mediação da informação, entre ambas as partes:

Mas, afinal, que é exatamente uma interface? Em seu sentido mais simples, a palavra se refere a softwares que dão forma a interação entre usuário e computador. A interface atua como uma espécie de tradutor, mediando entre as duas partes, tornando uma sensível para a outra. Em outras palavras, a relação governada pela interface é uma relação semântica, caracterizada por significado e expressão, não por força física. (JOHNSON, 2001, p.27).

Para a discussão acerca da acessibilidade de sites e *softwares* foram adaptados conceitos que antes eram utilizados para ambientes “tradicionais”, como por exemplo, o conceito de Universal Design ou apenas Desenho Universal.

O conceito Desenho Universal foi explorado pela primeira vez em 1987, nos Estados Unidos, pelo arquiteto americano Ronald Lawrence Mace, que se preocupava

⁴⁷uma conexão que permite que você se mova facilmente entre dois documentos de computador ou duas páginas na internet. (ENGLISH OXFORD LIVING DICTIONARES, 2021, tradução nossa).

com a criação de produtos e ambientes físicos acessíveis a todos dispensando a necessidade de adaptação.

Posteriormente, uma equipe multidisciplinar, composta por pesquisadores, arquitetos, designers e engenheiros investigaram no projeto “Estudos para Incrementar o Desenvolvimento do Design Universal”, um conjunto de princípios capazes de nortear o Design Universal. Esse conceito em 1997, foi exposto pelo “The Center for Universal Design” (1997), por meio de financiamento fornecido pelo Departamento de Educação dos EUA ao Instituto Nacional de Pesquisa em Deficiência e Reabilitação (NIDRR⁴⁸).

Os princípios do desenho universal influenciaram, em um primeiro momento, a mudança de paradigmas do desenvolvimento de projeto urbanos e arquitetônicos, mas logo se espalhou conceitualmente para diversos projetos, expandindo sua face universalista objetivando auxiliar na criação de produtos acessíveis para todas as pessoas, sem distinção, inclusive quanto a arquitetura da informação.

Neste aspecto, os princípios do desenho universal encontram o conceito de governo eletrônico proposto, que não deve diferenciar, pelo contrário, deve integrar todos os perfis de cidadãos independente das suas habilidades.

A concepção de produtos universais busca atender a todos independente de características físicas. Aplicando tal concepção ao universo virtual, precisa-se pensar como trazer igualdade de acesso aos indivíduos, independentemente de situações e limitações pontuais.

A Cartilha de Acessibilidade na Web - W3C Brasil indica que o fundamento teórico mais relevante para o conceito de acessibilidade é o Desenho universal. A ideia principal contida no Desenho universal é que o mundo projetado deve se adaptar o melhor possível a todas as pessoas, ao invés de exigir destas um grande esforço de adaptação.

Melo e Baranauskas (2005) refletem sobre a necessidade da interação humano-computador de forma efetiva entre os mais diversos perfis:

a interação humano-computador viável a um público heterogêneo em vários aspectos (ex. cultural, educacional, antropométrico, etc), o design de interfaces tem exigido cada vez mais atenção a soluções que flexibilizem a interação e o acesso à informação como forma de atender as necessidades de seus diferentes usuários. Essas necessidades dizem respeito, entre outras coisas, às tecnologias de acesso à informação e de interação utilizadas (ex. navegadores e tecnologias assistivas), às características físicas e cognitivas dos usuários (ex. mobilidade, acuidade visual e auditiva, compreensão das

⁴⁸ National Institute on Disability and Rehabilitation Research

informações), às condições oferecidas pelo ambiente (ex. espaço para aproximação e uso, iluminação e ruído). No cenário Web as diferenças entre usuários são bastante acentuadas, devido à potencial diversidade de situações de uso de suas aplicações; tais diferenças precisam ser consideradas no desenvolvimento dos sistemas. (MELO; BARANAUSKAS, 2005, p.1502)

As autoras exemplificam alguns cenários de interação que servem como exemplo, para que entendamos a universalidade dos conceitos tratados, que apesar de muitas vezes parecerem ser específicos a um grupo de usuários, podem atender a todos:

- Usuário com tendinite crônica emite comandos ao computador via voz para preencher um formulário;
- Usuário com mobilidade reduzida realiza compras de livros pela Internet;
- Pessoa idosa, com catarata e audição reduzida, acessa Webmail, mantido por seu provedor de acesso à Internet, com auxílio de um leitor de telas;
- Alunos de escola de ensino fundamental acessam sites com conteúdos educacionais; seu acesso à rede é lento e o Sistema Operacional que utilizam é o Linux; um desses alunos é cego;
- Participantes de um programa de inclusão digital acessam a Internet com máquinas e navegadores antigos;
- Estudante universitária, destra, está com seu braço direito engessado; prefere usar o teclado, a ter que utilizar o *mouse* com a mão esquerda, para fazer pesquisas na biblioteca digital de sua universidade;
- Aluna cega realiza sua matrícula via Internet; para leitura das informações, utiliza seu leitor de telas preferido e o teclado como dispositivo de entrada; além disso, imprime seu comprovante de matrícula em braile;
- Aluno surdo, cuja primeira língua é a Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS), participa em um curso à distância via Web;
- Estrangeiro procura informações sobre programas de pós-graduação no site da Unicamp;
- Usuário afásico, com dificuldades em oralizar suas ideias, faz novos amigos em sala de bate-papo;
- Funcionária com baixa visão deseja conhecer as atividades oferecidas pela Faculdade de Educação Física no site da instituição; para isso, além de um programa ampliador de telas, usa um programa leitor de telas;
- Usuário com paralisia cerebral, para participar de um fórum de

discussões, utiliza o teclado com auxílio de uma ponteira de cabeça, além de um dispositivo apontador do tipo *eyegaze system*;

➤ Estudantes universitários acessam conteúdo disponibilizado na Web via interface de televisão digital interativa;

➤ Usuário deseja obter as últimas notícias de seu jornal preferido via celular.

A seguir poderemos observar os setes princípios do desenho universal, que foram traduzidos pelo próprio autor e posteriormente perceberemos como eles podem ser compreendidos, sob o olhar da Ciência da Informação:

Quadro 5 - 7 Princípios do Desenho Universal

<p>1) Uso equitativo - O design é útil e comercializável a pessoas com diversas capacidades.</p>	<p>a) Proporcionar a mesma forma de uso para todos os usuários: idêntico sempre que possível; equivalente se necessário;</p> <p>b) Evitar segregar ou estigmatizar qualquer usuário;</p> <p>c) Prover igualmente para todos usuários mecanismos de privacidade, segurança e proteção;</p> <p>d) Tornar o projeto atraente para todos os usuários.</p>
<p>2) Uso flexível - O design acomoda uma ampla gama de preferências e capacidades individuais.</p>	<p>2a. Permitir escolher os métodos de utilização;</p> <p>2b. Possibilitar o acesso e uso com a mão direita ou esquerda;</p> <p>2c. Facilitar a exatidão e precisão do usuário;</p>

	2d. Fornecer adaptabilidade no ritmo do usuário.
3) Uso simples e intuitivo - O uso do design é fácil de compreender, independentemente da experiência, do conhecimento, das capacidades linguísticas ou do atual nível de concentração do usuário.	<p>3a. Eliminar a complexidade desnecessária.</p> <p>3b. Ser coerente com as expectativas e intuição do usuário;</p> <p>3c. Acomodar ampla variedade de habilidades de alfabetização e linguagem;</p> <p>3d. Organizar informações relacionadas com sua importância;</p> <p>3e. Providenciar resposta efetiva e feedback eficazes durante e após a conclusão da tarefa.</p>
4) Informação de fácil percepção - O design comunica a informação necessária, de forma eficaz ao usuário, independente das condições ambientais ou das habilidades sensoriais do usuário.	<p>4a. Usar diferentes modos (ilustrado, verbal, tátil) para a apresentação redundante de informação essencial;</p> <p>4b. Fornecer contraste adequado entre informações essenciais e seus arredores</p> <p>4c. Maximizar a “legibilidade” das informações essenciais;</p> <p>4d. Diferenciar os elementos de maneiras que podem ser descritas (ou seja, facilite o fornecimento de instruções ou direções);</p> <p>4e. Fornecer compatibilidade com uma variedade de técnicas ou dispositivos usados</p>

	por pessoas com limitações sensoriais.
5) Tolerância ao erro - O design minimiza riscos e consequências adversas de acidentes ou ações não intencionais.	<p>5a. Organizar elementos para minimizar riscos e erros: elementos mais usados, mais acessíveis; e elementos perigosos são eliminados, isolados ou protegidos;</p> <p>5b. Fornecer avisos de perigos e erros;</p> <p>5c. Fornecer recursos à prova de falhas;</p> <p>5d. Desestimular a ação inconsciente em tarefas que exijam vigilância.</p>
6) Mínimo esforço físico - O design pode ser usado de maneira eficiente e confortável e com o mínimo de fadiga.	<p>6a. Permitir que o usuário mantenha uma posição corporal neutra;</p> <p>6b. Usar forças operacionais razoáveis;</p> <p>6c. Minimizar as ações repetitivas;</p> <p>6d. Minimizar o esforço físico contínuo.</p>
7) Espaço e dimensão para aproximação e uso - Tamanho e espaço adequados são fornecidos para abordagem, alcance, manipulação e uso independentemente do tamanho do corpo do usuário, postura ou mobilidade	<p>7a. Fornecer a qualquer usuário (sentado ou em pé) uma linha de visão clara para elementos importantes;</p> <p>7b. Tornar o alcance de todos os componentes confortável para qualquer usuário sentado ou em pé;</p> <p>7c. Acomodar variações no tamanho da mão ou do punho;</p>

	7d. Providenciar espaço adequado para o uso de dispositivos de ajuda ou assistência pessoal.
--	--

Fonte: autor com base no The Universal Design File - THE CENTER FOR UNIVERSAL DESIGN

O primeiro princípio diz respeito ao “uso equitativo”, que sintetiza a ideia central desde trabalho, sobre a necessidade dos sites públicos serem efetivos ao acesso e uso das informações, independentes do seu suporte, a todos os perfis de usuários, indiscriminadamente. Para alcançar esse objetivo, o design universal cria e implementa diversas soluções virtuais, como o uso de interfaces de fácil compreensão e uso, que seja intuitiva, atraente a todos usuários.

Cabe destacar que assim como no ambiente físico, no ambiente virtual não é positiva a ideia de criar ambientes separados para as pessoas conforme suas especificidades. Por tal motivo, as interfaces devem ser capazes de atender democraticamente e simultaneamente a todos.

Neste sentido, Ferreira (2016) afirma que as interfaces devem possibilitar o acesso de qualquer pessoa, independentemente de suas capacidades físico-motoras e perceptivas, culturais e sociais.

Carletto e Cambiaghi definem Desenho Universal em conformidade com este princípio ao dizerem que não é uma tecnologia direcionada apenas aos que dele necessitam, mas sim é desenhado para todas as pessoas. Complementam dizendo que a ideia do Desenho Universal é, “evitar a necessidade de ambientes e produtos especiais para pessoas com deficiências, assegurando que todos possam utilizar com segurança e autonomia os diversos espaços construídos e objetos.” (CARLETTO; CAMBIAGHI; 2010, p. 10).

No eMAG podemos encontrar exemplos práticos deste princípio, como ajuste de cores com contraste forte, que inclui todos os perfis, inclusive os idosos, as pessoas de baixa visão e os daltônicos. Estes últimos são destacados por ZHENG (2019), ao afirmar que aproximadamente entre 12 homens, 1 é daltônico (8%), enquanto entre 200 mulheres, 1 é pessoa com daltonismo (0,5%).

O segundo princípio é “uso flexível”, e indica a necessidade de possibilitar aos usuários os meios de uso dos portais. Este conceito faz com que a necessidade de adaptação parta do sistema e não do usuário, que terá diversas possibilidades para que seu acesso seja o melhor possível.

Este princípio também pode ser aplicado na relação de interação das soluções digitais aos *hardwares* ou dispositivos digitais, como *notebooks*, *smartphones*, *tablets* e todos aqueles que venham a surgir.

No caso do governo eletrônico, os sites devem ser acessíveis, na atualidade, principalmente por meio de dispositivos móveis como *smartphones*, que cada vez mais, são usados por usuários de todos os perfis.

Pode-se entender que este princípio está nas iniciativas que buscam facilitar o acesso e intercâmbio com o sistema, como ocorre nos teclados virtuais, nos softwares de reconhecimento de voz e inclusive na solução do barramento eletrônico já citado, que buscará a integração do processo eletrônico nacional.

O terceiro princípio é o “uso simples e intuitivo”, que está diretamente ligado com o primeiro (equidade). Este princípio é inclusivo, tendo em vista que garante o acesso do usuário independente de “pré-requisitos”. Nesta linha, os sites não devem usar termos de difícil acesso a população geral e deve ter comandos claros e objetivos.

De acordo com este princípio as páginas não devem usar de parágrafos muito grandes e por oposição, usar de tópicos curtos e claros, usar fontes nítidas. Este princípio induz aos designers de sites a produzir conteúdos simples e fluidos e não permitir usos de flashes, spams que dificultem a leitura dos conteúdos e diversos outros itens que podem tornar a navegação nas plataformas mais confusas e difíceis.

O quarto princípio é “informação de fácil percepção”, que se relaciona a necessidade de possibilitar o entendimento das informações. No ambiente Web este princípio obriga a respeitar as hierarquias das informações que devem ser estruturadas de forma lógica, a partir do assunto de maior amplitude até as informações específicas.

O princípio ainda se refere a todas as atividades que buscam facilitar a legibilidade das informações, como o uso de cores e contrastes para destacar as informações importantes, bem como os ambientes dentro de um sistema, usar descrições textuais para materiais de áudio e vídeo e possibilitar a acessibilidade pelo uso de *mouse* ou teclado.

O quinto princípio é a “tolerância a erros”, que busca minimizar riscos e erros resultantes de possíveis falhas e, preenchimento de campos. De forma prática, os sites devem dispor de sugestões quanto ao preenchimento dos campos. Quando os campos são

de preenchimento obrigatório, deverá ser dito e não permitido ao usuário avançar em seu processo sem cumprir as exigências. Assim como, quando for necessário selecionar um campo, poderá ser sugerida as respostas.

O Sexto princípio é o “mínimo esforço físico, que está direcionado ao bem estar do usuário dos ambientes, de forma mais confortável possível, evitando a fadiga”. Quando aplicamos ao ambiente virtual, percebemos que os desenhos dos sistemas devem ser intuitivos e de fácil uso e compreensão, ou seja, deve ser exigido o mínimo possível do usuário, para que ele tenha efetivo uso dos sistemas

No eMAG encontra-se diversas recomendações sobre este princípio, como a possibilidade de uso de teclas de atalho, de aumentar o zoom da página, mantendo a nitidez e se perder informações, o uso de hiperlinks que direcionam os usuários ao conteúdo desejado, etc.

Por fim, a “Dimensão e espaço para acesso e uso”, que estabelece a qualquer usuário (sentado ou em pé) uma adaptação para atendê-lo. Esse princípio é considerado pelo autor o mais distante da realidade virtual, porém indica a criação de espaços com informação nítida e acessível pelas tecnologias assistivas.

Conclui-se assim, que a construção de interfaces baseadas no desenho universal faz o mundo virtual ser inclusivo e atender a todos os perfis de usuários. Tal debate deve estar sempre ativo e implícito nos projetos de construções digitais, já que as “interfaces amigáveis” facilitam ao máximo a busca e uso das informações digitais.

Essas informações que em muitos casos são pessoais e principalmente com o advento do Big Data, tem levantado novas questões a serem debatidas por todos. Pois, se ao mesmo tempo em que o rastreamento digital possibilita vantagens relacionadas ao atendimento de cidadãos e clientes de serviços, com o aperfeiçoamento de soluções personalizadas, a segurança e a privacidade das informações devem ser responsabilidade dos provedores de serviços, tal como o uso de interfaces inclusivas.

3.8 PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Destaca-se neste trabalho a dualidade que permeia diversos assuntos, como por exemplo as dicotomias da sociedade da informação, que ao mesmo tempo que inclui minorias, ao permitir e dar voz a qualquer pessoa que possa acessar a internet, exclui drasticamente aqueles que não estão capacitados a se integrar nos seus padrões.

Nas dinâmicas desta sociedade podemos perceber que ao mesmo tempo que existe a possibilidade de trocas culturais, convivemos com o risco de uma cultura hegemônica se sobrepôr a outra, ao mesmo tempo que o governo eletrônico possibilita uma maior participação cidadã, pode ignorar os analfabetos digitais.

O pano de fundo deste trabalho são as dicotomias e mais uma delas que se agrava em nossos tempos dizem respeito ao tema “acesso à informação x proteção de dados ou privacidade”. Neste contexto, Passarelli (2020, p.5), cita, outras dicotomias, como “*copyright x copyleft*; invisibilidade e anonimato x diluição da privacidade e exposição exacerbada”, que segundo a autora “são condições geradas a reboque da sociedade em rede e pedem uma nova compreensão do mundo contemporâneo conectado.”

Com o advento do Big Data, que produz histórico e padrões de comportamento (verdadeiros ou não), tem sido constantes os incidentes, no Brasil e no globo, de notícias sobre vazamento ou comercialização de dados pessoais.

A proteção à privacidade tem origem anterior consta no Artigo 5 da Constituição Federal, inciso LX, que trata da proteção de dados pessoais, como pode-se observar a seguir: “a lei só poderá restringir a publicidade dos atos processuais quando a defesa da intimidade ou o interesse social o exigirem” ou no inciso XII que diz:

é inviolável o sigilo da correspondência e das comunicações telegráficas, de dados e das comunicações telefônicas, salvo, no último caso, por ordem judicial, nas hipóteses e na forma que a lei estabelecer para fins de investigação criminal ou instrução processual penal. (BRASIL, 1988)

Posteriormente, a LAI legisla sobre este tema e aponta a privacidade como valor maior, junto a proteção segurança da sociedade ou do Estado, e os motivos aceitáveis para impor o sigilo, excepcionalmente. Em outros termos, a referida Lei explicita que o direito à informação deve ser limitado pelos direitos da personalidade. Neste diapasão, Svalov (2012, p.63) “o direito à informação não é ilimitado, vez que seus limites são o direito à vida, à honra, à intimidade, à vida privada e à imagem, considerados como os direitos da personalidade”.

Segundo Sandoval-Almazán (2015) pondera sobre a tarefa prática da transparência pública, uma vez que, pode vir a causar interpretações ambíguas. Para o autor, não é uma tarefa simples, tornar um governo transparente, pois é um desafio equacionar a busca por novos processos que abram os repositórios de dados

governamentais para os cidadãos, sem afetar a privacidade de informações e dados sensíveis que podem prejudicar interesses do Estado:

um governo transparente não é tão simples quanto parece à primeira vista. A possibilidade de reorganizar os dados por meio de novos e melhores processos, abrindo repositórios de dados governamentais para os cidadãos de forma acessível, organizada e neutra, sem afetar a privacidade das informações ou expor dados sensíveis que podem prejudicar a função do Estado torna-se uma tarefa titânica⁴⁹ (SANDOVAL-ALMAZÁN, 2015 p. 12)

Recentemente, podemos constatar duas leis que abordam e norteiam a questão da proteção de dados e os direitos da personalidade: o Marco civil da Internet e a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). O Marco Civil da Internet – MCI⁵⁰, que estabeleceu direitos e deveres gerais relativos à Internet, deixando claro, que os princípios que regem as atividades tradicionais, se aplicam à vida virtual e destaca o direito de proteção de dados pessoais e da privacidade.

A LGPD continua a iniciativa do MCI, de estabelecer regras ao mundo virtual, principalmente quanto ao uso do Big Data, que permitiu diversas organizações nacionais e internacionais a comercializarem e compartilharem dados pessoais, muitas vezes sem limites éticos ou normativos.

No campo teórico, para pensar o conceito de privacidade na nossa sociedade, poderíamos regressar no tempo, muito antes das novas Tecnologias da Informação e Comunicação, pois Warren e Brandeis (1890, p. 193) já tratavam deste tópico em sua época, quando definiram a privacidade relacionada ao “direito de ser deixado em paz”.

Posteriormente, Westin (1967), refletia em sua época acerca dos conflitos entre a privacidade e o monitoramento de dados. O autor percebe o aumento do monitoramento social como consequência dos avanços dos sistemas de espionagem, desenvolvidos durante a II Guerra Mundial (1939-1945). Em suas reflexões recentes, o autor indica que este tema ganha destaque também com as mudanças de costumes morais dos indivíduos, que por vontade própria tendem a difundir informações sobre seu cotidiano.

Margulis (2003) destaca que a privacidade é uma questão social devido três fatores. Primeiro, pois está relacionada à comunicação e interação interpessoal, por ser produto do desenvolvimento cultural e social, e por fim, por ser um atributo não somente

⁴⁹transparent government is not as simple as it looks at first sight. The possibility of reorganizing data by means of new and better processes, opening governmental data repositories for citizens in an accessible, organized and neutral manner without affecting the privacy of information or exposing sensitive data that can harm the function of the State becomes a titanic task.

⁵⁰ Lei n 12.965, de 23 de abril de 2014.

dos indivíduos, mas também de grupos e organizações.

Aloysius, Hoehle e Venkatesh (2016) observam que na atual sociedade, onde o maior lucro é baseado em dados e informações, os consumidores tornam-se fornecedores da principal matéria prima, fonte de capital, que são os seus próprios dados. Tal processo pode ser voluntário, mas acontece também de forma involuntária e oportunistas, como por exemplo, através do Big Data, da análise dos cookies e históricos de navegação, que muitos usuários produzem sem qualquer conhecimento do mecanismo informacional que circunda o tema abordado.

Neste contexto, surgem reflexões sobre os algoritmos⁵¹, que não são neutros, pois em muitos casos são permeados por ideologias de quem os criou, mesmo que inconscientemente, sem qualquer intenção. Mas como foi constatado anteriormente, todo ser humano está permeado pela sua cultura, e os algoritmos, muitas vezes refletem a intenção de quem os programou e tem potencial para disseminar em massa interesses e ideologias.

Taylor, Davis e Jillapalli (2009, p. 208) discutem sobre o controle informacional, que sob a perspectiva do consumidor pode ser considerado como “o poder dos consumidores de decidir o que é sabido sobre eles”. Toda essa reflexão tem como origem a necessidade de proteger os consumidores que devem ter ciência dos usos de seus dados e que na Sociedade da Informação são considerados como ativos.

Um dos pontos centrais da relação consumidor e uso de dados pessoais é que no meio de tantas possibilidades, não é sabido com transparência, as formas de coleta, compartilhamento e possíveis usos dos mesmos. Melo trata desta problemática, quando alerta que:

dados considerados não-sensíveis, a exemplo de simples dados cadastrais, se cruzados com outros de outro sistema, podem detalhar quase todos os passos da vida de uma pessoa. Nesse prisma, pode-se concluir que dados não-sensíveis, se considerados numa determinada circunstância, podem se tornar dados sensíveis. (MELO, 2012, p.88)

Ao investigar o comportamento dos consumidores, Westin (2003) classifica estes

⁵¹ Apesar de serem conhecido desde o século IX, através do matemático Muhammad ibn Musã al-Khwārizmi, na atualidade os algoritmos são cada vez mais conhecidos por serem usados por programas de computador que prevêem os perfis de usuários dos indivíduos em rede. O potencial dos algoritmos são explicados por Minsky (1967) quando define como conjunto de regras que nos diz de momento a momento, precisamente como se comportar.

em três classes, conforme suas atitudes perante a privacidade informacional. Os consumidores seriam despreocupados, pragmáticos e fundamentalistas.

Os primeiros são aqueles que têm maior abertura para disponibilizar informações pessoais para as organizações. Os consumidores pragmáticos já conseguem perceber os possíveis benefícios em disponibilizar suas informações, mesmo que já tenham consciência sobre as possibilidades existentes ao disponibilizar seus dados e finalmente, os fundamentalistas que são aqueles altamente preocupados com a disponibilização de suas informações.

Durante a Pandemia do Coronavírus (COVID-19) em 2020 muito se questionou sobre a disponibilização das operadoras de telefonia para os Governos, que mediam os índices de isolamento social, a partir dos sinais de GPS do celular dos cidadãos. O uso de dados de cidadãos tem alertado diversas organizações sociais e teóricos, tendo em vista iniciativas em todo globo como, por exemplo, cita Taylor (2017) sobre a China e a Índia que estão usando registros digitais para controlar seus cidadãos:

Índia e China encomendaram a criação de centenas de cidades inteligentes que fornecerão a capacidade de rastrear e monitorar cidadãos em todos os aspectos de suas vidas (Greenfield, 2013). O registro digital e biométrico está se tornando a nova norma até mesmo nos países mais pobres⁵²

O cenário exposto impulsiona a discussão acerca da proteção de dados dos cidadãos, tendo em vista que estes estão cada vez mais interligados na sociedade contemporânea e a capacidade de processamento e combinação de informações cresce exponencialmente.

De fato, a utilização das novas tecnologias como a Big Data, Inteligência Artificial, Internet das Coisas já são uma realidade e torna possível a coleta, processamento e a análise de dados e informações de cidadãos automaticamente e de forma invisível. Porém, é importante e urgente que a sociedade reflita sobre questões, como por exemplo: até que ponto é aceitável que o princípio da transparência relativize o direito à intimidade?

Neste sentido, Santos reflete sobre a problemática relativa ao uso de dados pessoais em detrimento do direito à privacidade e a liberdade de informação:

⁵²India and China have commissioned the creation of hundreds of smart cities that will provide the ability to track and monitor citizens in every aspect of their lives (Greenfield, 2013), digital and biometric registration are becoming the new norm in even the poorest countries

a possibilidade de extensa e intensa exploração de informações relativas ao usuário colocou em questão o impacto das novas tecnologias sobre a cidadania e a democracia, na medida em que ficaram abalados o direito à privacidade e a liberdade de informação. (SANTOS, 2003, p. 145)

Drinkwater (2016) alerta que o vazamento de informações digitais aumenta as preocupações dos usuários e as empresas devem se voltar para estas questões uma vez que a reputação daquelas que sofrem com falhas relacionadas à custódia dos dados está diretamente ligada à perda de negócios.

Diversos casos ilustram a importância da regulamentação do uso de dados, como o ocorrido em 2012, nos Estados Unidos, quando uma farmácia descobriu a gravidez de uma adolescente, através dos “rastros” deixados pela mesma em suas buscas por produtos relacionados à gravidez em pesquisas online. Tal descoberta aconteceu antes da mesma e de seus pais, que se incomodaram ao receber cupons da loja, que foram enviados fornecendo desconto em produtos relacionados à gravidez. Duhigg (2012), explica este caso e finaliza dizendo que o pai revoltado se direcionou até o estabelecimento para protestar, pensando que a drogaria incentivava sua filha a ter filhos, porém se surpreendeu quando após alguns dias teve a confirmação da gravidez de sua filha.

Este é um exemplo clássico dos efeitos do Big Data ao uso de algoritmos, pois a drogaria em questão não fez tal previsão aleatoriamente, mas sim, após investir na busca por novos modelos matemáticos, que potencializassem sua capacidade de prever os comportamentos de seus clientes.

Os princípios abordados devem ser considerados e analisados não apenas na perspectiva dos desenvolvedores de sites e plataformas na web, mas também na perspectiva do cidadão, principal foco da legislação e usuário da informação na perspectiva da Ciência da Informação. Por tal motivo, este tema encerra o referencial teórico, além do fato que deverá fazer parte do estudo de caso, um olhar crítico quanto às possíveis vulnerabilidades dos dados privados, caso estejam expostos nos sites do governo eletrônico investigados.

4 ESTUDO DE CASO

De acordo com Powell e Lovelock (2005) é comum, nas pesquisas empíricas em ciências sociais, o pesquisador desejar exercer influência nas práticas futuras das Instituições envolvidas, através de suas recomendações. Desta forma, o estudo de caso realizado nesta investigação atenderá a aspiração do autor em compartilhar pontos a serem observados e aperfeiçoados pelos sites das Instituições selecionadas.

O presente estudo está em concordância com Gonzalez de Gomes (1999, p.81), que afirmou sobre as normas jurídicas, como “necessárias e fundamentais para a institucionalização de um campo de ação, porém são insuficientes para garantir a implementação efetiva de uma nova orientação da ação estatal e social”.

A distância entre a teoria e a prática é destacada no princípio do desenho universal, que alerta ser simples na teoria garantir a acessibilidade, mas na prática existem dificuldades de diversas ordens. Sendo assim, buscou-se perceber se a prática do governo eletrônico está em conformidade com toda teoria abordada sobre o assunto.

Nesta direção, Freire (2012) afirma que existem métodos diferentes de avaliar a acessibilidade na web, alguns envolvem a observação de usuários reais tentando executar tarefas, enquanto outros métodos baseiam-se na atividade de especialistas em acessibilidade revisarem os websites, de acordo com recomendações, diretrizes ou uso de ferramentas de avaliação automática.

Neste diapasão, pretende-se analisar os sites das instituições selecionadas sob a perspectiva técnica, realizada pelo pesquisador, de acordo com os requisitos de acessibilidade e usabilidade propostos na literatura e sob a perspectiva do usuário potencial, com foco na acessibilidade cognitiva, através de tarefas realizadas por eles, visando avaliar a interface de acesso dos sites selecionados. Pretende-se refletir sobre a acessibilidade e a usabilidade destes sites, a partir das percepções e avaliações de um grupo de cidadãos, não especialistas nos temas cobertos pelos sites, voluntários, com diferentes graus de escolaridade, idade, dificuldades cognitivas e acuidade visual.

Design caótico leva a becos sem saída e desperdício de esforços. Websites prematuramente colocados online e sem um esquema informacional efetivo impedem que usuários consigam as informações que eles buscam. Quando isso acontece, esses usuários podem desistir ou, pior ainda, ir a um outro site. Um site bem estruturado fornece aos usuários o que eles querem no momento certo. Nielsen e Loranger (2007, p. 171)

O governo eletrônico é formado por todos os órgãos da Administração Pública que atuam na Web, mas para esse estudo foram selecionadas três instituições que contemplam os três níveis de administração (Federal, Estadual e Municipal) por entender que prestam serviços importantes e de interesse do cidadão em geral, cujo acesso deve ser garantido para o exercício da cidadania dos mais diversos perfis de usuários.

Instituto Benjamin Constant – IBC, enquanto Órgão do Poder Executivo Federal, especificamente do Ministério da Educação;

Tribunais Especiais do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro; e
Prefeitura do Rio de Janeiro.

4.1- INSTITUTO BENJAMIN CONSTANT

O Instituto Benjamin Constant tem sua origem no Imperial Instituto dos Meninos Cegos⁵³, que foi a primeira instituição com foco na educação dos deficientes visuais, no Brasil. Sua atribuição consistia em oferecer instrução básica e profissional aos alunos, que eram recebidos dos mais diversos locais do Império.

De acordo com Leão e Sofiato (2019) o primeiro prédio do Imperial Instituto dos Meninos Cegos, no Rio de Janeiro, teve como primeiro endereço uma casa do Morro da Saúde, até que em 1866, o educandário foi transferido para a atual Praça da República.

Com a proclamação da república, o órgão passou a denominar-se Instituto dos Meninos Cegos⁵⁴ e posteriormente veio a ser nomeado como Instituto Nacional dos Cegos⁵⁵, Porém, com a morte do seu professor (1862) e diretor (1869-1889), Benjamin Constant, a instituição recebeu seu nome⁵⁶.

Atualmente, o Instituto é reconhecido por sua excelência na formação de pessoas com deficiência visual, nas pesquisas direcionadas a difusão e incentivo da educação especializada nestes perfis de usuários e nas atividades de atendimento médico à população, através de consultas, exames e cirurgias oftalmológicas.

A seguir poderemos observar como o Instituto apresenta-se na Internet:

Figura 19 – Pagina inicial do IBC (1)

⁵³Conforme o decreto n. 1.428, de 12 de setembro de 1854

⁵⁴ Conforme o decreto n. 9, de 21 de novembro de 1889

⁵⁵ Conforme o decreto n. 193, de 30 de janeiro de 1890

⁵⁶ Conforme o decreto n. 1.320, de 24 de janeiro de 1891

Portal do Governo Brasileiro | Atualize sua Barra de Governo

IBCB CONTATO | IR PARA O MENU | IR PARA A BUSCA | IR PARA O

ACESSIBILIDADE | ALTO CONTRASTE | MAPA DO SITE

Instituto Benjamin Constant
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Busca avançada

IBCB

Webmail (MIOVO) | Webmail (ANICOD) | Webmail (ALUNO) | Serviços do IBC | Empresa | Fale Conosco | Fala BCB

ACESSOS A INFORMAÇÃO

- Institucional
- Ações e Programas
- Participação Social
- Autorias
- Convênios e Transferências
- Receitas e Despesas
- Licitações e Contratos
- Serviços
- Informações Classificadas

ORIENTAÇÕES GERAIS PARA ALUNOS E RESPONSÁVEIS DURANTE A PANDEMIA DE COVID-19

Vai passar

IBC abre vagas para atendimento especializado

Fonte: <https://www.gov.br/ibc/> (2021)

Este site segue as diretrizes do Governo Federal e tendo em vista a diversidade e amplitude dos conteúdos dispostos na tela inicial, foi necessário cinco *prints* para poder capturar todas as informações dispostas.

Figura 20 - Página inicial IBC (2)

Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

Perguntas Frequentes

Dados Abertos do IBC

Voluntariado

EDUCAÇÃO

- Docentes
- Educação Básica
- Educação Superior
- Núcleo de Atendimento Educacional à Pessoa com Surdocegueira (NAEPS)
- Cursos de formação continuada 2021

PESQUISA E TECNOLOGIA

- Publicações do IBC

Os atendimentos serão oferecidos no contraturno, para crianças e jovens cegos, com baixa visão e outras deficiências associadas à deficiência visual matriculados em escolas comuns.

Chamada pública 2021
Inscrições abertas

Até todo, são 16 serviços que passarão a ser oferecidos pela Divisão de Orientação Educacional, Psicológica e Fonoaudiológica (DOE).

Judocas do IBC representarão o Brasil mais

Boletim do Comitê Operativo de Emergência

Covid-19
Confira as deliberações contidas

Diretor-Geral do IBC acompanha ministro em evento no interior do RJ
No Fórum de Educação realizado ontem (5), no município de Miguel Pereira, foram discutidos investimentos e ações federais no estado do Rio de Janeiro.

Comemoração musical

Fonte: <https://www.gov.br/ibc/> (2021)

Pode-se observar nas figuras o uso de iconografias e textos, além dos *hiperlinks*,

que buscam facilitar a navegação dos usuários. São disponibilizadas notícias relacionadas ao Instituto e chamadas para assuntos com relação aos Departamentos que compõem a Instituição.

Figura 21 - Pagina inicial IBC (3)

The screenshot displays the homepage of the Instituto Brasileiro de Cultura (IBC). On the left is a vertical navigation menu with categories: Centro de Estudos, Eventos científicos, Produção de Material Especializado, SERVIÇOS DO IBC (Bibliotecas, Atendimento médico, Núcleo de Apoio à Inclusão no Trabalho (NAIT)), CENTRAL DE CONTEÚDOS (Imagens, Vídeos, Podcasts). The main content area features a top news section with three items: 'uma vez, agora em Tóquio' (with subtext about athletes), 'no 1º boletim semanal do COE', and 'Aberta a chamada para o XI Seminário Conectando Conhecimentos'. Below this is a 'MAIS NOTÍCIAS' link. The middle section is divided into 'Seleções e Concursos' (listing 'Chamada interna para composição da Comissão Editorial da Divisão de...' and 'Chamada para submissão de trabalhos para o XI Seminário Conectando...') and 'Portais Temáticos' (featuring 'Cegueira e Baixa Visão' and 'memória IBC'). A 'TODAS AS SELEÇÕES E CONCURSOS' link is also present. The bottom section, 'Vídeos em destaque', shows three video thumbnails: 'FORMATURA VIRT...', 'IBC em Dia', and 'Live de aniversári...'.

Fonte: <https://www.gov.br/ibc/> (2021)

Figura 22 - Pagina inicial IBC (4)



Fonte: <https://www.gov.br/ibc/> (2021)

Na próxima e última imagem pode-se observar a possibilidade de redirecionamento para as redes sociais do IBC e outros sites que possibilitam uma interação extra ao site oficial da Instituição.

Figura 23 - Pagina Inicial IBC (5)



Fonte: <https://www.gov.br/ibc/>(2021)

4.1.1 Avaliação heurística

Foi realizada a aplicação de um método de inspeção - Avaliação Heurística. A avaliação foi realizada em cinco horas, no dia 22 de julho de 2021. Na avaliação foram indicados os aspectos relevantes quanto a usabilidade da interface do site do IBC e os problemas identificados foram destacados conforme grau de gravidade.

O método, de acordo com Nielsen (1993) trata de avaliação de usabilidade baseado no julgamento de um avaliador, que procura problemas de usabilidade numa interface com o usuário, através da análise e interpretação de um conjunto de princípios ou heurísticas. (NIELSEN,1993):

Nielsen (2005) destaca dez princípios fundamentais a serem atendidos por uma interface:

1-Visibilidade do estado do sistema A interface deve sempre manter o usuário informado sobre sua localização no sistema ou o que ele está fazendo. Seria uma função avançada se o sistema ainda possibilitar o fácil retorno à etapa anterior.

2- Correspondência entre o sistema e o mundo real: O sistema deve falar o idioma do usuário com palavras e termos acessíveis aos usuários. Instruções devem ser disponibilizadas de forma lógica e natural, fazendo sentido ao usuário.

3-Liberdade e controle ao usuário: Possibilitar que o usuário saia facilmente de lugares inesperados em que se encontra e disponibilizar comandos para desfazer e cancelar operações.

4-Consistência e padrões: Evitar palavras, ações ou situações diferentes que signifiquem a mesma coisa. O sistema deve ser previsível, através da utilização de padrões para terminologias, cores, posicionamento e outros atributos, estabelecendo uma coerência em todas as telas da interface.

5-Suporte para o usuário reconhecer, diagnosticar e recuperar erros: O sistema deve auxiliar os usuários a reconhecerem, diagnosticarem e a se recuperarem de erros. Mensagens de erro devem ser expressas em linguagem e não em códigos. Elas devem indicar qual é o problema sugerindo uma solução.

6-Prevenção de erros: Quando possível o sistema deve impedir a ocorrência de erros.

7-Reconhecer em vez de lembrar: Tornar objetos, ações e opções visíveis. As instruções para o uso do sistema devem ser encontradas facilmente visíveis e recuperáveis, quando forem necessárias.

8-Flexibilidade e eficiência de uso: Os sistemas devem oferecer atalhos que permitam aos mais experientes realizar tarefas com mais rapidez. Teclas de atalho

aumentam a velocidade da interação dos usuários experientes com o sistema.

9-Design estético e minimalista: O sistema deve evitar o uso de informações irrelevantes e pouco necessárias, que podem vir a poluir sua interface, ou seja, devem ser fornecidas apenas informações necessárias, nem mais e nem menos.

10-Ajuda e documentação: O sistema deve ser intuitivo e facilmente usável. Deve fornecer informações que possam ser facilmente encontradas e ajuda com passos que possam ser facilmente seguidos.

A seguir são indicados os pontos levantados na avaliação heurística da usabilidade do site do IBC, relacionados a cada princípio de usabilidade violado.

FORMULÁRIO ELABORADO PARA ANÁLISE
1-Visibilidade do status do sistema
<p>Os usuários do site são mantidos informados sobre o progresso do sistema com feedback em tempo razoável?</p> <p>Sim ()</p> <p>Não (x)</p> <p>Não se aplica ()</p> <p>Após clicar em um diretório e seguir para outro local do site, aquele que já foi visitado não aparece marcado para sinalizar que já foi visitado. Desta forma, um usuário com déficit de atenção ou qualquer problema cognitivo pode se perder no uso do site. Além disso, ao clicar nos itens superiores: “últimas notícias, eventos, formação continuada e Revista Benjamin Constant” o usuário é direcionado a outra página sem o mesmo cabeçalho e sem referência do caminho que percorreu. É recomendado que o site seja amplamente padronizado para que os usuários possam navegar pelo site sem se perder. Abaixo podemos ver a sequência de mudanças no layout da página:</p>
<p>Figura 24 – Recorte do site do IBC/2021</p>



Fonte: <https://www.gov.br/ibc/> (2021)

Abaixo apresenta-se a tela referente ao link citado:

Figura 25 - Página para qual o usuário é direcionado



Fonte: <https://www.gov.br/ibc/> (2021)

Você sabe se está logado ou por quanto tempo?

Sim ()

Não ()

Não se aplica (X)

Não é possível se logar no site.

2- Correspondência entre o sistema e o mundo real.

O sistema utiliza conceitos e linguagem familiar com o usuário em vez de termos orientados ao sistema?

Sim (x)

Não ()

Não se aplica ()

A linguagem utilizada em todo site é acessível e familiar.

Excesso de informações destacadas gerando uma poluição visual e confusão mental?

Sim ()

Não (x)

Não se aplica ()

Não foi encontrado uma grande quantidade de informações a ponto de gerar confusões, o que foi encontrado é uma falta de padronização na disponibilização da informação.

3- Liberdade e controle do usuário

Usuários tem total liberdade para realizar ações e desfazer?

Sim ()

Não (x)

Não se aplica ()

O site permite que um usuário envie uma avaliação sobre artigos lidos do próprio site, porém não é possível retornar e editar a nota, caso a avaliação tenha sido erroneamente atribuída.

Figura 26 - Exemplo de impossibilidade para desfazer ação (IBC)



4- Consistência e padronização

O projeto de elementos como objetos e ações tem o mesmo significado ou efeito em diferentes situações?

Sim ()

Não (X)

Não se aplica ()

Algumas partes do site estão justificadas e outras alinhadas à esquerda, o que revela que o site não está completamente padronizado. Pode-se observar abaixo o texto alinhado à esquerda:

Figura 27 - Exemplo de alinhamento a esquerda (IBC)

O Núcleo de Atendimento Educacional à Pessoa com Surdocegueira (NAEPS) está vinculado ao Departamento de Estudos e Pesquisas Médicas e de Reabilitação (DMR) e à Divisão de Reabilitação, Preparação para o Trabalho e Encaminhamento Profissional (DRT) e tem como objetivo oferecer condições para a promoção da autonomia do aluno com surdocegueira, visando sua reinserção sociocultural, considerados os limites, o tempo e a particularidade de cada um.

Em 1993, foi criado o Programa Piloto de Atendimento ao Deficiente Auditivo-Visual, que tinha como objetivo atender pessoas com surdocegueira. Posteriormente foi alterado para Programa de Atendimento e Apoio ao Surdocego (PAAS), definindo com mais clareza suas competências enquanto atendimento de reabilitação para indivíduos com Surdocegueira congênita e adquirida. Em 2019, o programa passou por mais alterações, tornando-se o Núcleo de Atendimento Educacional à Pessoa com Surdocegueira (NAEPS), ampliando suas atribuições.

Links relacionados:
 ■ [Conceituando a surdocegueira](#)

Fonte: <https://www.gov.br/ibc/> (2021)

Abaixo temos um exemplo de texto justificado:

Figura 28 - Exemplo de texto justificado (IBC)

IBC	Competências	Estrutura Organizacional	Base Jurídica	Portarias Normativas
Documentos Institucionais		Localização	Horário de Atendimento	
<p>O Instituto Benjamin Constant é um órgão singular, dotado de autonomia administrativa limitada, ligado diretamente ao Gabinete do Ministro de Estado da Educação. Funciona em regime de externato, e, de acordo com a situação socioeconômica e o lugar de residência do aluno, em regime de semi-internato.</p> <p>História</p> <p>O Instituto Benjamin Constant nasceu do sonho de um adolescente chamado José Álvares de Azevedo que, em 1850, decidiu iniciar uma verdadeira cruzada no Brasil em prol das pessoas que fadadas à exclusão social pelo fato de não enxergarem.</p> <p>Cego de nascença, inteligente e filho de uma família abastada do Rio de Janeiro, o menino José foi enviado à França, aos 10 anos de idade, para estudar na única instituição especializada no ensino de cegos do mundo – o Real Instituto dos Meninos Cegos de Paris. Lá, ele teve contato com uma tecnologia que viria a revolucionar não só a vida dele como a dos cegos de todo o mundo – o Sistema Braille de leitura, criado pelo educador francês Louis Braille, em 1825.</p>				

Fonte: <https://www.gov.br/ibc/> (2021)

Textos estão padronizados com a mesma cor?

Sim ()

Não (X)

Não se aplica ()

Títulos com marcação em azul, na figura a seguir títulos com marcação em verde, e, posteriormente, em preto. Demonstra uma falta de padronização quanto ao uso de cores.

Figura 29 - Exemplo de Título de cor azul (IBC)

The screenshot shows the website of Instituto Benjamin Constant. The header is green with white text. The main content area has a white background. The title 'Instituto Benjamin Constant' is displayed in a large, bold, black font. Below the title, there is a user evaluation section with a star rating and a dropdown menu. A navigation menu on the left lists various institutional information. The main content area contains several tabs for different sections, including 'Companhias', 'Estrutura Organizacional', 'Base Jurídica', and 'Portarias Normativas'. The text below the tabs describes the institution's role and structure.

Fonte: <https://www.gov.br/ibc/> (2021)

Figura 30 - Exemplo de títulos com cor verde (IBC)

PÁGINA INICIAL + PERGUNTAS FREQUENTES

ACESSO À INFORMAÇÃO

Institucional

Ações e Programas

Participação Social

Auditorias

Convênios e Transferências

Receitas e Despesas

Licitações e Contratos

Serviços

Informações Classificadas

Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

Perguntas Frequentes

Dados Abertos do IBC

Perguntas Frequentes

Avaliação do Usuário: 2 / 5

★★★★

Por favor, avalie:

Publicado: Terça, 21 de Junho de 2016, 14h02 | Última atualização em: Quarta, 21 de Julho de 2021, 11h29 | Acessos: 7660

Nesta seção são divulgadas as perguntas frequentes sobre o Instituto Benjamin Constant e ações no âmbito de sua competência.

ENSINO (educação básica)

1) Quem pode se matricular na escola do IBC?

Qualquer estudante cego ou com baixa visão pode se candidatar a uma vaga na educação infantil, no ensino fundamental ou nos cursos técnicos de nível médio integrados, subsequentes e concomitantes. O número de vagas disponíveis, bem como a data para inscrição no processo seletivo constarão no edital de matrículas do ano vigente.

2) Quando são feitas as matrículas na educação básica no IBC?

Anualmente, no início do ano letivo, por meio de processo seletivo disciplinado por edital.

3) É possível a transferência de aluno de outra escola para o IBC em qualquer época do ano?

Fonte: <https://www.gov.br/ibc/> (2021)

Figura 31 - Exemplo de títulos com cor preta (IBC)

Pesquisa

6) Preciso fazer uma pesquisa na área da deficiência visual, como proceder?

Para maiores informações sobre pesquisas, ligue para 3478-4458.

Área da saúde

1) Como marcar uma consulta no Instituto Benjamin Constant?

As consultas são marcadas apenas pelos telefones: 2295-5489 e 2542-5768, na primeira segunda-feira de cada mês pela manhã. O IBC não é um hospital, não tem convênio com o SUS, nem atende urgência/ emergência. Nossa equipe médica é reduzida, por estes motivos o número de consultas é pequeno.

2) O Serviço Médico atende qualquer pessoa, ou só os deficientes visuais?

O Serviço médico atende aos alunos, aos reabilitando e à comunidade em geral.

Fonte: <https://www.gov.br/ibc/> (2021)

Na continuação, abaixo, a caixa alta aparece em cor preta e não mais verde como no início do texto.

Na área “docentes” encontramos um exemplo das diferenças de informações disponíveis sobre cada docente, o que revela falta de padronização e confunde quem está pesquisando. Em alguns casos é exposto apenas o e-mail, enquanto em outros é exposto o currículo e uma apresentação maior.

Figura 32 - Exemplo de despadronização no site do IBC

Docentes

Avaliação do Usuário: 2 / 5

★★★★

Por favor, avalie

Votar 5

Avaliar

Publicado: Segunda, 17 de Dezembro de 2010, 09h32 | Última atualização em terça, 25 de Março de 2021, 17h01 | Acessos: 15117

Adavia Fernanda Correa Dias da Silva
E-mail: edaviafernandasilva@ibc.gov.br

Adriana Maria Maia da Silveira
E-mail: edrianameriamai@ibc.gov.br

Alres da Conceição Silva
Doutor (2013) e mestre (2010) em ciências pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) e licenciado em química pela mesma universidade (2007). Tem experiência na área de ensino de química com ênfase na produção de material especializado para pessoas com deficiência visual.
Email: alressilva@ibc.gov.br
Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/1242439730705298>

Fonte: <https://www.gov.br/ibc/> (2021)

5-Prevenções contra erros.

O site busca impedir erros do usuário?

Sim (x)

Não ()

Não se aplica ()

É relevante que os sites antecipem possíveis erros dos usuários e quando possível, resolvam os gatilhos de falhas, como podemos observar no site analisado, ao impossibilitar envio de formulários com dados errados ou em branco. Na figura abaixo pode-se observar que foram inseridos asteriscos que indicam a necessidade de preencher tais campos para poder enviar o formulário.

Figura 33 - Formulário para contato do IBC

Formulário para contato
Instituto Benjamin Constant
| Cargo: Assessor

Enviar e-mail

Nome *

E-mail *

Assunto *

Mensagem *

Enviar cópia da mensagem

Enviar e-mail

Contatos

Imagem do Contato
Endereço
Av. Pasteur, 940 / 940 - Urca |
Rio de Janeiro - RJ | CEP:
22.290-900 - Brasil

Telefone
(21) 24754442
Fax
(21) 4476 4444
Site
<http://www.ibc.gov.br>

Fonte: <https://www.gov.br/ibc/> (2021)

Na imagem a seguir pode-se observar que o site ainda identifica que foi inserido um “@” indicando que de fato o usuário escreveu um e-mail:

Figura 34 - Exemplo de prevenção de erros do IBC

Nome *

E-mail *

! Inclua um "@" no endereço de email. Falta um "@" em "xx".

Assunto *

Mensagem *

Fonte: <https://www.gov.br/ibc/> (2021)

6- Reconhecer em vez de lembrar.

O usuário não deve necessitar de lembrar-se de nada e a interação deve ser direta.

Sim ()

Não (X)

Não se aplica ()

A seguir pode-se observar um dos índices expostos na lateral do site.

Figura 35 - Recorte do site do IBC



Fonte: <https://www.gov.br/ibc/> (2021)

Ao clicar no item “servidores” o usuário é enviado a um site externo, o <http://transparencia.gov.br/servidores/consulta?busca-especifica-tipo=palavraChave&palavraChave=Instituto+Benjamin+Constant&ordenarPor=nome&direcao=asc> sem qualquer comunicação sobre tal remissão. Tal redirecionamento pode causar confusão, principalmente para usuários com déficit de atenção, idoso ou pessoa com deficiência visual.

7- Flexibilidade e eficiência de uso.

Uso de contraste acaba dificultando por completo a acessibilidade em algumas páginas

Sim (x)

Não ()

Não se aplica ()

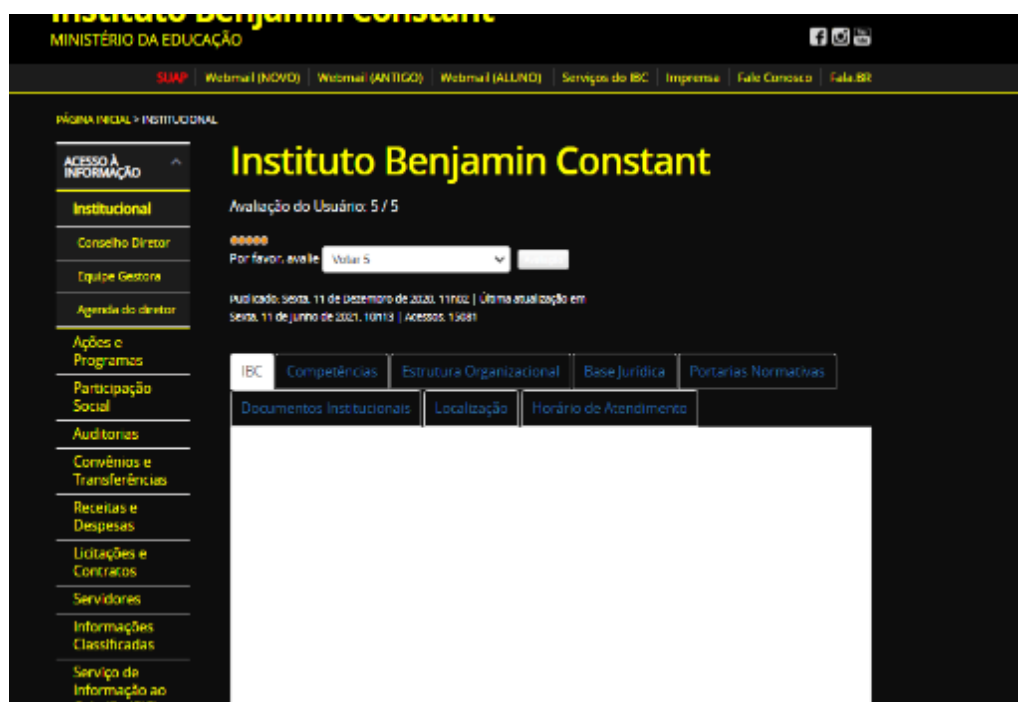
Pode-se perceber nas duas próximas imagens a diferença que ocorre ao aplicar o contraste em uma página. O texto fica tomado por uma tarja branca e sem qualquer contraste. Na maior parte das páginas não existe qualquer erro, porém foram encontradas páginas com este perfil de erro, o que demonstra necessidade de revisão.

Figura 36 - Imagem sem alteração de contraste



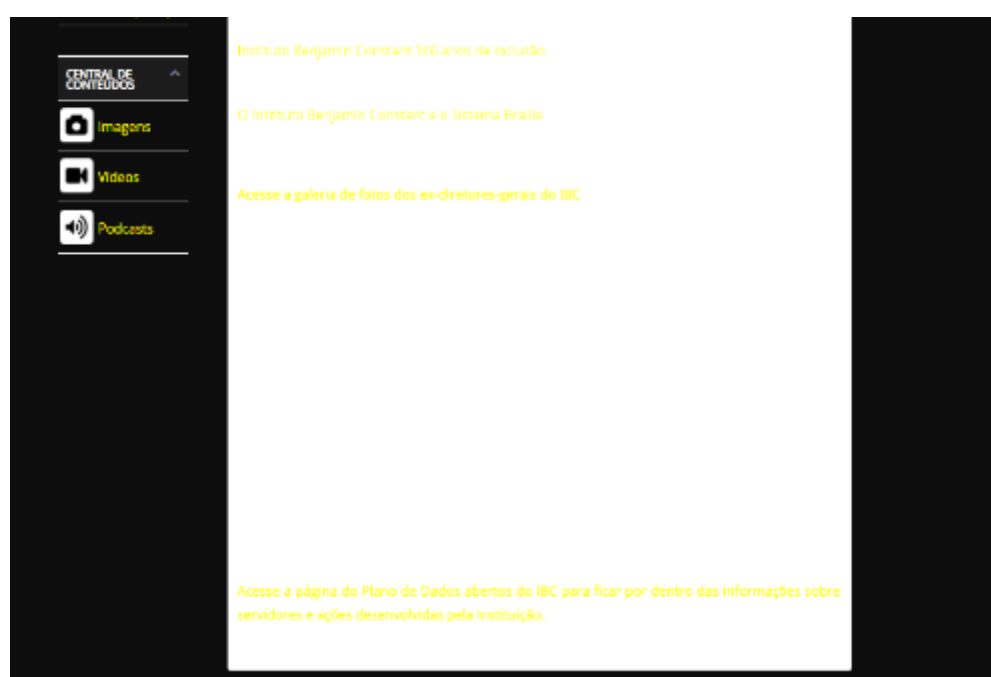
Fonte: <https://www.gov.br/ibc/> (2021)

Figura 37 - Primeiro exemplo de alteração de contraste, contendo textos invisíveis.



Fonte: <https://www.gov.br/ibc/> (2021)

Figura 38 - Segundo exemplo de alteração de contraste, contendo textos invisíveis.



Fonte: <https://www.gov.br/ibc/> (2021)

Constatou-se que a ferramenta de contraste auxilia os usuários, porém não atende com perfeição todas as páginas do Instituto.

O site é navegável por atalhos que auxiliam a navegação?

Sim (x)

Não ()

Não se aplica ()

Pode-se observar especialmente na página inicial a apresentação de atalhos que buscam facilitar a navegação e o entendimento acerca da Instituição.

8-Design estético e minimalista

O conteúdo é exposto de forma minimalista?

Sim ()

Não (X)

Não se aplica ()

No Departamento de Educação é possível observar que no meio da página, após a apresentação de textos e até mesmo imagens, são apresentadas as suas divisões. Seria ideal que as abas relacionadas às Divisões estivessem disponíveis logo no início para explicitar a organização interna do Departamento.

Figura 39 - Primeira parte do site do DED (IBC)



Fonte: <https://www.gov.br/ibc/> (2021)

Figura 40 - Segunda parte do site do DED (IBC)

Unidade de Ensino Especial
 Responsável: Anderson de Oliveira Vallejo
 Telefone: (21) 2478-4004
 E-mail: andersonvallejo@ibc.gov.br
 Cursada:
 Atividade nº 41 - BQ2019-IBCU nº 26 - 11/02/19

Secretária: Simone Farias
 Telefone: (21) 2478-4524
 E-mail: simofar@ibc.gov.br

Divisões:
 IEFV IAF IDIF IA

Divisão de Ensino

 Supervisiona o planejamento da Educação Infantil e do Ensino Fundamental, bem como as práticas da Educação Básica. O quadro docente é formado por profissionais dedicados às áreas de: pedagogo e de educação especial. Possui subestruturas: IEFV e as Coordenarias.

A Coordenadoria de Educação Precoce atende a crianças legais, de baixa visão e com deficiência múltipla de zero a quatro anos de idade, com o objetivo de promover o desenvolvimento global e a inclusão social. A equipe multidisciplinar, composta por professores especiais, psicólogos e fonoaudiólogos, que desenvolvem os programas individuais de atendimento às crianças e seus familiares. Tais programas, fundamentados em pesquisa científica, são oferecidos pelo IBC no tempo de duração da matrícula.

Fonte: <https://www.gov.br/ibc/> (2021)

O sistema possui informações objetivas e diretas?

Sim ()

Não (X)

Não se aplica ()

A página inicial do site do IBC não explica claramente o que é a Instituição, o objetivo do site, e não informa quais informações e serviços estão disponíveis.

Figura 41 - Página inicial do IBC



Fonte: <https://www.gov.br/ibc/> (2021)

A página inicial deveria apresentar informações sobre a instituição (missão, objetivos, estrutura geral) de forma que qualquer usuário, de qualquer escolaridade ou com informação prévia, entenda rapidamente do que trata a Instituição e favoreça a compreensão do seu site.

9- Ajuda ao usuário para reconhecer e diagnosticar erros

Mensagem de erro deve ser emitida com linguagem simples

Sim (x)

Não ()

Não se aplica (x)

Este item se relaciona com o “5-Prevenções contra erros”, uma vez que a mensagem que visa prevenir atende a esta heurística.

10- Ajuda e documentação

O sistema fornece informações que auxiliam os usuários?

Sim ()

Não (X)

Não se aplica ()

4.1.2 Avaliação de requisitos pelo pesquisador

Foram avaliados requisitos constantes no Apêndice III- Aspectos técnicos avaliados pelo autor, que é composto de diversos aspectos indicados pelo Desenho Universal (DU) e o eMAG 3.1.

A seguir podemos observar os resultados colhidos em análise do site do IBC no dia 25 de agosto de 2021:

Site avaliado:	IBC	
Data	25/08/2021	
N	Questões	Resposta
ESTRUTURA DO SITE		
1	O site apresenta competência e estrutura organizacional?	Sim
2	Tabulação da página segue ordem lógica?	Sim
3	Títulos e conteúdos são apresentados em formato hierárquico?	Sim
4	Consta mapa do site, e transparece sua estrutura?	Sim
5	A estrutura de navegação é uniforme?	Não
LAYOUT		
6	Cores neutras são usadas no fundo?	Sim
7	Existe confusão visual, pelo uso excessivo de imagens e vídeos?	Não
8	Existe unidade visual em todas as páginas do site?	Não
9	Existem opções para troca de contraste da interface	Sim
10	As fontes são decoradas?	Não
11	O site utiliza mais de um tipo de fonte?	Não
12	Evita-se o uso de textos com caixa alta?	Sim
13	A logomarca da Instituição está disponível em todas as páginas?	Não
NAVEGABILIDADE		
14	O site é navegável usando apenas o teclado?	Sim
15	O site pode ser navegado com a tecla "TAB" em uma sequência lógica	Sim
16	O site é navegado em sequência lógica?	Sim
17	A página contém atalhos com funções básicas como menu, conteúdo, página inicial e pesquisar?	Sim
18	O site faz uso de âncoras?	Sim
19	O site indica a localização do usuário inserido em um conjunto de	Não

	páginas?	
20	Os links remetem de fato ao que se propõe?	Sim
21	Existe associação do texto a imagens, animações e gráficos para melhor compreensão da informação pelo usuário?	Sim
22	Os links já utilizados permanecem destacados?	Não
23	O site é atualizado automaticamente?	Não
24	É sempre fornecido feedback sobre as ações, informando se o sistema recebeu o seu comando?	Não
CONTEÚDO		
25	Vídeos, imagens e tabelas contem legenda e descrição?	Sim
26	Há informações repetidas e desnecessárias?	Não
27	Os textos são longos?	Não
28	Uso de linguagem Conativa para envolver o cidadão/usuário	Sim
29	A linguagem é simples e clara (sem jargões, etc)?	Sim
30	Há presença de abreviaturas e siglas sem seus respectivos significados?	Não
31	Falta coerência na organização do conteúdo?	Sim
32	O site contém dados desatualizados?	Não
33	Os formatos dos arquivos são acessíveis?	Sim
34	Consta nos links dos arquivos para download, a extensão e o tamanho do arquivo no link?	Não
FORMULÁRIOS		
35	Formulários são navegados em sequência lógica?	Sim
36	Os botões estão etiquetados e executam a ação proposta?	Não
37	Existe barra de ferramenta de busca?	Sim
38	Fornece estratégias de segurança específicas ao invés de CAPTCHA?	Não
39	Se utiliza CAPTCHA, é simples?	Não se aplica
SEMÂNTICA E LEGIBILIDADE		
40	Apresenta excesso de informações, links ou propagandas	Não
41	Os títulos dos links são claros?	Sim

42	Há links quebrados?	Não
43	A página principal sintetiza as informações importantes?	Não
44	São utilizadas pop-ups?	Não
COMUNICAÇÃO		
45	Existe Serviço de Informações ao Cidadão – SIC?	Sim
46	Endereços, telefones e horários de atendimento ao público estão de fácil acesso?	Sim
47	Parágrafos muito extensos?	Não
48	Política de privacidade está disponível?	Não
49	O contato do responsável pelo site está disponível?	Não
50	Existe a seção “Perguntas Frequentes”?	Sim
51	Existe espaço de interação com usuário? Ex. possibilidade de envio de fotos, publicar conteúdos, etc	Não
52	Existe a possibilidade do cidadão se cadastrar para receber automaticamente notícias recentes do Órgão?	Não
ACESSIBILIDADE		
53	É possível visualizar a página inteira sem deslocamento horizontal?	Sim
54	Os conteúdos ficam distorcidos quando ampliados a 200%?	Não
55	É possível visualizar a página inteira rolando a barra vertical no máximo 3 vezes?	Não
56	Existem dicas de navegação?	Sim
57	Possui barra de acessibilidade?	Sim

O Questionário continha 57 perguntas que buscavam testar aspectos de acessibilidade e usabilidade do site e destas, 41 tiveram respostas satisfatórias, 15 não satisfatórias e 1 não aplicável. Sendo assim, 72 % das questões tiveram respostas satisfatórias.

O primeiro tema que agrupa questões é a Estrutura do Site, que continha 5 questões e apenas uma não foi satisfatória. Foi constatado que o site apresenta competência e estrutura organizacional, tabulação da página segue ordem lógica, os títulos e conteúdos são apresentados em formato hierárquico e consta no site um mapa

que transparece sua estrutura. Como aspecto não satisfatório foi constatado que a estrutura de navegação não é uniforme, o que pode gerar dificuldades de compreensão e de atenção por parte de muitos usuários. Cabe destacar que tal falta de uniformização já tinha sido indicada nas análises, conforme Heurísticas de Nilsen.

Quanto ao layout, foram apresentadas 8, sendo que 6 foram consideradas satisfatórias e 2 foram consideradas insatisfatórias. Percebeu-se como fatores positivos as cores neutras presentes na coloração do fundo da página, o fato de existir um equilíbrio quanto ao uso de imagens e vídeos, sem que gere confusão visual ao usuário. Apesar de ter sido observado que a troca de contraste da interface prejudica algumas páginas, este item foi entendido como satisfatório, já que tal função atendeu as necessidades na maior parte do site. As fontes não são decoradas e também não são utilizados mais de um tipo de fonte. Por fim, evita-se o uso de textos com caixa alta.

Como itens não satisfatórios percebe-se, conforme as análises das heurísticas, que não existe unidade visual na totalidade do site. Além disso, a logomarca da Instituição não está disponível em todas as páginas. Tal fator é importante principalmente para usuários que podem ter déficit de atenção e dificuldades de localização durante a navegação no site.

Sobre a “navegabilidade” foram analisadas 11 questões, sendo que destas 8 foram consideradas satisfatórias e 3 não satisfatórias. Foi constatado que o site é navegável usando apenas o teclado e a tecla “TAB” em uma sequência lógica. Além do uso desta tecla, é navegável em sequência lógica e contém atalhos com funções básicas como menu, conteúdo, página inicial e pesquisar. Ainda faz uso de âncoras, os links remetem de fato ao que se propõe, existe associação do texto a imagens, animações e gráficos para melhor compreensão da informação pelo usuário e o site não é atualizado automaticamente, o que beneficia o usuário que tem mais tempo para navegar e compreender as informações.

Como aspectos negativos do layout destacamos três pontos: o site não indica a localização do usuário inserido em um conjunto de páginas, os links já utilizados não permanecem destacados e não é sempre fornecido feedback sobre as ações, informando se o sistema recebeu o comando do usuário.

Foram analisadas 10 questões referentes ao “conteúdo”, destas, oito questões foram consideradas satisfatórias e duas foram consideradas não satisfatórias.

Foram destacados que são disponibilizados vídeos, imagens e as tabelas com legenda e descrição, assim como as informações dispostas não são repetidas e desnecessárias. Os textos não são longos e o uso de linguagem Conotativa é

disponibilizado para envolver o cidadão/usuário. A linguagem é simples e clara (sem jargões). Outro ponto positivo diz respeito à ausência de abreviaturas e siglas sem seus respectivos significados e os dados do site são constantemente atualizados.

Como pontos negativos pode-se indicar a falta de coerência na organização do conteúdo e a ausência de informações nos links dos arquivos para download, a extensão e o tamanho do arquivo no link.

Sobre os “formulários” foram analisadas cinco questões, sendo que destas duas foram consideradas satisfatórias, duas não satisfatórias e uma não se aplica. Foi constatado que o site é navegado em sequência lógica e existe barra de ferramenta de busca. Mas os botões muitas vezes não executam a ação proposta e não são utilizadas estratégias de segurança “captcha”. Como não são utilizadas tais estratégias, a questão 39 “Se utiliza CAPTCHA, é simples?” não se aplicou.

Sobre a “semântica e legibilidade” foram analisadas cinco questões, sendo que destas quatro foram satisfatórias e apenas uma foi considerada não satisfatória. O site não apresenta excesso de informações, links ou propagandas, os títulos dos links são claros, não foram encontrados links quebrados e não são utilizadas pop-ups. Como único item não satisfatório pode-se observar que a página principal não sintetiza as informações importantes, como foi destacado, por exemplo, nas análises heurísticas que apontou que na página inicial não foram encontradas informações básicas da Instituição.

Sobre a “comunicação” foram analisadas oito questões e destas seis foram consideradas satisfatórias e quatro foram consideradas não satisfatórias. Foi encontrado no site o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, a apresentação de endereços, telefones e horários de atendimento ao público estavam disponibilizados em fácil acesso, os parágrafos (em termos métricos) não são muito extensos, e foi encontrado o item “perguntas frequentes”. Porém, a política de privacidade não foi encontrada, assim como não foi encontrado o contato do responsável pelo site. Não existe espaço de interação com usuário e não existe a possibilidade de o cidadão se cadastrar para receber automaticamente notícias recentes do Órgão.

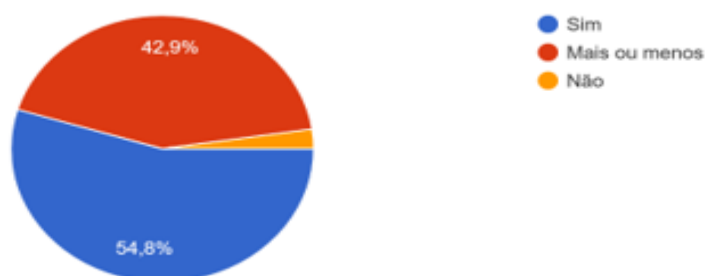
O último conjunto de informações analisadas diz respeito a “acessibilidade” e foi constatado que é possível visualizar a página inteira sem deslocamento horizontal, os conteúdos não ficam distorcidos quando ampliados a 200% (o que atende a pessoas com baixa visão) e existem dicas de navegação e assim como possui barra de acessibilidade. Porém, como desvantagem pode-se observar que não é possível visualizar a página inteira rolando a barra vertical no máximo três vezes, o que confirma as informações anteriores

sobre o site não ser minimalista e objetivo.

4.1.3 Avaliação do usuário

Nas respostas das questões que se seguem, podemos observar respostas relacionadas ao IBC, sobre a experiência dos usuários no site oficial da Instituição. Na figura seguinte, observa-se que a maior parte dos voluntários conseguiu acessar as informações no site do IBC e considerou que estas estavam dispostas claramente e organizadas. No entanto, é necessário observar que 42,9% demonstraram certa dificuldade e para 2,3% as informações não estavam claras.

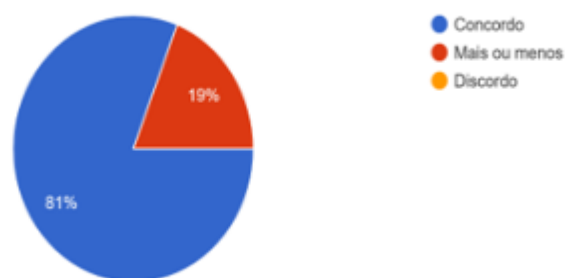
Figura 42 - As informações estavam organizadas e claras



Fonte: Google Formulário (acesso restrito).

Também foi percebido que a maior parte (81%) dos voluntários encontrou os contatos no site do IBC. Embora nenhum voluntário tenha manifestado grandes dificuldades para encontrar os endereços, telefone e horário de atendimento, 19% explicitaram dificuldade mediana e nenhum usuário discordou totalmente sobre a facilidade de encontrar os contatos.

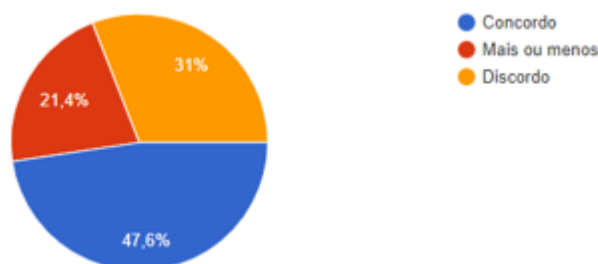
Figura 43 - Encontrei facilmente os endereços, telefones e horários de atendimento



Fonte: Google Formulário (acesso restrito).

Apesar do resultado positivo na última questão, a quantidade de usuários que encontrou a seção “perguntas frequentes” foi reduzida para 47.6%, enquanto aqueles que tiveram dificuldade média aumentaram para 21.4% e aqueles que não encontraram ou tiveram extrema dificuldade representaram 31% do total.

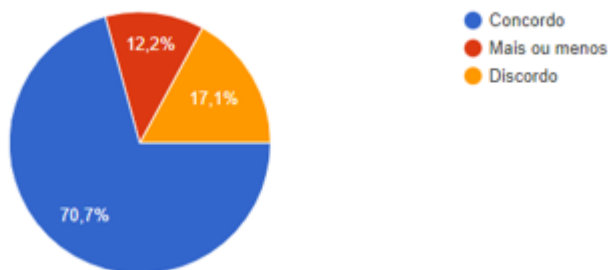
Figura 44 - Identifiquei com facilidade a Seção de "Perguntas Frequentes" (ou FAQ, abreviação em inglês)



Fonte: Google Formulário (acesso restrito).

A maior parte (70,7%) dos entrevistados afirma que não pensou em pedir ajuda para usar o site do IBC. Este número faz oposição aos 17.1% que pensaram em pedir ajuda e 12.2%, que ficaram na dúvida sobre esta questão.

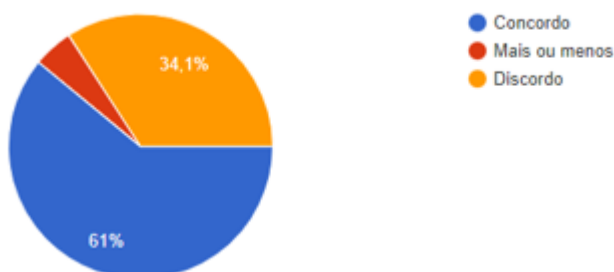
Figura 45 - Não pensei em pedir ajuda para usar o Site do IBC



Fonte: Google Formulário (acesso restrito).

Do universo de entrevistados, 61% utilizaram uma ferramenta assistiva para navegar no site, enquanto 34.1% não utilizaram e 4.9 % utilizaram em algum momento alguma tecnologia assistiva. Estes números confirmam a representatividade da amostra da pesquisa em incluir pessoas com alguma deficiência visual no grupo de voluntários, assim como os outros perfis citados.

Figura 46 - Você utilizou alguma ferramenta assistiva para navegar no site do IBC?

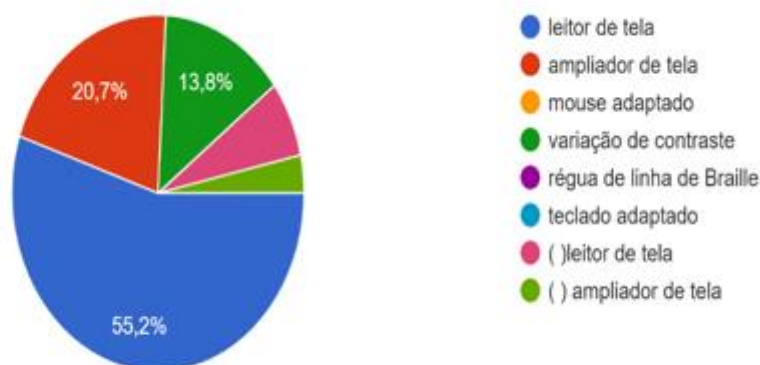


Fonte: Google Formulário (acesso restrito).

Quando perguntado se **“usou alguma tecnologia assistiva, foi plenamente atendido? Porquê”**, a maior parte que respondeu afirmativo usou leitor de tela e alguns especificaram como foi o caso do NVDA e o TalkBack. O alto contraste do site auxiliou principalmente aqueles que apresentavam baixa visão.

Abaixo pode-se perceber quais foram as ferramentas assistivas utilizadas pelos voluntários:

Figura 47 - Caso tenha utilizado, assinale:



Fonte: Google Formulário (acesso restrito).

Quando foi questionado “**O que poderia melhorar?**”, as críticas se concentraram no fato do site ser longo, e foi sugerido que poderia ser mais claro, “*sem link dentro de links*” (P30) e melhor organizado.

Os usuários apresentaram uma perspectiva minimalista e um voluntário específico declarou que prefere “*frases mais curtas*” (P21). Outra voluntária se manifestou sobre o conteúdo do site “*gostaria de ter encontrado um passo a passo para inscrição no Ensino Fundamental.*” (P15)

Cabe destacar uma longa resposta de um dos voluntários:

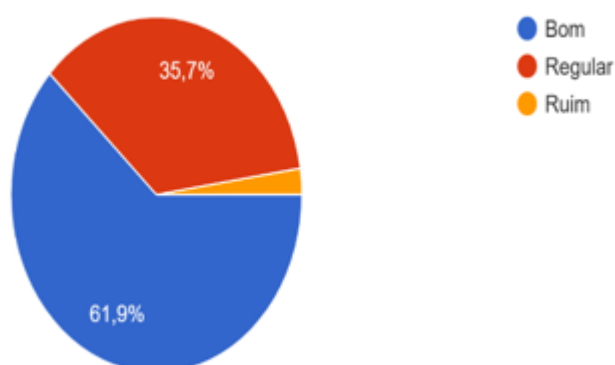
“o site tem um acesso bom em seu geral quando você seleciona as formas na aba superior já grava a configuração da fonte para os primeiros acessos, mas para voltar a configuração inicial da um pouco de trabalho. Acredito que deveria ter uma função onde aumenta da fonte como por exemplo um azul mais escuro que aumenta o contraste e não perde a configuração inicial do site, ou altera minimamente. Muitas vezes para pessoas com visão subnormal aumentar somente o contraste da fonte em 20% ou 30% resolve.” (P8)

“Uma preparação prévia, do alunado enquanto ensino fundamental, no tocante à informática que é primordial nos tempos atuais para todos, mormente o cego através dos recursos oferecidos tais como DOS VOX, NVDA, LEITOR DE TELA entre outros softwares mais sofisticados.” (P38)

“O site poderia nomear os links com a letra inicial e uma frase indicativa contendo mais informações acerca do link. Exemplo: Baixar a letra B ao iniciar ao invés de outros da informação apenas baixar. Se listarmos apenas os links com o leitor de telas, não é possível o que será possível baixar no link denominado como baixar.” (P43)

Abaixo se pode observar que a maior parte dos voluntários entendeu que a sua experiência foi positiva. Enquanto 35,7% dos voluntários entenderam como regular e apenas uma minoria de 2,4 % avaliou a experiência como ruim. No entanto, esta informação é preocupante, pois a pesquisa foi realizada na comunidade de usuários do IBC e esperava-se que estes tivessem maior facilidade em usar o site.

Figura 48 - Como você avalia sua experiência de navegar no site?



Fonte: Google Formulário (acesso restrito).

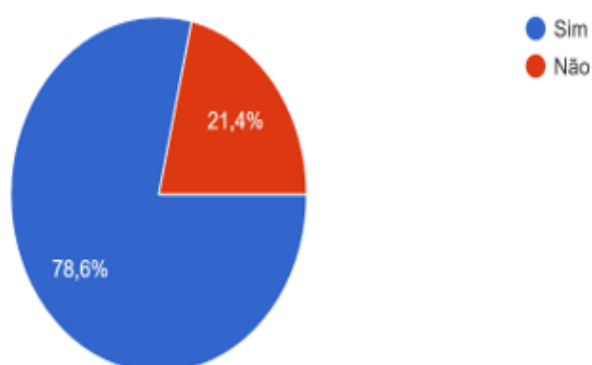
Quando foi perguntado “**Sentiu alguma dificuldade específica? Qual?**”, aparece mais uma vez respostas relacionadas ao excesso de informações. 1 (um) voluntário não conseguiu encontrar nenhuma atividade sugerida e outro voluntario destacou que “*uso de imagens são sempre complicadas para os leitores de tela. Os layouts também*” (P20).

Outro usuário deixou uma sugestão relacionada ao uso de contrastes: “*Acredito que deveria ter uma função onde aumenta da fonte como por exemplo um azul mais escuro que aumenta o contraste e não perde a configuração inicial do site, ou altera minimamente. Muitas vezes para pessoas com visão subnormal aumentar somente o contraste da fonte em 20% ou 30% resolve.*” (P22)

Outra usuária disse “*Ter que olhar em muita oferta de informação. Por exemplo: menu: alimentação: frutas, frutas cítricas, laranjas, laranja seleta. Esse tipo de abordagem torna o menu inicial menos poluído.*” (P13)

Apesar de ter tido uma boa avaliação quanto a sua experiência a maior parte, 78,6% dos voluntários entendeu que o site poderia ser mais simples. Enquanto 21,4% estavam plenamente satisfeitos.

Figura 49 - Você acha que o site poderia ser mais simples?



Fonte: Google Formulário (acesso restrito).

Quando foi perguntado se os voluntários preferem **usar o site, ir até o local pessoalmente ou buscar o telefone da Instituição**, aconteceu um empate entre telefonar e ir pessoalmente com 12 respostas cada e por fim 10 respostas relacionadas a preferência de usar o site.

Também foi perguntado sobre **O que foi pesquisado fora do roteiro sugerido**. A maior parte dos voluntários não buscou nada além do roteiro, porém foram destacadas algumas respostas como *“Tentei encontrar informações de inscrição para os cursos de formação continuada da Instituição.”*(P9), *“Vacinação”*(P12), *“Matérias de acessibilidade”*(P17), *“Site de artigos e entre outros”*(P22), *“Pesquisei cursos que eu pudesse fazer”*(P330), *“Fisioterapia e terapia ocupacional”*(P34), *“busquei ver cursos que poderia fazer”*(P36), *“Acessibilidade em sinais sonoros de trânsito”*(P37) e *“Quadro de gestores, quantidade de alunos, quantidade de alunos por formatura entre outros.”* (P38)

Foi perguntado aos voluntários se **utilizaram alguma rede social para interagir com a Instituição? Qual?** Oito disseram que não, e as seguintes redes sociais foram citadas: duas vezes Instagram, duas vezes o Youtube, onze vezes o *Facebook* e uma vez o *WhatsApp*.

Com a pergunta acerca de **Qual é a maior vantagem de usar a rede social ao invés do site?** tem como destaque a possibilidade de contato direto que as redes sociais proporcionam. Mas, como critica surge o fato de que muitas redes sociais não permitem o acesso de pessoas com baixa visão e cegas. A seguir pode-se observar o trecho de um

comentário: *“Dependendo da Rede Social infelizmente ainda não temos muitas possibilidades, pois ainda nos deparamos com a ausência de recursos de acessibilidade, como imagens e vídeos sem as devidas descrições.”* (P31)

Além do exposto, seis voluntários destacaram que com as redes sociais fica mais fácil acessar novidades, cinco não veem vantagens, cinco dizem que é prático e fácil de usar, dois acreditam que tem uma maior interação ao permitir acesso a pessoas online, dois complementam a resposta anterior dizendo que tem acesso a conteúdos mais rapidamente.

Por fim, a pesquisa foi finalizada com a seguinte pergunta aberta: Tem algum serviço que você gostaria que tivesse no site e que não encontrou?

Seis voluntários responderam que não, porém diversas sugestões foram apresentadas conforme apresentado a seguir:

1 – *“Divulgação de todas os eventos onlines oferecidos pela instituição”*; (P1)

2- *“Ouvidoria”*; (P41)

3- *“Ao procurar sobre o ingresso no Ensino Fundamental, como sugerido no roteiro, não encontrei essa informação ao clicar em "Educação Básica > Ensino Fundamental". Somente por meio do campo "Buscar" localizei o último Edital. Acho que a informação de como é feito o ingresso é fundamental para qualquer instituição de ensino. Essa informação deve ser clara e acessível”*; (P30) 4- *Descrição em áudio das informações*; (P18)

5- *“Algo mais do dia a dia”*; (4)

6- *“Calendário de eventos”*; (7)

7- *“Transmissão de eventos no site”*; (10)

8- *“Um aplicativo para smartphones e Notebooks”*; (15)

9- *“Informações sobre sinais sonoros de trânsito”*; (17)

10- *“Quadro de horários, escolares e extra escolares, férias, feriados e outros referentes ao alunado”*; (P38)

11- *“Pesquisa no acervo da biblioteca Louis Braille”*; (P43) e

12- *“As informações de eventos acadêmicos como o Conectando conhecimentos e as lives da CEaD não são divulgadas no site. Estes eventos são feitos por setores da própria instituição, mas infelizmente não tem divulgação pelo site”* (P22)

4.2 TRIBUNAIS ESPECIAIS DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Cabe destacar que o foco principal desta reflexão está nos Tribunais Especiais que ficam inseridos dentro do site do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, como pode-se observar a seguir:

Figura 50 - Pagina inicial do site dos Tribunais Especiais (TJRJ)



Fonte: <http://www.tjrj.jus.br/> (2021)

O site para ser visualizado demanda uma rolagem do seu conteúdo, que é possível observar nas figuras seguintes:

Figura 51 - Pagina inicial do site dos Tribunais Especiais (TJRJ)



Fonte: <http://www.tjrj.jus.br/> (2021)

Figura 52 - Pagina inicial do site dos Tribunais Especiais (TJRJ)

Informes da Presidência

10/11/2021 - 12:52h > Natal da Esperança

27/08/2021 - 21:57h > Ato Normativo Conjunto TJE 249/COJ n. 05/2021

08/08/2021 - 14:48h > ATO EXECUTIVO Nº 127/2021

30/08/2021 - 17:58h > AVISO TJ nº 74/2021

12/04/2021 - 21:55h > ATO NORMATIVO CONJUNTO TJA2N/COJ nº 01/2021

12/04/2021 - 21:57h > ATO EXECUTIVO Nº 74/2021

25/03/2021 - 14:45h > ATO EXECUTIVO Nº 53/2021

23/03/2021 - 15:58h > ATO EXECUTIVO Nº 57/2021

23/03/2021 - 14:03h > ATO NORMATIVO CONJUNTO Nº 045/2021

04/03/2021 - 15:21h > AVISO TJ nº 110/2021

03/03/2021 - 13:16h > AVISO TJ nº 07/2021

23/01/2021 - 15:17h > ATO EXECUTIVO Nº 101/2021

23/12/2020 - 20:18h > AVISO TJ nº 109/2020

23/12/2020 - 16:55h > ATO EXECUTIVO Nº 103/2020

27/10/2020 - 15:53h > ATO EXECUTIVO Nº 141/2020

Portais

MUSEU DA JUSTIÇA
RIO DE JANEIRO E HISTÓRIA

COMAI
CONSELHO MUNICIPAL
de Acessibilidade
e Inclusão

portal do conhecimento

PODER JUDICIÁRIO
ESTADO DO RIO DE JANEIRO
CORREGEDORIA GERAL DE JUSTIÇA

Fonte: <http://www.tjrj.jus.br/> (2021)

Figura 53 - Pagina inicial do site dos Tribunais Especiais (TJRJ)

18/06/2020 - 13:23h > Ato Normativo Conjunto TJE COJ n. 25/2020

04/06/2020 - 15:52h > AVISO TJ nº 51/2020

01/06/2020 - 11:59h > ATO NORMATIVO Nº 16/2020

18/06/2020 - 16:18h > ATO NORMATIVO TJ nº 14/2020

04/06/2020 - 12:33h > ATO NORMATIVO Nº 12/2020 - CONSOLIDADO COM AS ALTERAÇÕES DO ATO NORMATIVO Nº 10/2100

[VER A LISTA COMPLETA DE INFORMES](#)

Portais

Escola da Magistratura
do Estado do Rio de Janeiro

Portal da LGPD

Portal de Acesso à Informação
do Estado do Rio de Janeiro

Portal de Acesso à Informação
do Poder Judiciário

Informes da Presidência

25/12/2021 - 18:37h > BANCO DE APRESENTAÇÕES DE SEMINÁRIOS

25/12/2021 - 18:37h > Banco de Trabalho do Juri e do Trabalho do Cidadão

25/12/2021 - 18:35h > BANCO DE DEBATES

25/12/2021 - 18:29h > BANCO DE SERVIÇOS-RESTRUTURAS DA ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO JUDICIÁRIA

03/11/2021 - 18:18h > PRODUÇÃO ADI Nº 3782

16/10/2021 - 17:47h > Manutenção programada - Outubro/2021

07/10/2021 - 18:02h > AVISO DOPES 03/2021

04/10/2021 - 12:21h > Comprovação Auxílio Educação de 2020 - Minuta de Aviso - DOPES nº 07/2021

Fonte: <http://www.tjrj.jus.br/> (2021)

Por fim, na figura seguinte observa-se o final da página, que apresenta informações de contato do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro e outros atalhos como ao Acesso à Informação.

Figura 54 - Pagina inicial do site dos Tribunais Especiais (TJRJ)



Fonte: <http://www.tjrj.jus.br/> (2021)

Ao navegar neste site pode-se acessar a área dos Tribunais Especiais e obter maiores informações sobre o funcionamento destes.

Figura 55 - Pagina inicial do site dos Tribunais Especiais (TJRJ)

Juizados Especiais	Instalados
Cíveis da Capital	27
Criminais da Capital	14
Cíveis do Interior	38
De Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher e Especiais Criminais do Interior	11
Juizados Especiais Adjuntos nas Comarcas de 1ª e 2ª entrância	
Adjuntos Cíveis	56
Adjuntos Criminais	68

O Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro está buscando manter um diálogo permanente com a sociedade, que deve conhecer a realidade deste novo segmento de atuação e está aberto a receber críticas e sugestões que lhe venham a ser apresentadas por intermédio do e-mail: jespeciais@tjrj.jus.br

Fonte: <http://www.tjrj.jus.br/> (2021)

Da mesma forma, ao realizar a consulta (que é geral) cabe ao usuário do site selecionar tais tribunais como foco da pesquisa.

Figura 56 - Pagina inicial do site dos Tribunais Especiais (TJRJ)

Fonte: <http://www.tjrj.jus.br/> (2021)

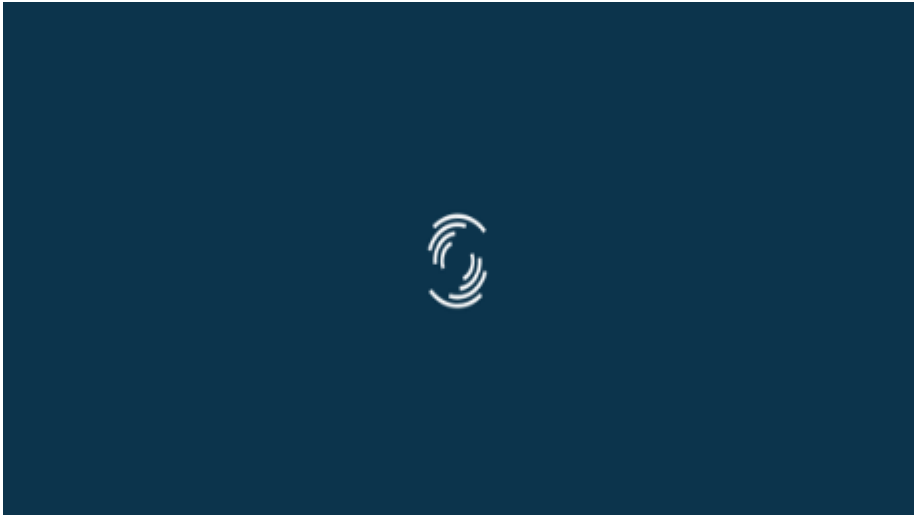
Figura 57 - Pagina inicial do site dos Tribunais Especiais (TJRJ)

Fonte: <http://www.tjrj.jus.br/> (2021)

A seguir é apresentado o formulário respondido em pontos levantados a partir das Heurísticas de Nielsen.

4.2.1 Avaliação heurística

Foi realizada a aplicação de um método de inspeção - Avaliação Heurística em cinco horas, no dia 07 de janeiro de 2022. Na avaliação foram indicados os aspectos relevantes quanto a usabilidade da interface do site dos Tribunais Especiais.

FORMULÁRIO ELABORADO PARA ANÁLISE
1-Visibilidade do status do sistema
<p>Os usuários do site são mantidos informados sobre o progresso do sistema com feedback em tempo razoável?</p> <p>Sim ()</p> <p>Não (x)</p> <p>Não se aplica ()</p> <p>Não existem muitas possibilidades para testar tal heurística, porém, como exemplo, pode-se destacar quando o usuário é direcionado para o site da EMERJ o símbolo exposto abaixo se move, porém sem dar qualquer mensagem de progressão/evolução ao usuário.</p> <p style="text-align: center;">Figura 58 - Página intermediária do TJRJ</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p style="text-align: center;">Fonte: http://www.tjrj.jus.br/ (2021)</p>
Você sabe se está logado ou por quanto tempo?

Sim ()

Não ()

Não se aplica (X)

Não é possível se logar no site.

2- Correspondência entre o sistema e o mundo real.

O sistema utiliza conceitos e linguagem familiar com o usuário em vez de termos orientado ao sistema? Ex. deve-se evitar códigos e informações que não são compreensíveis ao usuário comum.

Sim (x)

Não ()

Não se aplica ()

Não foram observados qualquer incidente que afete esta heurística.

Excesso de informações destacadas gerando uma poluição visual e confusão mental?

Sim (x)

Não ()

Não se aplica ()

Tendo em vista o caráter específico dos Tribunais Especiais, que busca democratizar o direito e atende a população que pode estar desacompanhada de um advogado, seria relevante que possibilitasse pesquisa ao máximo minimalista, uma vez que termos jurídicos na página de pesquisa podem confundir o usuário leigo. No entanto, atualmente a sua consulta é realizada junto aos outros tribunais, conforme se pode observar na imagem a seguir:

Figura 59 - Página de consulta do TJRJ (1)

Fonte: <http://www.tjrj.jus.br/> (2021)

3- Liberdade e controle do usuário

Usuários tem total liberdade para realizar ações e desfazer? Ex. Cancelar ações indesejadas?

Sim (x)

Não ()

Não se aplica ()

Existe pouco a ser avaliado sob tal aspecto, porém a pesquisa é livre e ilimitada

4- Consistência e padronização

O projeto de elementos como objetos e ações tem o mesmo significado ou efeito em diferentes situações?

Sim (x)

Não ()

Não se aplica ()

Textos estão padronizados com a mesma cor?

Sim (x)

Não ()

Não se aplica ()

5-Prevenções contra erros.

O site busca impedir erros do usuário?

Sim (x)

<p>Não ()</p> <p>Não se aplica ()</p> <p>A página de pesquisa limita as possibilidades de pesquisa limitando as possibilidades de erros.</p>
6- Reconhecer em vez de relembrar.
<p>O usuário não deve necessitar de se lembrar de nada e a interação deve ser direta.</p> <p>Sim ()</p> <p>Não (x)</p> <p>Não se aplica ()</p> <p>Ao clicar em links que remetem a outra página como é o caso da “EMERJ” o usuário é enviado a um site externo, “https://emerj.com.br/site/” sem qualquer comunicação sobre tal remissão. Tal redirecionamento pode causar confusão, principalmente para usuários com déficit de atenção, idoso ou pessoa com deficiência visual.</p>
7- Flexibilidade e eficiência de uso.
<p>Uso de contraste acaba dificultando por completo a acessibilidade em algumas páginas</p> <p>Sim ()</p> <p>Não ()</p> <p>Não se aplica (x)</p> <p>O site não disponibiliza alteração de contraste e por isto a presente heurística não pode ser verificada. Esta é a pior situação, tendo em vista que o contraste quando alterado pode facilitar a navegação de muitos usuários.</p>
<p>O site é navegável por atalhos que auxiliam a navegação?</p> <p>Sim (x)</p> <p>Não ()</p> <p>Não se aplica ()</p>
8-Design estético e minimalista
<p>O conteúdo é exposto de forma minimalista?</p> <p>Sim ()</p> <p>Não (X)</p> <p>Não se aplica ()</p>

Abaixo, no *print* da tela, é possível observar como diversas informações estão expostas sem qualquer sincronia na página inicial, que deveria ter principalmente informações iniciais sobre a Instituição. Na parte superior observa-se informes da Presidência com mais de 6 meses de publicação e avisos que também não são recentes. Este material poderia estar disponibilizado em um link específico e além disso, compartilha o espaço com sugestões de portais afins ao do TJRJ.

Figura 60 - Parte da Página Inicial TJRJ (1)

The screenshot displays the homepage of the TJRJ (Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro). It is divided into two main columns. The left column, titled 'Informes da Presidência', lists various reports and notices from 2020 and 2021, including dates and times. The right column, titled 'Portais', features several logos and links to related institutions and services, such as the Museu da Justiça, COMAI, Portal do Conhecimento, Poder Judiciário, Escola da Magistratura, Portal da LGPD, and the Portal da Infância e da Juventude.

Informes da Presidência

- 10/11/2021 - 12:52h > Natal da Esperança
- 27/10/2021 - 21:57h > Ato Normativo Conjunto TJ/ ZVPI/ CGJ n. 05/ 2021
- 08/08/2021 - 14:49h > ATO EXECUTIVO Nº 127/ 2021
- 30/08/2021 - 17:58h > AVISO TJ nº 74/ 2021
- 12/04/2021 - 21:55h > ATO NORMATIVO CONJUNTO TJ/ZVPI/CGJ nº 01/2021
- 12/04/2021 - 21:57h > ATO EXECUTIVO Nº. 74/2021
- 25/03/2021 - 14:45h > ATO EXECUTIVO nº 63/2021
- 28/03/2021 - 16:58h > ATO EXECUTIVO nº 67/2021
- 25/03/2021 - 14:39h > ATO NORMATIVO CONJUNTO nº 04/2021
- 04/03/2021 - 18:21h > AVISO TJ nº 11/2021
- 09/02/2021 - 13:18h > AVISO TJ nº 07/ 2021
- 29/01/2021 - 15:17h > ATO EXECUTIVO Nº 10 / 2021
- 23/12/2020 - 20:18h > AVISO TJ nº 102/ 2020
- 23/12/2020 - 18:58h > ATO EXECUTIVO Nº 163/2020
- 27/10/2020 - 15:53h > ATO EXECUTIVO Nº 141/2020
- 18/08/2020 - 18:23h > Ato Normativo Conjunto TJ/ CGJ n. 25/ 2020
- 04/06/2020 - 16:52h > AVISO nº 51/2020
- 01/06/2020 - 11:59h > ATO NORMATIVO nº. 16/ 2020
- 18/05/2020 - 18:18h > ATO NORMATIVO TJ nº. 14/ 2020
- 04/06/2020 - 12:33h > ATO NORMATIVO Nº. 12/2020 – CONSOLIDADO COM AS ALTERAÇÕES DO ATO NORMATIVO Nº. 13/ 2020

VEJA A LISTA COMPLETA DE INFORMES

Portais

- MUSEU DA JUSTIÇA RIO DE JANEIRO INTERAJ
- COMAI Comissão Municipal de Acessibilidade e Inclusão
- portal do conhecimento
- PODER JUDICIÁRIO ESTADO DO RIO DE JANEIRO CORREGEDORIA GERAL DE JUSTIÇA
- Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro
- Portal da LGPD
- Equipe de Monitoramento e Avaliação de Serviços Jurídicos
- PORTAL da Infância e da Juventude

Ávisos

- 28/12/2021 - 18:37h > BANCO DE ASSESSORES DE DESEMBARGADOR
- 28/12/2021 - 18:37h > Banco de Secretário de Juiz e de Auxiliar de Gabinete
- 28/12/2021 - 18:38h > BANCO DE GESTORES
- 28/12/2021 - 18:28h > BANCO DE SERVIDORES-INSTRUTORES DA ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO JUDICIÁRIA
- 03/11/2021 - 18:13h > PRORROGAÇÃO ADI Nº 3782
- 18/10/2021 - 17:47h > Manutenção programada - Outubro/2021
- 07/10/2021 - 18:02h > AVISO DGPES 08-2021

Fonte: <http://www.tjrj.jus.br/> (2021)

O sistema possui informações objetivas e diretas?

Sim ()

Não (X)

Não se aplica ()

Pode-se observar na figura abaixo a grande quantidade de itens (29) no índice lateral da página.

Figura 61 - Parte da Página Inicial TJRJ (2)



Fonte: <http://www.tjrj.jus.br/> (2021)

9- Ajuda ao usuário para reconhecer e diagnosticar erros

Mensagem de erro deve ser emitida com linguagem simples

Sim (x)

Não ()

Não se aplica ()

Foi constatado que houve a preocupação em emitir mensagens de erro quando o usuário faz uma busca incorreta sobre processos, conforme pode-se observar na imagem a seguir:

Figura 62 - Recorte do ambiente de pesquisa no site do TJRJ

Fonte: <http://www.tjrj.jus.br/> (2021)

10- Ajuda e documentação

O sistema fornece informações que auxiliam os usuários?

Sim (X)

Não ()

Não se aplica ()

São expostas informações sobre a Instituição que auxiliam o usuário sobre a mesma e suas iniciativas.

4.2.2 Avaliação de requisitos pelo pesquisador

Foram avaliados requisitos constantes no Apêndice III- Aspectos técnicos avaliados pelo autor, que é composto de diversos aspectos indicados pelo Desenho Universal (DU) e o eMAG 3.1.

A seguir podemos observar os resultados colhidos em análise do site do TJRJ no dia 26 de dezembro de 2021:

Site avaliado	Tribunais especiais do TJRJ
Navegador	Windows 11 Home Single Language
Sistema Operacional	

Data		26/12/2021
N	Questões	Resposta
ESTRUTURA DO SITE		
1	O site apresenta competência e estrutura organizacional?	Sim
2	Tabulação da página segue ordem lógica?	Sim
3	Títulos e conteúdos são apresentados em formato hierárquico?	Sim
4	Consta mapa do site, e transparece sua estrutura?	Sim
5	A estrutura de navegação é uniforme?	Sim
LAYOUT		
6	Cores neutras são usadas no fundo?	Sim
7	Existe confusão visual, pelo uso excessivo de imagens e vídeos?	Não
8	Existe unidade visual em todas as páginas do site?	Sim
9	Existem opções para troca de contraste da interface	Não
10	As fontes são decoradas?	Não
11	O site utiliza mais de um tipo de fonte?	Não
12	Evita-se o uso de textos com caixa alta?	Sim
13	A logomarca da Instituição está disponível em todas as páginas?	Sim
NAVEGABILIDADE		
14	O site é navegável usando apenas o teclado?	Sim

15	O site pode ser navegado com a tecla "TAB" em uma sequência lógica?	Sim
16	O site é navegado em sequência lógica?	Sim
17	A página contém atalhos com funções básicas como menu, conteúdo, página inicial e pesquisar?	Sim
18	O site faz uso de âncoras?	Sim
19	O site indica a localização do usuário inserido em um conjunto de páginas?	Sim
20	Os links remetem de fato ao que se propõe?	Sim
21	Existe associação do texto a imagens, animações e gráficos para melhor compreensão da informação pelo usuário?	Sim
22	Os links já utilizados permanecem destacados?	Não
23	O site é atualizado automaticamente?	Não
24	É sempre fornecido feedback sobre as ações, informando se o sistema recebeu o seu comando?	Sim
CONTEÚDO		
25	Vídeos, imagens e tabelas contêm legenda e descrição?	Não
26	Há informações repetidas e desnecessárias?	Não
27	Os textos são longos?	Não
28	Uso de linguagem Conativa para envolver o cidadão/usuário	Não
29	A linguagem é simples e clara (sem jargões, etc)?	Não

30	Há presença de abreviaturas e siglas sem seus respectivos significados?	Sim
31	Falta coerência na organização do conteúdo?	Sim
32	O site contém dados desatualizados?	Não
33	Os formatos dos arquivos são acessíveis?	Não se aplica
34	Constam nos links dos arquivos para download, a extensão e o tamanho do arquivo no link?	Não se aplica
FORMULÁRIOS		
35	Formulários são navegados em sequência lógica?	Sim
36	Os botões estão etiquetados e executam a ação proposta?	Sim
37	Existe barra de ferramenta de busca?	Sim
38	Fornecer estratégias de segurança específicas ao invés de CAPTCHA?	Sim
39	Se utiliza CAPTCHA, é simples?	Sim
SEMÂNTICA E LEGIBILIDADE		
40	Apresenta excesso de informações, links ou propagandas	Sim
41	Os títulos dos links são claros?	Sim
42	Há links quebrados?	Não
43	A página principal sintetiza as informações importantes?	Não
44	São utilizadas pop-ups?	Não
COMUNICAÇÃO		
45	Existe Serviço de Informações ao	Sim

	Cidadão – SIC?	
46	Endereços, telefones e horários de atendimento ao público estão de fácil acesso?	Sim
47	Parágrafos muito extensos?	Não
48	Política de privacidade está disponível?	Não
49	O contato do responsável pelo site está disponível?	Não
50	Existe a seção “Perguntas Frequentes”?	Sim
51	Existe espaço de interação com usuário? Ex. possibilidade de envio de fotos, publicar conteúdos, etc	Não
52	Existe a possibilidade do cidadão se cadastrar para receber automaticamente notícias recentes do Órgão?	Não
ACESSIBILIDADE		
53	É possível visualizar a página inteira sem deslocamento horizontal?	Sim
54	Os conteúdos ficam distorcidos quando ampliados a 200%?	Não
55	É possível visualizar a página inteira rolando a barra vertical no máximo 3 vezes?	Não
56	Existem dicas de navegação?	Não
57	Possui barra de acessibilidade?	Não

O Questionário continha 57 perguntas que buscavam testar aspectos de acessibilidade e usabilidade do site e destas, 39 tiveram respostas satisfatórias, 16 não satisfatórias e 2 não se aplicam. Sendo assim, 68 % das questões tiveram respostas satisfatórias.

O primeiro tema que agrupa questões é a “Estrutura do Site”, que continha 5 questões e todos os tópicos analisados foram satisfatórios. Foi constatado que o site

apresenta competência e estrutura organizacional, tabulação da página segue ordem lógica, os títulos e conteúdos são apresentados em formato hierárquico, consta no site um mapa que transparece sua estrutura e a estrutura de navegação do site é uniforme.

Quanto ao “Layout”, foram apresentadas oito questões, sendo que sete foram consideradas satisfatórias e um foi considerada insatisfatória. Percebeu-se como fatores positivos as cores neutras presentes na coloração do fundo da página, o fato de existir um equilíbrio quanto ao uso de imagens e vídeos, sem que gere confusão visual ao usuário. As fontes não são decoradas e também não são utilizados mais de um tipo de fonte e evita-se o uso de textos com caixa alta.

Como item não satisfatório percebe-se que não é disponibilizada a possibilidade de troca de contraste da interface, o que pode prejudicar a visibilidade de muitos usuários que necessitam de algumas tecnologias que apoiem a navegação no site.

Sobre a “navegabilidade” foram analisadas 11 questões, sendo que destas oito foram consideradas satisfatórias e um não satisfatória. Foi constatado que o site é navegável usando apenas o teclado e a tecla “TAB” em uma sequência lógica. Além do uso desta tecla, é navegável em sequência lógica e contém atalhos com funções básicas como menu, conteúdo, página inicial e pesquisar. Ainda faz uso de âncoras, os links remetem de fato ao que se propõe, existe associação do texto a imagens, animações e gráficos para melhor compreensão da informação pelo usuário e o site não é atualizado automaticamente, o que beneficia o usuário que tem mais tempo para navegar e compreender as informações.

O site não indica a localização do usuário inserido em um conjunto de páginas e não é sempre fornecido feedback sobre as ações, informando se o sistema recebeu o comando do usuário.

Como único item não satisfatório é destacado que os links já utilizados não permanecem destacados, o que pode dificultar o entendimento real do uso do site por um usuário com déficit de atenção, que poderá retornar a links já acessados.

Foram analisadas 10 questões referentes ao “conteúdo” e estas, três questões foram consideradas satisfatórias, cinco foram consideradas não satisfatórias e dois não foram aplicáveis.

Foi constatado que as informações dispostas não são repetidas e desnecessárias, bem como os textos não são longos. Ainda foi visto que o site não contém dados desatualizados.

Como aspectos não satisfatórios foram identificados que não são disponibilizados

vídeos, imagens e as tabelas com legenda e descrição. O uso de linguagem conativa não é percebido no site em análise e a linguagem também não é simples.

Há presença de abreviaturas e siglas sem seus respectivos significados, falta coerência na organização do conteúdo e como não aplicável foi percebido a pergunta 33 sobre os formatos de arquivos (acessíveis ou não) e se consta nos links dos arquivos para download, a extensão e o tamanho do arquivo no link. Como não foi encontrada possibilidade para fazer download de arquivos, não foi possível responder tais itens.

Sobre os “formulários” foram analisadas cinco questões e todas foram consideradas satisfatórias. Foi constatado que os formulários são navegados em sequência lógica, os botões estão etiquetados e executam a ação proposta e existe barra de ferramenta de busca. Sobre as estratégias de segurança específicas ao invés de CAPTCHA, foi entendido que por não exigir qualquer preenchimento, mas apenas um clique que ative o Captcha, o site tem um equilíbrio entre a acessibilidade e a segurança, principalmente por ser uma ação simples.

Sobre a “semântica e legibilidade” foram analisadas cinco questões, sendo que destas três foram satisfatórias e duas foram consideradas não satisfatórias. Os títulos dos links são claros, não foram encontrados links quebrados e não são utilizadas pop-ups. Como itens não satisfatórios pode-se observar que o site apresenta excesso de informações e links e a página principal não sintetiza as informações importantes.

Sobre a “comunicação” foram analisadas oito questões e destas quatro foram consideradas satisfatórias e quatro foram consideradas não satisfatórias. Foi encontrado no site o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, a apresentação de endereços, telefones e horários de atendimento ao público estavam disponibilizados em fácil acesso, os parágrafos (em termos métricos) não são muito extensos, e foi encontrado o item “perguntas frequentes”. Porém, a política de privacidade não foi encontrada, assim como não foi encontrado o contato do responsável pelo site. Não existe espaço de interação com usuário e não existe a possibilidade de o cidadão se cadastrar para receber automaticamente notícias recentes do Órgão.

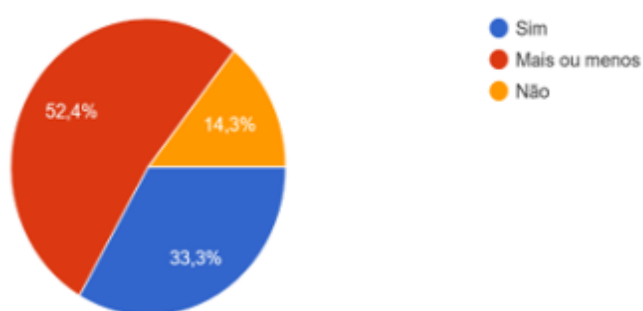
O último conjunto de informações analisadas diz respeito a “acessibilidade”, que teve dois pontos satisfatórios e três não satisfatórios. Foi constatado que é possível visualizar a página inteira sem deslocamento horizontal e os conteúdos não ficam distorcidos quando ampliados a 200% (o que atende a pessoas com baixa visão). Porém, não é possível visualizar a página inteira rolando a barra vertical no máximo 3 vezes e não existem dicas de navegação, nem mesmo barra de acessibilidade.

4.2.3 Avaliação do usuário

A realização desta etapa ocorreu sincronizada com o aplicativo no site do IBC.

Foi percebido que a maior parte (52,4%) dos voluntários encontrou alguma dificuldade e por consequência os respondentes afirmaram que as informações não estavam muito organizadas e claras. Outros 33,3% concordaram que as informações estavam claras e 12,3% acreditam que as informações não estavam organizadas e claras

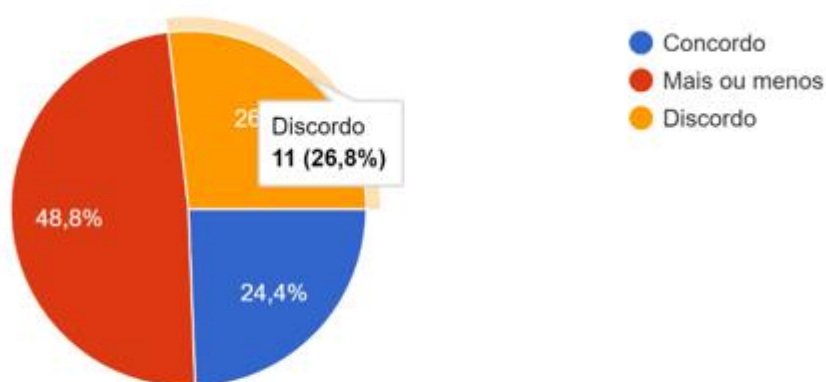
Figura 63 - As informações estavam organizadas e claras?



Fonte: Google Formulário (acesso restrito).

Em concordância com a figura anterior, 48,8% tiveram alguma dificuldade em acessar todas as informações, 26,8% não conseguiram enquanto 24,4% conseguiram acessar todas informações sem qualquer dificuldade.

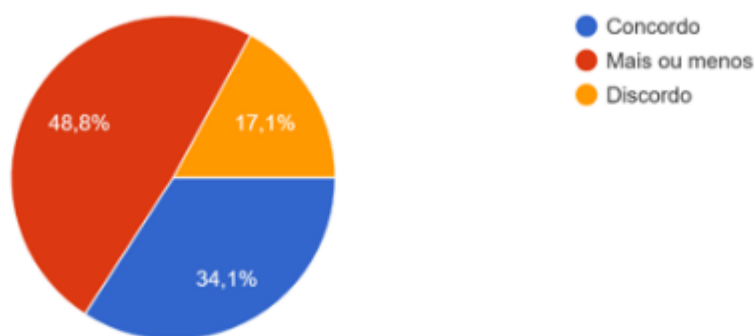
Figura 64 - Consegui acessar todas as informações sem qualquer dificuldade



Fonte: Google Formulário (acesso restrito).

O número anterior foi confirmado na figura seguinte em que 48,8% entenderam de alguma forma o que estava no site do TJRJ, enquanto 17,1% não entenderam e 34,1% concordaram que entenderam tudo que estava no site do TJRJ.

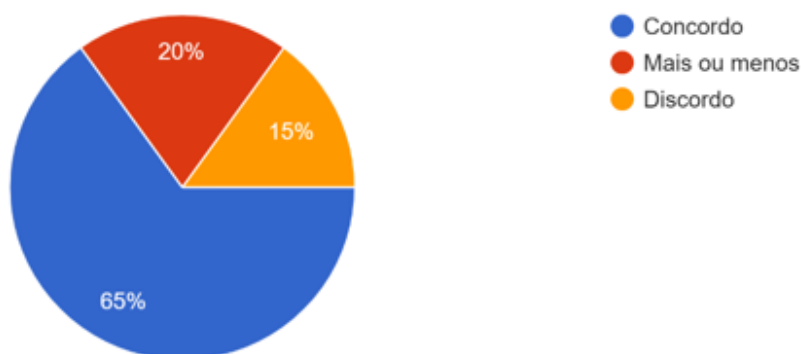
Figura 65 - Entendi tudo que estava no site do Tribunal Especial do Rio de Janeiro



Fonte: Google Formulário (acesso restrito).

A quantidade de 65% dos voluntários encontrou facilmente os endereços, telefones e horários de atendimento, em oposição a 15% que não encontrou e 20% que teve alguma dificuldade.

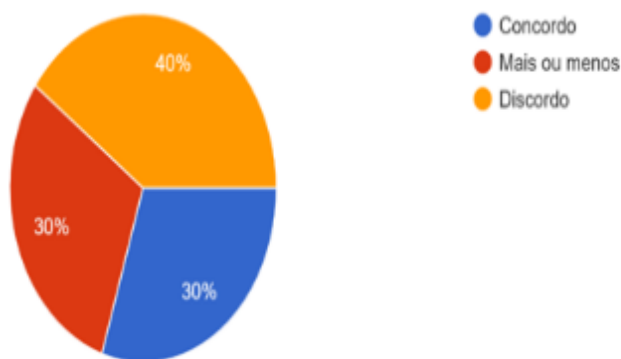
Figura 66 - Encontrei facilmente os endereços, telefones e horários de atendimento



Fonte: Google Formulário (acesso restrito).

No entanto, os voluntários tiveram grande dificuldade em acessar as perguntas frequentes (40%) enquanto 30% tiveram alguma dificuldade e 30% tiveram facilidade.

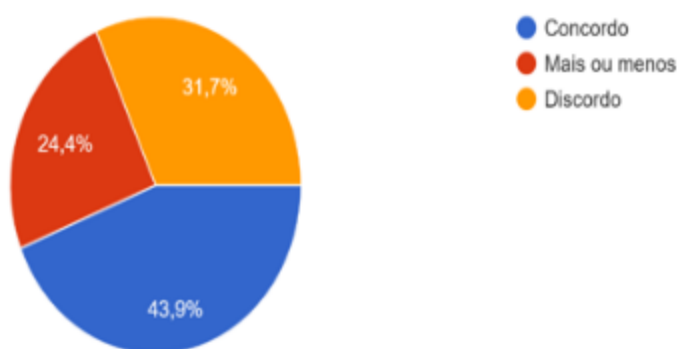
Figura 67 - Identifiquei com facilidade a Seção de "Perguntas Frequentes" (ou FAQ, abreviação em inglês)



Fonte: Google Formulário (acesso restrito).

A maior parte, 43,9%, dos entrevistados, não pensou em pedir ajuda para usar o site. Este número faz oposição aos 31,7% que pensaram em pedir ajuda e 24,4%, que ficaram na dúvida sobre esta questão.

Figura 68 - Não pensei em pedir ajuda para usar o site dos Juizados Especiais do Estado do Rio de Janeiro

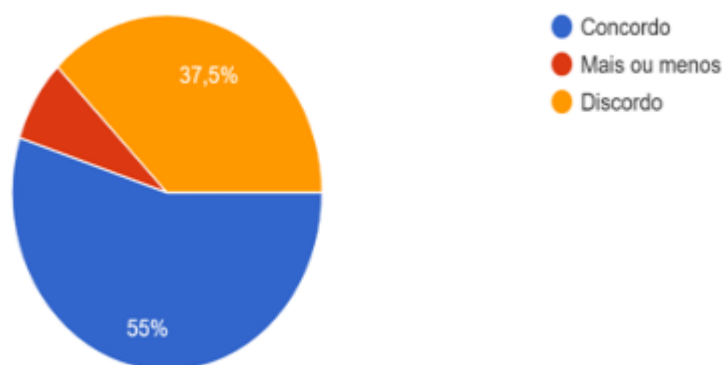


Fonte: Google Formulário (acesso restrito).

Do universo de entrevistados, 55% utilizaram uma ferramenta assistiva para navegar no site, enquanto 37,5% não utilizaram e 7,5% utilizaram em algum momento.

Estes números confirmam a representatividade da amostra da pesquisa que inclui pessoas com alguma deficiência visual no grupo de voluntários, assim como os outros perfis citados.

Figura 69 - Você utilizou alguma ferramenta assistiva para navegar no site?



Fonte: Google Formulário (acesso restrito).

Quando perguntado se **“usou alguma tecnologia assistiva, foi plenamente atendido? Porque?”** teve destaque a informação que o site não era acessível ao uso de leitor de tela.

“Não, o site não se adequa totalmente ao ampliador de tela”. (P3)

“O site do Tribunal de justiça não é acessível. As imagens os layouts dificultam a navegação com o leitor de telas nvda” (P7)

“Não. o site não é compatível pra ampliador de tela” (P10)

“Não. o site não é bom pra usar o nvda. Imagens atrapalham” (P25)

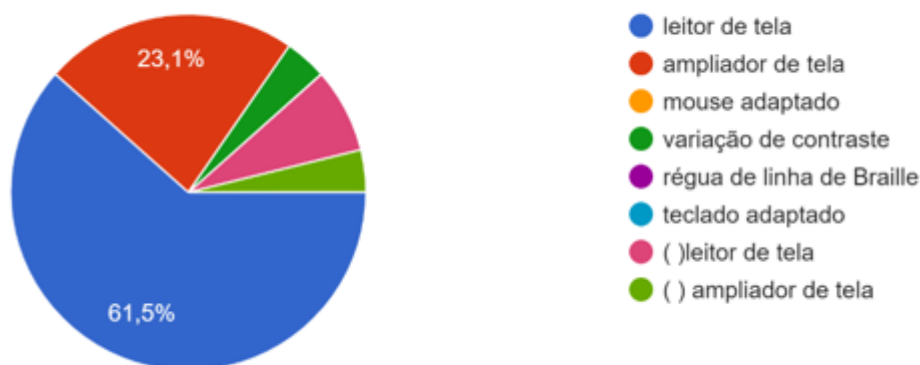
“Utilizei mas o site não é tão acessível para leitor de tela” (P34)

“Não. o Site não é adaptado pra ampliador de tela” (P40)

“Sim, uso o leitor de tela TalkBack” (P42)

Pode-se observar abaixo a distribuição das tecnologias assistivas que os usuários tentaram utilizar ao usar o site.

Figura 70 - Caso tenha utilizado, assinale:



Fonte: Google Formulário (acesso restrito).

Quando foi questionado “**O que poderia melhorar?**” 11 responderam que a Linguagem utilizada, cinco responderam que seria a organização das informações, três falaram que não conseguiram acessar os links com o uso de leitor de tela e gostariam que este tipo de situação não existisse e cinco gostariam que o site fosse mais simples. Abaixo estão transcritas algumas das sugestões do grupo de voluntários:

“O site pode ser mais simples com melhor linguagem para entendimento” (P2)

“Poderia ter menos imagens e também ser mais claro. Os links muitas vezes não se dar para clicar com o leitor de tela. Sugiro mais uma vez que se use mais palavras e menos imagens” (P7)

“Poderia ser mais simples pra quem não é advogado” (P39)

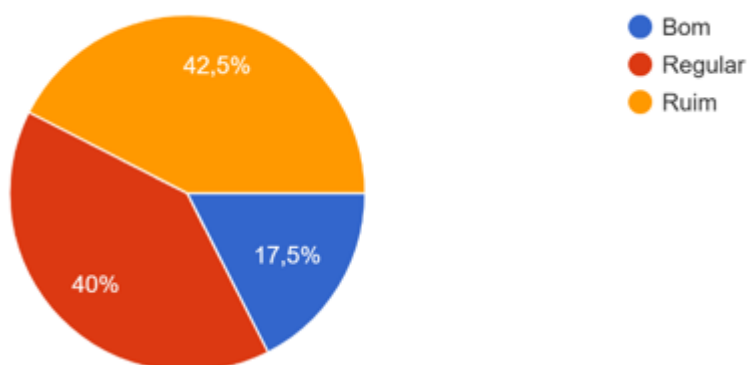
“Agrupamento dos títulos” (P27)

“Diminuir imagens” (P33)

“Preocupação com acessibilidade” (P38)

Abaixo é possível observar que a maior parte dos voluntários (42,5%) entendeu que a sua experiência foi negativa. Enquanto 40% dos voluntários entenderam como regular e 17,5 % avaliaram a experiência como ruim.

Figura 71 - Como você avalia sua experiência de navegar no site?



Fonte: Google Formulário (acesso restrito).

Quando foi perguntado “**Sentiu alguma dificuldade específica? Qual?**” uma minoria (três voluntários) não teve dificuldades e a maior parte (oito voluntários) considerou que a maior dificuldade foi entender a escrita por não ser da área. Além deste, quatro disseram que tinham muitas informações na página, quatro disseram que tinham dificuldade em entender em geral, três tiveram dificuldades em acessar as informações de funcionamento e dois afirmaram que as imagens não estavam acessíveis e links sem acesso. Abaixo são apresentadas algumas respostas:

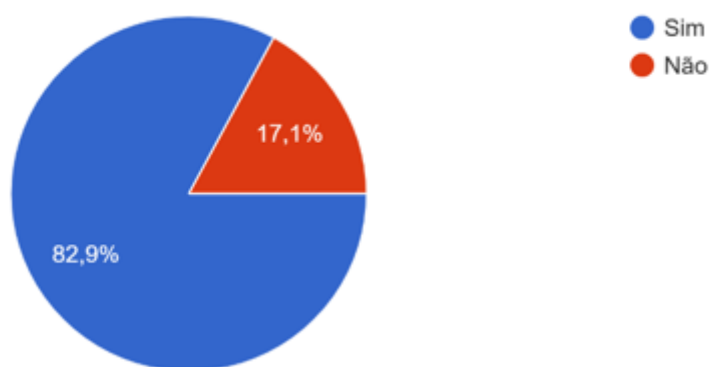
“Saber qual seria a SERVENTIA que corresponderia à minha dúvida.” (P23).

“Imagens E links com pouco condição de acesso” (P30).

“Não sinto à vontade com jurídiquês” (P19).

Pode-se perceber, pelas análises, que 82,9% acreditam que o site pode ser mais simples, enquanto apenas 17,1% não concordam com tal afirmativa.

Figura - Você acha que o site poderia ser mais simples



Fonte: Google Formulário (acesso restrito).

Também foi perguntado sobre o “**que você pesquisou fora do roteiro sugerido**”.

11 voluntários não pesquisaram, 1 declarou ter pesquisado se a instituição tinha perfil no *Facebook*. Abaixo, duas respostas que se destacaram:

“O manual do sistema "SEI Usar" para auxiliar uma amiga no pedido de auxílio educação (ela é servidora do TJRJ).” (P22)

“Decisões favoráveis ao pessoal com deficiência visual.” (P8)

Foi perguntado sobre a utilização de alguma rede social para interagir com a Instituição e a única rede social citada foi o *Facebook*.

Ao questionar sobre a preferência em usar o site, ir até o local pessoalmente ou buscar o telefone da Instituição, 16 voluntários preferem ligar, oito preferem utilizar o site e seis preferem ir até o local pessoalmente.

Foi perguntado sobre **qual é a maior vantagem de usar a rede social ao invés do site?** Abaixo relacionamos as respectivas respostas, que na maioria dos casos foram relacionados a velocidade da interação, que é maior:

“Neste caso específico, não vejo vantagens, pois algumas consultas teríamos que realizar no site.” (P30)

“praticidade e informalidade” (P5)

“Reposta mais rápida” (P8)

“Na rede social tem notícias bem atuais” (P35)

“Falar com uma pessoa” (P11)

“Ver as coisas mais atuais” (P7)

“Informações em tempo real.” (P41)

“Em geral, as informações mais recentes aparecem, logo que acessamos o Facebook.” (P42)

Também foi perguntado se **teria algum serviço que você gostaria que tivesse no site e que não foi encontrado?**

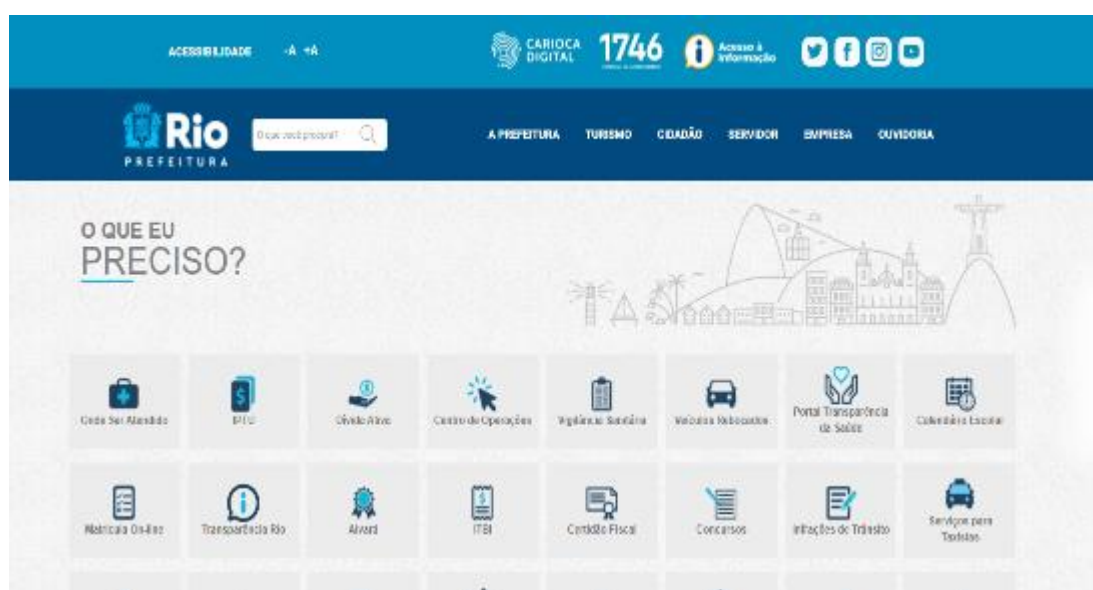
Seis voluntários não tiveram interesse, mas três pensaram na possibilidade de ter alguma assessoria jurídica, outro entrevistado gostaria de encontrar um Serviço de Informação ao Cidadão SIC, auxílio pessoal a quem não é do direito, três reclamaram que não encontraram dispositivos de acessibilidade para pessoas com deficiência visual,

4.3 PREFEITURA DO RIO DE JANEIRO

Tendo em vista sua natureza jurídica e os diversos serviços e atividades a serem prestados à sociedade, foi selecionado o site de uma Prefeitura para possibilitar análise da sua usabilidade junto aos mais diversos perfis de usuários. No período da pesquisa houve um grande destaque quanto à importância dos sites destes entes federativos, uma vez que as prefeituras lidam diretamente com os cidadãos em assuntos relacionados a vacinação e o combate a COVID-19.

A amplitude dos serviços oferecidos pela prefeitura do Rio de Janeiro pode ser percebida nas imagens do site, a seguir:

Figura 72 - Pagina inicial do site da Prefeitura do Rio de Janeiro(1)



Fonte: <https://prefeitura.rio/> (2021)

Tendo em vista a diversidade e amplitude dos conteúdos dispostos na tela inicial, foi necessário seis *prints* para poder capturar todas as informações disponibilizadas. A próxima imagem mostra a continuação dos atalhos referentes a seção “o que eu preciso?” e a chamada “destaque” relacionada a COVID-19 e a vacinação.

Figura 73 - Pagina inicial do site da Prefeitura do Rio de Janeiro (2)



Fonte: <https://prefeitura.rio/>. Acesso em 09/01/2022

A imagem a seguir mostra os ícones de atalho referente aos destaques e os atalhos referentes aos “serviços 1746”.

Figura 74 - Pagina inicial do site da Prefeitura do Rio de Janeiro (3)



Fonte: <https://prefeitura.rio/> (2021)

Seguindo o rolamento da página são apresentadas notícias recentes através do uso de imagens referentes a tais notícias.

Figura 75 - Pagina inicial do site da Prefeitura do Rio de Janeiro (4)

NOTÍCIAS

Município abre em Guaratiba nono polo de saúde para testagem de pacientes com sintomas da Covid-19



Divulgado o calendário de vacinação contra a Covid-19 para crianças de 5 a 11 anos



Secretaria divulga mais 293 vagas de emprego. Confira as oportunidades



Secretaria de Educação irá abrir mais de 8 mil vagas em creches este ano



Procon Carioca multa aplicativos de transporte em mais de R\$ 8 milhões



Onibus elétrico se despede de Madureira com jongo, grupos de Bate-Bola, charme e maracatu

Todas as Notícias

DIÁRIO OFICIAL



Tenha acesso a todo o conteúdo do Diário Oficial Eletrônico do Município do Rio de Janeiro e suas edições anteriores.

[D.O. ONLINE](#)

PORTAL DO SERVIDOR



Acesse o Portal do Servidor e fique por dentro de tudo o que a Prefeitura está realizando.

[PORTAL DO SERVIDOR](#)

Fonte: <https://prefeitura.rio/> (2021)

No final da página é apresentado o link “fale conosco” e o link de redirecionamento para outras redes sociais (*Facebook, instagram e twitter*) além dos aplicativos e portais alternativos como o *data.rio* e a *riotur*.

Figura 76 - Pagina inicial do site da Prefeitura do Rio de Janeiro (5)



Fonte: <https://prefeitura.rio/> (2021)

4.3.1 Avaliação heurística

Foi realizada a aplicação de um método de inspeção - Avaliação Heurística. A avaliação foi realizada em seis horas, no dia 09 de janeiro de 2021. Na avaliação foram indicados os aspectos relevantes quanto a usabilidade da interface da Prefeitura da cidade do Rio de Janeiro.

FORMULÁRIO PRODUZIDO PARA ANÁLISE	
1-Visibilidade do status do sistema	
Os usuários do site são mantidos informados sobre o progresso do sistema com feedback em tempo razoável?	<p>Sim ()</p> <p>Não (x)</p> <p>Não se aplica ()</p>
Você sabe se está logado ou por quanto tempo?	<p>Sim ()</p> <p>Não ()</p> <p>Não se aplica (X)</p>

Não é possível se logar no site.
2- Correspondência entre o sistema e o mundo real.
<p>O sistema utiliza conceitos e linguagem familiar com o usuário em vez de termos orientado ao sistema?</p> <p>Sim (x)</p> <p>Não ()</p> <p>Não se aplica ()</p>
<p>Excesso de informações destacadas gerando uma poluição visual e confusão mental?</p> <p>Sim ()</p> <p>Não (x)</p> <p>Não se aplica ()</p> <p>De fato, o site de uma prefeitura terá diversas ramificações, tendo em vista a amplitude de serviços e informações oferecidas, porém o site consegue utilizar cores e a organização da informação com eficiência. As informações são objetivas e se o usuário tiver interesse em algum tópico poderá clicar para desdobrar e acessar o conteúdo informacional.</p>
3- Liberdade e controle do usuário
<p>Usuários tem total liberdade para realizar ações e desfazer?</p> <p>Sim ()</p> <p>Não ()</p> <p>Não se aplica (x)</p>
4- Consistência e padronização
<p>O projeto de elementos como objetos e ações tem o mesmo significado ou efeito em diferentes situações?</p> <p>Sim (x)</p> <p>Não ()</p> <p>Não se aplica ()</p>
<p>Textos estão padronizados com a mesma cor?</p> <p>Sim (x)</p> <p>Não ()</p> <p>Não se aplica ()</p> <p>O site da prefeitura possibilita o direcionamento do usuário a diversos outros sites, como os das suas secretarias, e o mesmo layout e padrão de organização das</p>

informações são reproduzidos.
5-Prevenções contra erros.
<p>O site busca impedir erros do usuário?</p> <p>Sim (<input type="checkbox"/>)</p> <p>Não (<input type="checkbox"/>)</p> <p>Não se aplica (<input checked="" type="checkbox"/>)</p>
6- Reconhecer em vez de lembrar.
<p>O usuário não deve necessitar de lembrar de nada e a interação deve ser direta.</p> <p>Sim (<input type="checkbox"/>)</p> <p>Não (<input checked="" type="checkbox"/>)</p> <p>Não se aplica (<input type="checkbox"/>)</p> <p>O Site da prefeitura, como foi dito, direciona o usuário para outras plataformas de forma geral com eficiência, porém o usuário não é avisado que sairá daquele site principal, sendo redirecionado abruptamente. Tal redirecionamento pode causar confusão, principalmente para usuários com déficit de atenção, idoso ou pessoa com deficiência visual. .</p>
7- Flexibilidade e eficiência de uso.
<p>Uso de contraste acaba dificultando por completo a acessibilidade em algumas páginas</p> <p>Sim (<input type="checkbox"/>)</p> <p>Não (<input type="checkbox"/>)</p> <p>Não se aplica (<input checked="" type="checkbox"/>)</p> <p>Não é possível alterar o contraste do site e por isso a heurística atual não pode ser analisada.</p>
<p>O site é navegável por atalhos que auxiliam a navegação?</p> <p>Sim (<input checked="" type="checkbox"/>)</p> <p>Não (<input type="checkbox"/>)</p> <p>Não se aplica (<input type="checkbox"/>)</p>
8-Design estético e minimalista
<p>O conteúdo é exposto de forma minimalista?</p> <p>Sim (<input type="checkbox"/>)</p> <p>Não (<input checked="" type="checkbox"/>)</p> <p>Não se aplica (<input type="checkbox"/>)</p>
<p>O sistema possui informações objetivas e diretas?</p>

Sim (x) Não () Não se aplica ()
9- Ajuda ao usuário para reconhecer e diagnosticar erros
Mensagem de erro deve ser emitida com linguagem simples Sim () Não () Não se aplica (x) Não foram encontradas mensagens de erro
10- Ajuda e documentação
O sistema fornece informações que auxiliam os usuários? Sim () Não (X) Não se aplica ()

4.3.2 Avaliação de requisitos pelo pesquisador

Foram avaliados requisitos constantes no Apêndice III- Aspectos técnicos avaliados pelo autor, que é composto de diversos aspectos indicados pelo Desenho Universal (DU) e o eMAG 3.1.

A seguir podemos observar os resultados colhidos em análise do site da Prefeitura da cidade do Rio de Janeiro no dia 09 de janeiro de 2022.

Site avaliado	Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro	
Sistema Operacional	Windows 11 Home Single Language	
Data		09/01/2022
N	Questões	Resposta
ESTRUTURA DO SITE		
1	O site apresenta competência e estrutura organizacional?	Sim

2	Tabulação da página segue ordem lógica?	Sim
3	Títulos e conteúdos são apresentados em formato hierárquico?	Sim
4	Consta mapa do site, e transparece sua estrutura?	Não
5	A estrutura de navegação é uniforme?	Sim
LAYOUT		
6	Cores neutras são usadas no fundo?	Sim
7	Existe confusão visual, pelo uso excessivo de imagens e vídeos?	Não
8	Existe unidade visual em todas as páginas do site?	Sim
9	Existem opções para troca de contraste da interface	Não
10	As fontes são decoradas?	Não
11	O site utiliza mais de um tipo de fonte?	Não
12	Evita-se o uso de textos com caixa alta?	Sim
13	A logomarca da Instituição está disponível em todas as páginas?	Sim
NAVEGABILIDADE		
14	O site é navegável usando apenas o teclado?	Não
15	O site pode ser navegado com a tecla "TAB" em uma sequência lógica?	Não
16	O site é navegado em sequência lógica?	Sim
17	A página contém atalhos com funções básicas como menu, conteúdo, página inicial e pesquisar?	Sim
18	O site faz uso de âncoras?	Sim
19	O site indica a localização do usuário inserido em um conjunto de páginas?	Não
20	Os links remetem de fato ao que se propõe?	Sim
21	Existe associação do texto a imagens, animações e gráficos para melhor compreensão da informação	Sim

	pele usuário?	
22	Os links já utilizados permanecem destacados?	Não
23	O site é atualizado automaticamente?	Não
24	É sempre fornecido feedback sobre as ações, informando se o sistema recebeu o seu comando?	Não
CONTEÚDO		
25	Vídeos, imagens e tabelas contem legenda e descrição?	Não
26	Há informações repetidas e desnecessárias?	Não
27	Os textos são longos?	Não
28	Uso de linguagem Conativa para envolver o cidadão/usuário	Sim
29	A linguagem é simples e clara (sem jargões, etc)?	Sim
30	Há presença de abreviaturas e siglas sem seus respectivos significados?	Não
31	Falta coerência na organização do conteúdo?	Não
32	O site contém dados desatualizados?	Não
33	Os formatos dos arquivos são acessíveis?	Não se aplica
34	Consta nos links dos arquivos para download, a extensão e o tamanho do arquivo no link?	Não se aplica
FORMULÁRIOS		
35	Formulários são navegados em sequência lógica?	Sim
36	Os botões estão etiquetados e executam a ação proposta?	Sim
37	Existe barra de ferramenta de busca?	Sim
38	Fornecer estratégias de segurança específicas ao invés de CAPTCHA?	Não se aplica
39	Se utiliza CAPTCHA, é simples?	Não se aplica

SEMÂNTICA E LEGIBILIDADE		
40	Apresenta excesso de informações, links ou propagandas	Sim
41	Os títulos dos links são claros?	Sim
42	Há links quebrados?	Não
43	A página principal sintetiza as informações importantes?	Sim
44	São utilizadas pop-ups?	Não
COMUNICAÇÃO		
45	Existe Serviço de Informações ao Cidadão – SIC?	Sim
46	Endereços, telefones e horários de atendimento ao público estão de fácil acesso?	Sim
47	Parágrafos muito extensos?	Não
48	Política de privacidade está disponível?	Não
49	O contato do responsável pelo site está disponível?	Não
50	Existe a seção “Perguntas Frequentes”?	Não
51	Existe espaço de interação com usuário? Ex. possibilidade de envio de fotos, publicar conteúdos, etc	Não
52	Existe a possibilidade do cidadão se cadastrar para receber automaticamente notícias recentes do Órgão?	Não
ACESSIBILIDADE		
53	É possível visualizar a página inteira sem deslocamento horizontal?	Sim
54	Os conteúdos ficam distorcidos quando ampliados a 200%?	Não
55	É possível visualizar a página inteira rolando a	Não

	barra vertical no máximo 3 vezes?	
56	Existem dicas de navegação?	Sim
57	Possui barra de acessibilidade?	Sim

O Questionário foi o terceiro e último oferecido aos voluntários e também continha 57 perguntas que buscavam testar aspectos de acessibilidade e usabilidade do site e destas, 38 tiveram quatro respostas satisfatórias, 15 não satisfatórias e quatro não aplicáveis. Sendo assim, 67 % das questões tiveram respostas satisfatórias.

O primeiro tema que agrupa questões é a “Estrutura do Site”, que continha cinco questões e apenas uma não foi satisfatória. Foi constatado que o site apresenta competência e estrutura organizacional, tabulação da página segue ordem lógica, os títulos e conteúdos são apresentados em formato hierárquico e consta no site um mapa que transparece sua estrutura. Como aspecto não satisfatório foi constatado que a estrutura de navegação não é uniforme, o que pode gerar dificuldades de compreensão e de atenção por parte de muitos usuários.

Quanto ao “Layout”, foram apresentadas 8 questões, sendo que sete foram consideradas satisfatórias e uma foi considerada insatisfatória. Percebeu-se como fatores positivos as cores neutras presentes na coloração do fundo da página, o fato de existir um equilíbrio quanto ao uso de imagens e vídeos, sem que gere confusão visual ao usuário. Existe uma unidade visual em todas as páginas do site e as fontes são padronizadas e não são decoradas. Por fim, evita-se o uso de textos com caixa alta. Por fim, cabe destacar que a logomarca da Prefeitura está em todas as páginas.

Como item não satisfatório percebe-se que não foi encontrada a possibilidade de troca de contraste da interface, o que dificulta a navegação de diversos usuários com deficiência visual.

Sobre a “Navegabilidade” foram analisadas 11 questões, sendo que destas seis foram consideradas satisfatórias e cinco não satisfatórias. Foi constatado que o site é navegável em sequência lógica e faz uso de âncoras. Além disso, contém atalhos com funções básicas como menu, como pesquisar e os links remetem de fato ao que se propõe, existe associação do texto a imagens, animações e gráficos para melhor compreensão da informação pelo usuário e o site não é atualizado automaticamente, o que beneficia o usuário que tem mais tempo para navegar e compreender as informações.

Como aspectos negativos do layout destacam-se que o site não é navegável usando apenas o teclado e a tecla “TAB” não é suficiente para uma navegação completa e em

sequência lógica. O site também é navegável em sequência lógica e contém atalhos com funções básicas como menu, conteúdo, página inicial e pesquisar.

O site não indica a localização do usuário inserido em um conjunto de páginas, os links já utilizados não permanecem destacados e não é sempre fornecido feedback sobre as ações, informando se o sistema recebeu o comando do usuário.

Foram analisadas 10 questões referentes ao “Conteúdo”, destas, sete questões foram consideradas satisfatórias e uma foi considerada não satisfatória, enquanto duas foram consideradas não aplicáveis.

Foi destacado que não há informações repetidas e desnecessárias, assim como os textos não são longos e o uso de linguagem Conotativa é disponibilizada para envolver o cidadão/usuário. A linguagem é simples e clara (sem jargões). Outro ponto positivo diz respeito à ausência de abreviaturas e siglas sem seus respectivos significados e os dados do site são constantemente atualizados.

Como pontos negativos pode-se indicar que vídeos e imagens não contêm legenda e descrição e não pode ser verificado se os formatos dos arquivos são acessíveis e se constam nos links dos arquivos para download, a extensão e o tamanho do arquivo no link, tendo em vista que não foram encontrados arquivos para download.

Sobre os “Formulários” foram analisadas cinco questões, sendo que destas quatro foram consideradas satisfatórias, uma não se aplica. Foi constatado que são navegados em sequência lógica e existe barra de ferramenta de busca.

Como ponto que não foi aplicável foi identificado que não são utilizadas estratégias de segurança “captcha”. Como não são utilizadas tais estratégias, a questão 38 “Fornecer estratégias de segurança específicas ao invés de CAPTCHA? E a questão 39 “Se utiliza CAPTCHA, é simples?” não se aplicam.

Sobre a “Semântica e Legibilidade” foram analisadas cinco questões, sendo que destas quatro foram satisfatórias e apenas uma foi considerada não satisfatória. Foi percebido que os títulos dos links são claros, a página principal sintetiza as informações importantes e não foram encontrados links quebrados e não são utilizadas pop-ups.

Como único item não satisfatório, o site apresenta excesso de informações e links

Sobre a “Comunicação” foram analisadas 8 questões e destas três foram consideradas satisfatórias e cinco foram consideradas não satisfatórias. Foi encontrado no site o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, a apresentação de endereços, telefones e horários de atendimento ao público estavam disponibilizados em fácil acesso, os parágrafos (em termos métricos) não são muito extensos.

Porém, não foram encontrados o item “perguntas frequentes”, a política de privacidade, assim como o contato do responsável pelo site. Não existe espaço de interação com usuário e não existe a possibilidade de o cidadão se cadastrar para receber automaticamente notícias recentes do Órgão.

O último conjunto de informações analisadas diz respeito a “Acessibilidade” e foram analisadas cinco questões, sendo que quatro foram constatadas como satisfatórias e uma foi considerada não satisfatória. Foi percebido que é possível visualizar a página inteira sem deslocamento horizontal, os conteúdos não ficam distorcidos quando ampliados a 200% (o que atende a pessoas com baixa visão) e existem dicas de navegação, assim como possui barra de acessibilidade.

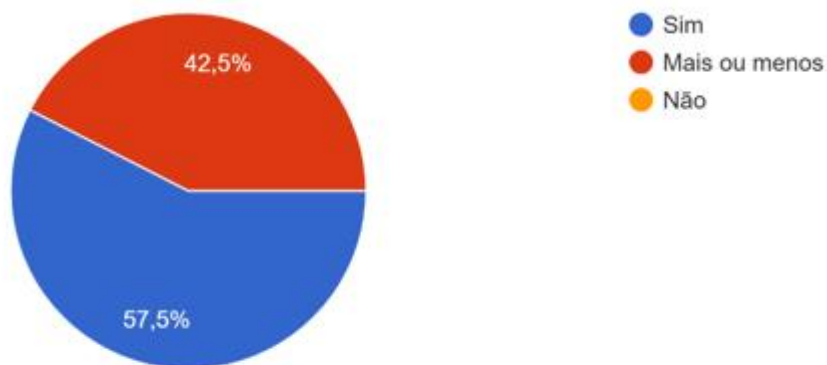
Porém, como desvantagem pode-se observar que não é possível visualizar a página inteira rolando a barra vertical no máximo 3 vezes, o que confirma as informações anteriores sobre o site não ser minimalista e objetivo.

4.3.3 Avaliação do usuário

Por fim, foi realizado um Teste de Usabilidade, em que usuários realizaram uma série de tarefas, estipuladas no Apêndice I, bem como atividades de interesse pessoal e registraram suas impressões através do questionário constante no Apêndice II e de uma conversa realizada com o pesquisador. A seguir pode-se observar as respostas dispostas em gráficos e em texto corrido.

O primeiro gráfico diz respeito às informações do site, se estavam organizadas e claras e 57,5% dos voluntários afirmaram que sim em oposição a 42,5% que disseram “mais ou menos” e nenhum disse que não estava.

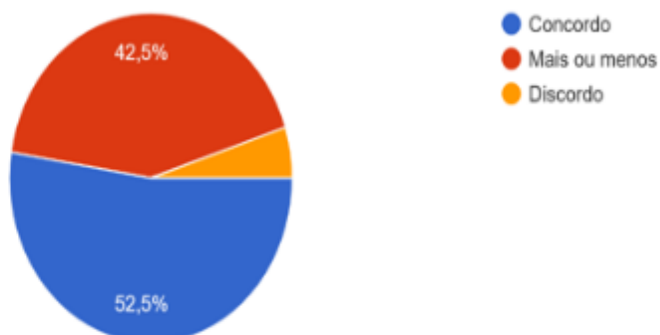
Figura 77 - As informações estavam organizadas e claras no site da Prefeitura do Rio de Janeiro



Fonte: Google Formulário (acesso restrito).

A maior parte confirmou que conseguiu acessar todas as informações sem qualquer dificuldade, porém 42,5% dos voluntários tiveram alguma dificuldade e 5% não conseguiu de fato acessar todas as informações do site.

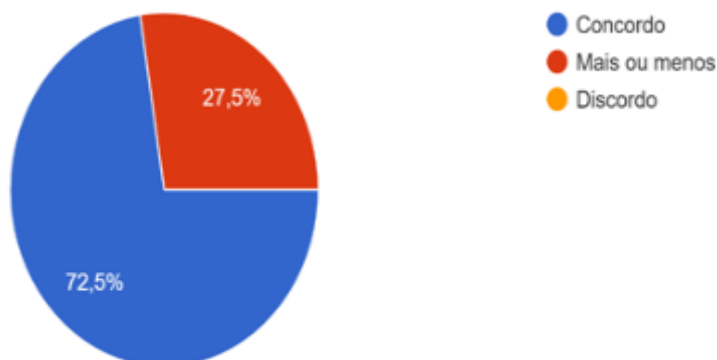
Figura 78 - Consegui acessar todas informações sem qualquer dificuldade



Fonte: Google Formulário (acesso restrito).

Com a imagem abaixo se pode observar que 72,5% dos entrevistados entenderam tudo que estava escrito no site, número maior do que estava exposto no primeiro gráfico que se referia a organização e clareza. Desta forma, pode-se entender que a linguagem do site é fácil, porém não está disposta da melhor forma aos usuários.

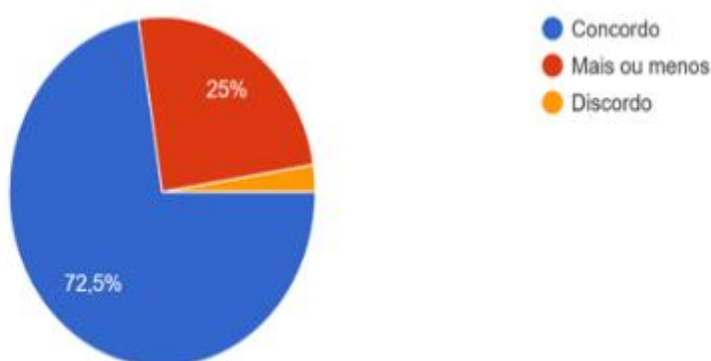
Figura 79 - Entendi tudo que estava escrito no site da Prefeitura do Rio de Janeiro



Fonte: Google Formulário (acesso restrito).

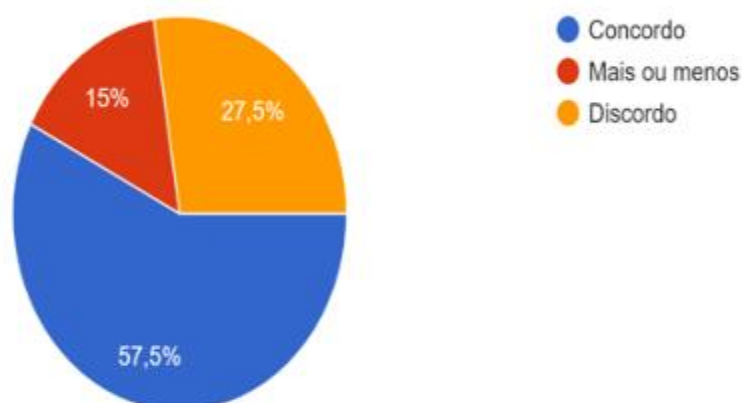
A mesma quantidade de usuários da imagem anterior, 72,5% encontraram facilmente os endereços, telefones e horários de atendimento, enquanto 25% encontraram alguma dificuldade e 2,5% não encontraram. A dificuldade aumentou com o acesso da Seção de "Perguntas Frequentes" (ou FAQ, abreviação em inglês) em que 57,5% encontraram, 15% tiveram alguma dificuldade em encontrar e 27,5% não encontraram o FAQ.

Figura 80 - Encontrei facilmente os endereços, telefones e horários de atendimento



Fonte: Google Formulário (acesso restrito).

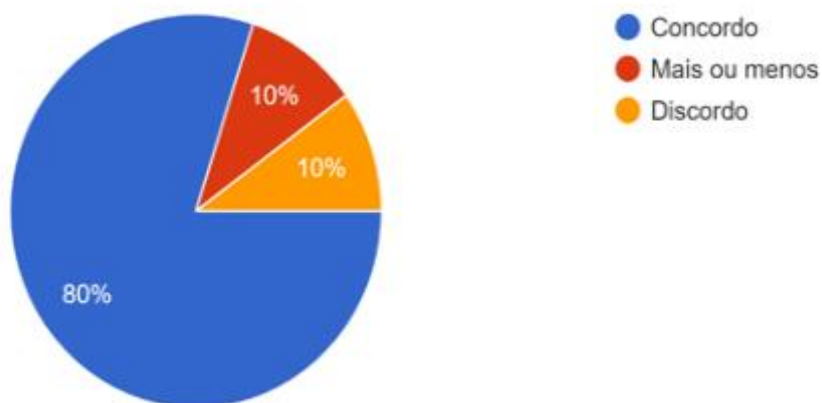
Figura 81 - Identifiquei com facilidade a Seção de "Perguntas Frequentes" (ou FAQ, abreviação em inglês)



Fonte: Google Formulário (acesso restrito).

A maior parte dos voluntários (80%), não pensou em pedir ajuda para usar o site; 10% pensaram em solicitar ajuda em algum momento e 10% pensaram, de fato, em pedir ajuda, ou seja, sentiram que não tinham autonomia para usar o site.

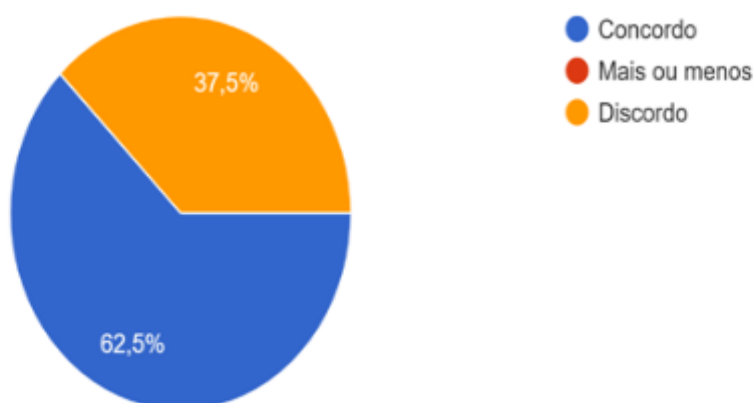
Figura 82 - Não pensei em pedir ajuda para usar o site da Prefeitura do Rio de Janeiro



Fonte: Google Formulário (acesso restrito).

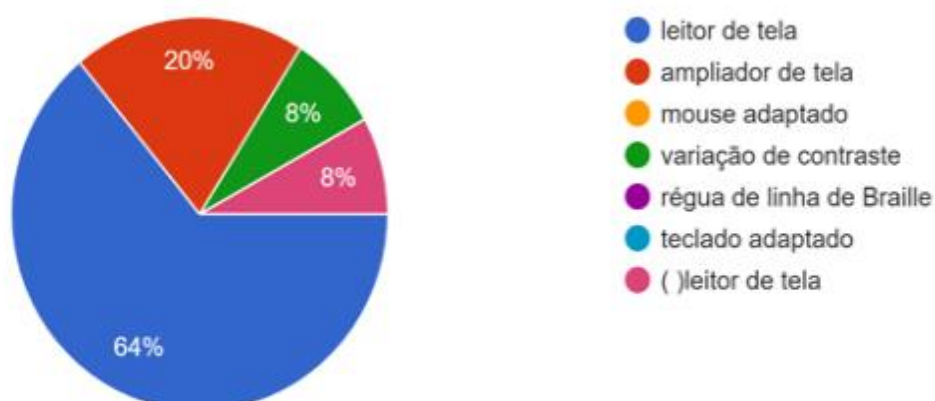
Dentre todos os usuários 62,5% utilizaram alguma ferramenta assistiva para navegar no site e deste total pode-se observar no gráfico seguinte qual é a distribuição das tecnologias assistivas utilizadas.

Figura 83 - Você utilizou alguma ferramenta assistiva para navegar no site?



Fonte: Google Formulário (acesso restrito).

Figura 84 - Caso tenha utilizado, assinale:



Fonte: Google Formulário (acesso restrito).

Seguindo a mesma lógica dos casos anteriores, foi perguntado a quem utilizou das tecnologias assistivas, se foram plenamente atendidos e porquê. A maior parte dos pesquisados sentiu satisfação com o uso e abaixo são destacadas algumas das respostas:

“Além de conseguir acessar quase todas as informações, consegui preencher os requerimentos, e as informações para consulta do IPTU de forma adequada.” (P30).

“Usei o leitor de telas N ver de a Ele é muito bom porém, como sempre, esbarramos com a dificuldade das imagens. Logo, isso dificulta bastante a navegação”

(P7).

“excesso de imagens” (P9)

“Este site não é tão ruim como do TJ e não foi tão bom como IBC” (P22).

“Percebi dificuldade na exposição das informações, concernentes à falta de objetividade.” (P43).

Em concordância com os números apresentados, a média de 71,8% dos entrevistados considerou a experiência no site da Prefeitura da cidade do Rio de Janeiro como positiva, enquanto 25,6% consideraram regular e 2,6% consideraram ruim.

Quando foi perguntado **o que poderia melhorar?** Cinco responderam *“nada”*. Cinco responderam que poderia ser mais limpo e simples, enquanto outro pensou na possibilidade de Ícones visuais que remetesse aos serviços prestados tendo em vista que por ter muitas informações, o mesmo ficava perdido. Foi sugerido por um entrevistado que fosse diminuído o número de imagens, menos informação na página e melhor agrupamentos dos títulos e informação. Foi sugerido por dois entrevistados que a página inicial é menos poluída visualmente. Dois sugeriram que fosse adaptação pra usar leitor nvdia/Vlibras e um que tivesse ferramenta de contraste. Abaixo consta algumas das respostas:

“Não sei como mas tem muita coisa na prefeitura, fiquei nervoso ao ficar tentando entender as informações parecem mais soltas. poderiam estar agrupadas melhor” (P6)

“Muitas vezes para pessoas com visão subnormal aumentar somente o contraste da fonte em 20% ou 30% resolve. TAREFA1 - Consultar informações sobre seu IPTU Mensagem apresentada O recurso requisitado não foi encontrado. TAREFA 2 - Consultar os endereços para vacinação Sem grandes dificuldade para acessar existe um bom conteúdo informativo TAREFA 3 – Simular uma Solicitação de manutenção (poda de árvore, retirada de entulho) Não achei a informação específica mas acredito eu deve constar no serviço de limpeza urbana” (P8)

“Ter Vlibras e tecnologias assistivas para atender as pessoas com deficiência.” (P29)

Quando foi perguntado se **Sentiu alguma dificuldade específica? Qual?** Seis responderam que não tiveram dificuldades, porém tiveram plurais como *“muita coisa pra ver tudo misturado” (P1)*; *“Não encontrei os endereços para a vacinação.” (P30)*; *“Localizar endereços dos equipamentos de saúde” (P23)*; *“muitas caixas com os nomes dos setores. Fica confuso e angustiante.”; (P5)* *“Na procura do Portal, usando o roteiro,*

algumas perguntas são respondidas em várias matérias publicadas e não especificamente.” (P12); “O site precisa melhorar para atender as pessoas com deficiência que navegam e precisam obter informações dos conteúdos da Prefeitura.”;

“Figuras de difícil visualização. Algumas letras são pouco nítidas, inadequadas para pessoas com baixa visão” (P10); “*muita informação*” (P33); “Sim, acessar as informações de funcionamento de transportes na cidade.” (P22) e “*A falta de objetividade nas informações, ocasiona demora nas buscas de informações.*” (P43)

Sobre a pergunta **Você prefere usar o site, ir até o local pessoalmente ou buscar o telefone da Instituição?** 9 voluntários responderam que preferem ligar, 15 preferem usar o site e cinco preferem ir até o local

Quando foi perguntado **O que você pesquisou fora do roteiro sugerido?** 11 responderam nada e destaca-se as seguintes respostas “*Informações sobre vigilância sanitária e perturbação do sossego.*” (P30); “*LAI (SIC)*” (P10); “*busquei sobre reclamação de barulho depois da hora*” (P26); “*Como fazer o acerto no nome de proprietário de imóvel no IPTU, por exemplo. Fui plenamente atendida e resolvida a questão em questão de horas. Utilizado também o ITBI para inventário. Funcionou a contento o serviço.*” (P41); “*procurei sobre denuncia de barulho depois da hora*” (P39); E “*Informar dos sinais sonoros do Rio de Janeiro.*” (P22)

Sobre a pergunta **Utilizou alguma rede social para interagir com a Instituição? Qual?** 100% das respostas foram *Facebook*.

Quando foi perguntado sobre a maior vantagem de usar a rede social ao invés do site, seis responderam falar com alguém, um não soube responder, um respondeu que gosta de observar as informações diretamente no site, enquanto outro não utiliza nenhuma rede social. Porém quatro responderam que percebem que as redes sociais podem ter informações em tempo real e um disse que nas redes sociais vê maior clareza nas postagens em comparação com os textos do site.

Abaixo destaca-se uma resposta que reflete algumas vantagens das redes sociais:

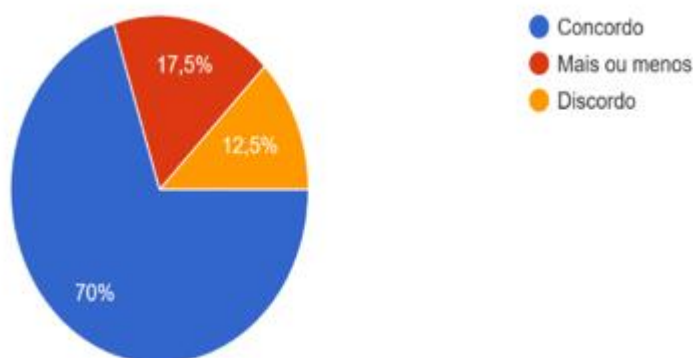
“*A vantagem, é que você pode encontrar experiências de pessoas, que também passaram pela mesma situação que você passou.*” (P43)

Quando foi perguntado sobre algum serviço que o usuário gostaria que tivesse no site e que não encontrou, sete afirmaram não ter qualquer serviço que gostariam que tivesse no site, 1 entrevistado disse “*endereços dos equipamentos de saúde*”, um disse “*O site não possui acessibilidade para as Pessoas com Deficiência, precisa ser modificado*”. Dois disseram que deveria ter áudio descrição dos conteúdos, 1

especificamente “queria falar sobre a dificuldade de pegar ônibus, que dependemos dos outros pra identificar. as ruas estão esburacadas na cidade. Ta muito difícil pra gente que tem dificuldade visual pra andar na cidade”. (P16); “sobre As informações da cidade do Rio, desde transportes, clima, escolas etc. e por fim, sobre sinais sonoros de trânsito.” (P18)

Conforme observa-se no gráfico abaixo, o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC foi encontrado pela maior parte dos usuários, mas 21.4% dos entrevistados não conseguiram encontrar no site do IBC. Este dado é alarmante, tendo em vista a importância dos SIC para o intercâmbio de informação entre os Órgãos Públicos e os cidadãos.

Figura 85 - Encontrei o Serviço de Informações ao Cidadão - SIC da Prefeitura do Rio de Janeiro



Fonte: Google Formulário (acesso restrito).

4.4 ANÁLISE NETNOGRÁFICA DAS 3 INSTITUIÇÕES

A pesquisa foi realizada no período compreendido entre 01 de janeiro e 31 de janeiro de 2022 nas páginas na rede social *Facebook* das três instituições, com o objetivo de analisar a interação dos usuários com as respectivas Instituições nessa plataforma. O Facebook foi a rede social eleita com base nas respostas dos voluntários que indicaram esta rede social como de maior uso.

Considerou-se que tais espaços são institucionais e complementares aos sites oficiais, uma vez que são mantidos e divulgados pelas próprias Instituições.

Na presente análise buscou-se relacionar as publicações/interações dos usuários e a Instituição a partir de eventos externos, que podem influenciar as dinâmicas dentro do

ambiente das redes sociais. Entretanto, cabe destacar que tendo em vista o caráter popular das redes sociais, os assuntos e as discussões tratadas neste ambiente podem fugir a aqueles propostos pela própria Instituição.

4.4.1 IBC

A página oficial do IBC no *Facebook* não apresentou interações significativas no período pesquisado. Foram apenas 3 publicações no mês de janeiro sobre 1- “Substância análoga ao canabidiol pode auxiliar tratamento quimioterápico, prevenindo dor neuropática”; 2- “Paty do Alferes ganha o 1º polo do IBC no interior do RJ”; e 3- “Atendimento clínico e cirúrgico em oftalmologia” com respectivamente 4, onze e doze curtidas, 1 compartilhamento (cada) e nenhum comentário, conforme pode-se observar na figura seguinte:

Figura 86 – Resumo das Interações da página do IBC no *Facebook* (janeiro 2022)



Fonte: <https://www.Facebook.com/IBC.gov.br>

Apesar de o estudo ter sido estabelecido no período do mês de janeiro, buscou-se entender se tinha sido um mês atípico na Instituição, porém foi constatado que em dezembro foram realizadas apenas 5 publicações e até o dia 24 de fevereiro nenhuma publicação foi postada.

Deste modo, constatou-se uma falta de interação Institucional por meio do *Facebook* com o público geral. Diferente do que foi percebido nas outras duas Instituições, não houve, por exemplo, mensagens comemorativas de final ou início do

ano, retrospectivas de eventos importantes do ano que terminou ou qualquer outra iniciativa relativa a temas gerais de interesse público, visando aproximar e estimular a participação dos usuários em espaço de interação social com a comunidade.

Tal constatação é ainda mais surpreendente, pois cabe destacar que o perfil do IBC tem uma quantidade significativa de usuários, uma vez que em janeiro de 2022 o número de registro total no site era de 10.743 curtidas, 10.995 seguidores e 13.569 pessoas fizeram check-in na Instituição. Com base no número de seguidores, pode-se constatar que a publicação com maior influência engajou a porcentagem de 0,010% dos usuários. Tais dados sugerem que seria relevante repensar a Política de Comunicação nas Redes Sociais, de modo a viabilizar o espaço como um ambiente de aproximação com os usuários da Instituição na Web, buscando uma maior interação entre a Instituição e a sociedade.

4.4.2 TJRJ

O perfil do TJRJ apresentou uma quantidade maior de publicações (23) no mês de janeiro.

Porém, não foi possível identificar interação do perfil do TJRJ com os cidadãos no período analisado e observa-se que o perfil no *Facebook* tem caráter basicamente informativo, com publicação de *posts*, mas sem interação com os usuários.

No quadro abaixo pode-se observar os diversos temas abordados nas 23 publicações postadas pelos administradores da página, em janeiro do ano de 2022:

Quadro 6 - Dias X assunto das publicações do site do TJRJ

Dia	Assunto	Curtidas	Comentários	Compartilhamentos
1	Feliz ano novo	148	14	14
1	Prêmio Prioridade Absoluta foi concedido ao TJRJ pelas ações realizadas em prol da primeira infância.	51	1	2
2	Os dois fazem parte do projeto “Apadrinhar – Amar e Agir para Materializar	22	0	3

	Sonhos”, que ajuda a criar laços de afeto entre a sociedade e as crianças e os adolescentes que vivem em acolhimento institucional e familiar, com esperança de reinserção familiar ou de adoção, para que se desenvolvam de forma saudável, com amor, consciência e cidadania.			
2	Aulas do Justiça Cidadã que estão disponíveis no nosso IGTV	31	3	4
3	Retrospectiva 2021. O combate à violência doméstica é um tema que está sempre na ordem do dia do TJRJ.	31	0	3
4	Quando o casamento acaba, como os pais lidam com a guarda e as necessidades dos filhos?	46	4	23
5	Retrospectiva 2021.	36	5	8
6	Acordo ideal é indispensável para se ter uma boa sessão de mediação	24	5	9
12	Decisão é do juiz Bruno Rulière, que determinou a transferência imediata de nove presos que participaram da irregularidade para uma unidade prisional de	50	0	4

	segurança máxima.			
13	Assinatura do convênio com o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) para implantação do Justiça 4.0.	37	0	3
13	Central de atendimento que reúne as principais informações para turistas	19	0	4
14	Observatório Judicial da Violência contra a Mulher	22	3	7
17	50 instituições no ano passado com recursos obtidos pela aplicação de penas pecuniárias?	28	1	6
18	TJRJ possui publicações originais dedicadas aos pesquisadores e estudantes do Direito?	26	3	10
19	Luto pelo falecimento de desembargador do TJRJ	136	26	4
21	Portal dos precatórios garante maior transparência ao pagamento dos precatórios judiciais, aprimorando a comunicação com a sociedade.	24	1	8
24	Ouvidoria do TJRJ.	21	0	8
25	As ações de consumo envolveram cláusulas abusivas, telefonia, dano moral, atraso ou cancelamento de voo, plano de saúde, entre outras.	75	23	13

26	Mediação oferece alternativas para a solução de conflitos. Através do diálogo entre as partes facilitado pelo mediador, é possível resolver os litígios de forma permanente, economizando tempo e gastos.	15	1	13
27	Teve início a jornada de programação científica do Conselho de Presidentes dos Tribunais de Justiça do Brasil (Consepre).	46	3	3
27	Agenda cultural do Museu da Justiça de 2022!!	14	0	2
31	Decisão de juíza que negou o pedido da defesa da ré para que o processo tramite em sigilo.	129	13	13
31	O ídolo Zico, maior jogador da história do Flamengo, foi presenteado com uma camiseta do 'X vermelho', idealizada pela juíza do TJRJ, Renata Travassos Medina de Macedo, titular da Vara de Violência Doméstica da Comarca de São João de Meriti.	51	0	3

Percebe-se que as publicações que tiveram mais curtidas foram a de mensagem de “feliz ano novo” (148), a mensagem de Luto pelo falecimento de um desembargador do Tribunal (136) e o post sobre a decisão de juíza que negou o pedido da defesa da ré para que o processo tramite em sigilo (129).

Quanto aos comentários, a publicação que mais recebeu comentários foi a citada sobre o luto (26), a notícia sobre “as ações de consumo envolveram cláusulas abusivas, telefonia, dano moral, atraso ou cancelamento de voo, plano de saúde, entre outras “(23) e a de Feliz ano novo (14).

Observa-se que sobre a ação de compartilhar, as publicações que mais engajaram a comunidade do TJRJ foram com informações sobre “quando o casamento acaba, como os pais lidam com a guarda e as necessidades dos filhos?” (23), a primeira publicação do ano de “feliz ano novo” (14) e na terceira posição empataram três publicações: “As ações de consumo envolveram cláusulas abusivas, telefonia, dano moral, atraso ou cancelamento de voo, plano de saúde, entre outras” (13), “Decisão de juíza que negou o pedido da defesa da ré para que o processo tramite em sigilo.” (13) e “Mediação oferece alternativas para a solução de conflitos. Através do diálogo entre as partes facilitado pelo mediador, é possível resolver os litígios de forma permanente, economizando tempo e gastos.” (13)

Percebeu-se que existe interesse especial da comunidade em assuntos que podem ter algum valor para a vida prática dos indivíduos, especialmente relacionados ao foco institucional (direito de família) como, por exemplo, o assunto do post que recebeu mais compartilhamentos “quando o casamento acaba, como os pais lidam com a guarda e as necessidades dos filhos?”. Constatou-se diversos comentários nesta direção, como no post sobre aulas do Justiça Cidadã, que estão disponíveis no IGTV:

“Hum que ótimo amei saber.

Este projeto ajudou muito na minha construção como CIDADÃ.

Obrigada por tudo por estarmos juntos nesta caminhada” (usuário MCA)

Porém, as publicações não recebem muitos comentários e em sua maioria são críticas gerais. A participação acontece principalmente através de curtidas e compartilhamentos dos posts.

Cabe ainda destacar que o perfil do TJRJ contabiliza 61.829 curtidas, 70.038 seguidores e 90.032 pessoas que fizeram check-in. Sendo assim, a publicação com maior interação atingiu a 0,0211 da comunidade que segue o TJRJ.

4.4.3 Prefeitura do Rio de Janeiro

Observou-se que o perfil da prefeitura do Rio de Janeiro publicou 95 notícias durante o mês analisado, atingindo a média de 3,06% de publicações por dia. Além de ter superado as duas outras Instituições analisadas, este perfil apresenta uma ação ativa de interação, respondendo aos usuários que comentam, gerando assim um maior engajamento em sua rede.

Os assuntos abordados foram diversificados, porém atualizados de acordo com a relevância de tais informações para o público no período analisado. Dos 95 *posts*, 27 se referiam à vacinação contra COVID-19, 14 sobre saúde em geral, três sobre emprego, dois sobre meio ambiente, nove comunicações da instituição para população, 18 sobre aspectos sociais da cidade, sete sobre educação, um sobre segurança, um sobre iluminação, quatro sobre obras, um sobre carnaval e oito sobre turismo.

No quadro abaixo se pode observar um resumo das publicações durante o mês de janeiro:

Quadro 7 - Dias X assunto das publicações do site da Prefeitura da cidade do Rio de Janeiro

Dia	Assunto	Curtidas	Comentários	Compartilhamentos
1	Feliz Rio Novo! com imagens do Cristo	2.500	261	301
1	Feliz Rio Novo! com imagens gerais	587	116	82
1	Feliz Rio Novo! “Só os suburbanos on!”, Com imagem da Igreja na Penha, no subúrbio do Rio de Janeiro	3.300	213	1.900
1	Réveillon concluído com sucesso	317	105	5
1	Retrospectiva	90	33	8
2	O Parque Radical de Deodoro	1001	319	138
2	Partos na cidade	1.100	117	22
2	TBT Réveillon 2022	197	119	21
3	Operação do BRT	75	36	7
3	Choque de Ordem -	272	132	14

	construção irregular			
4	IPTU 2021	78	59	4
4	Dose da vacina contra a covid	1.200	593	472
4	Cancelamento do carnaval de rua	2.400	876	447
5	Plano de recuperação urbanística, social e econômica do Centro	67	36	7
5	Retorno às aulas	132	24	13
5	Choque de Ordem - Intervenção e, área de exploração ilegal de minerais	271	64	10
6	Inscrições abertas pra transferência interna de alunos do Ensino Fundamental e do PEJA	236	282	125
6	Calendário de vacinação contra a covid-19 pra crianças	1.800	1.100	1.700
6	Choque de Ordem - Prefeitura demoliu muros e barricadas que foram construídos pelo crime organizado em ruas da Zona Norte do Rio.	308	110	11
6	25% da população vacinada com a dose reforço contra a Covid-19	253	107	21
7	A vacinação contra a covid-19, que começou há quase um ano, atingiu a marca de 13 milhões de doses aplicadas na cidade.	231	75	7
7	Dúvidas sobre quando e onde fazer teste de covid-19? A	1.200	184	575

	gente explica!			
7	Vacinação na Cidade	220	85	104
8	Resumo da semana	104	72	14
8	Abertura do 9º centro de atendimento à síndrome gripal no Rio.	133	43	29
9	7ª edição do Boletim Econômico	36	31	2
10	Violência obstétrica	185	42	49
10	Abertura de novos postos de vacinação contra a covid-19 e reativação de alguns que haviam sido fechados.	280	121	143
10	Oportunidades de emprego	80	19	23
11	Aquisição de alvará pra abrir uma empresa	77	24	11
11	Teste de covid-19	511	180	197
12	Foram inaugurados dois pontos de testagem na cidade (covid-19)	164	57	42
12	Regularização das permissões do Serviço de Transporte Público Urbano Local (STPL)	46	18	9
12	Convocação de servidores do município interessados em trabalhar voluntariamente nos postos de saúde da cidade.	204	116	55
12	Coque de Ordem - combate às ocupações irregulares na Zona Norte da cidade.	204	67	12
13	Última etapa do período de matrícula na rede municipal de ensino.	201	293	144

13	Vacinação do grupo de pacientes imunossuprimidos	190	81	97
13	Envio das guias do IPTU 2022	352	102	148
13	A Secretaria Municipal de Educação do Rio de Janeiro vai promover um ensino divertido e contagiante durante o recesso (oficinas de inovação, tecnologia, arte e linguagem, etc)	89	17	8
14	Início da vacinação infantil	578	494	88
14	Teste pra covid-19	207	71	47
14	30% da população vacinada com a dose de reforço contra a covid-19	276	113	15
14	Economia – A Secretaria Municipal de Fazenda cria um grupo de trabalho pra estudar e coordenar o universo cripto na prefeitura da cidade	188	92	21
15	Resumo da semana	110	30	18
15	Postinho drive-thru (COVID-19)	188	47	39
15	Novo modelo de guarda-sóis para os barraqueiros credenciados que trabalham nas praias da cidade	1.800	620	128
16	vacinação infantil contra a covid-19 na cidade	481	264	217
16	vacinação infantil contra a covid-19 na cidade	361	154	105
16	Dose de reforço (COVID-19)	114	27	9
17	Vacinação infantil contra a	252	121	34

	covid-19 na cidade			
18	Janeiro branco é o mês de conscientização das necessidades relacionadas à Saúde Mental e Emocional.	137	52	49
18	Novo ponto de testagem na Zona Norte	268	60	44
18	Mudança no calendário de vacinação contra a covid-19	374	229	181
19	Novo auxílio financeiro como importante ferramenta de reintegração ao mercado de trabalho	316	91	79
19	Centenário Leonel Brizola	114	81	14
19	Nos dias 20 e 21/01, nossas unidades de saúde funcionarão normalmente para a testagem e a vacinação contra a covid-19	248	75	106
20	Feriado do aniversário da cidade	468	50	72
20	Testagem de COVID-19	189	67	11
20	Homenagem a Elza Soares	1.100	52	36
21	Dia Nacional de Combate à Intolerância Religiosa	193	19	42
21	Calendário infantil atualizado (COVID-19)	476	192	176
21	Operação Verão Prainha-Grumari	452	87	74
21	Adiamento do carnaval da Sapucaí para o feriado de Tiradentes	1.700	653	587
22	Vacinação infantil na cidade	64	6	4

	(COVID-19)			
22	Vacinação infantil na cidade (COVID-19)	247	172	37
23	Ordem pública com foco no Centro	91	70	9
23	Ordem pública com foco no Centro	108	71	11
23	Porto Maravilha	530	257	34
24	Vacinação infantil na cidade (COVID-19)	320	92	140
24	O estacionamento do Hospital Municipal Francisco da Silva Telles é o mais novo polo de atendimento e testagem de pacientes com sintomas gripais	165	36	63
24	Vacinação infantil na cidade (COVID-19)	650	260	323
25	Feiras Ecosol voltam a movimentar a economia da cidade	139	31	21
25	Choque de Ordem - ação contra obras irregulares na Zona Oeste do Rio	189	57	5
26	Choque de Ordem - ação contra obras irregulares na Zona Oeste do Rio	311	101	3
26	Oportunidades de emprego	65	21	10
26	Matrícula no Pré-Escola, Ensino Fundamental, Educação Especial ou no PEJA	135	114	89
27	Vacinação infantil na cidade	176	125	88

	(COVID-19)			
27	BRT Transbrasil vai ligar o Centro do Rio a Deodoro	96	57	3
28	Panorama econômico da cidade	36	22	2
28	Cursos gratuitos	80	15	33
28	Luz Maravilha chegou ao túnel Noel Rosa	33	137	14
29	Retrospectiva da semana	51	20	2
29	Informe que o Brasil ainda é o país que mais mata pessoas trans e travestis no mundo	53	9	8
29	Ação social em Favelas	78	14	5
30	Atrações do Rio	48	43	3
30	Vacinação infantil na cidade (COVID-19)	694	243	202
30	Doação de cães	381	77	145
31	Vacinação COVID-19	85	40	32
31	Choque de Ordem – Proteção de áreas de floresta	88	41	7
31	Vacinação COVID-19	1.300	861	299
31	Oportunidades de emprego	97	33	32
31	Suspensão da aplicação da vacina para crianças de 7 anos ou mais contra covid-19	439	188	151

Dentre todas as publicações, pode-se observar que a publicação de feliz ano novo, a partir de uma igreja do subúrbio do Rio de Janeiro gerou (3.300 curtidas), seguida da publicação do mesmo dia e tema, com a imagem do Cristo, (2.500 curtidas) e por fim a publicação sobre o cancelamento do carnaval de rua (2.400 curtidas).

É interessante perceber que dentre tantas publicações, uma que enaltece uma parte do Rio de Janeiro que não é turística e diferente dos cartões postais das praias da zona sul

(Copacabana e Ipanema) tenha recebido esta quantidade representativa de curtidas. Pode-se inferir que esta publicação (imagem do Cristo) além do apelo religioso da mensagem positiva de um feliz ano novo, representou grande parcela da população da cidade, que vive em áreas que nem sempre são lembradas pela mídia e a própria prefeitura.

O *ranking* das publicações com mais comentários tem em primeiro lugar a publicação sobre o calendário de vacinação contra a covid-19 pra crianças (1.100 comentários) cancelamento do carnaval de rua (876 comentários) Vacinação COVID-19 (861 comentários). Estes temas tratam de aspectos diferentes de um mesmo problema, que é a pandemia e a aparição da variante Ômicron na cidade e tal situação mobilizou a comunidade, que segue o perfil, a comentar e interagir.

A publicação mais compartilhada é a mesma que ganhou o *ranking* das mais curtidas: O desejo de Feliz Rio Novo! “Só os suburbanos on!”, Com imagem da Igreja na Penha, no subúrbio do Rio de Janeiro (1.900 compartilhamentos). Percebe-se que neste último tópico os assuntos se misturam, pois mais uma vez percebemos informações sobre a pandemia com o post sobre o calendário de vacinação contra a covid-19 pra crianças (1.700 compartilhamentos) e em terceiro lugar foi o post sobre dúvidas a respeito de quando e onde fazer teste de covid-19 (575 compartilhamentos), assuntos de interesse público no contexto espaço-temporal.

A análise do perfil do *Facebook* da prefeitura do Rio de Janeiro demonstrou claramente que esta utiliza de uma rotina de publicações constantes e mantém a interação com os usuários, respondendo constantemente às manifestações dos cidadãos. Além dos temas cotidianos, assim como o perfil do TJRJ, o perfil da Prefeitura utilizou a data do *Revellion* para gerar engajamento e além disso, rotineiramente apresenta retrospectivas e com isso consegue manter atualização de conteúdos.

Observa-se que as duas postagens tratam de temas amplos e de interesse geral, e, nesse sentido, a interação existente entre o administrador da conta e os cidadãos serve de estímulo à participação popular que faz comentários, elogios, mas também de cobrança e crítica, como se pode observar abaixo:

“Parabéns prefeito, o réveillon que o senhor fez para a “cidade de Copacabana” ficou lindo, pena que no restante do Rio ninguém pode sair de casa e não teve nada, os turistas que não votaram no senhor agradecem, serás lembrado por nós nas próximas eleições.” (usuário PS)

“Deodoro aguarda ansiosamente a visita da prefeitura toda a avenida Sargento Isanor de Campos foi invadida beirando o rio que em volta, e de pessoas que nem

precisam, só construíram para serem idenizados, por conta da obra da prefeitura da estação do BRT próximo a estação de Deodoro” (usuário SC)

Em alguns momentos pode-se perceber a interação não apenas do administrador do site, que normalmente responde perguntas , mas também a forma participativa dos usuários da comunidade :

“Janssen 1 dose 07/07 já estão dando a de reforço ? Prefeitura do Rio de Janeiro? (usuário WA)”

“WA , sim , já passaram 4 meses, só ir ao posto. Deve ser com a pfizer.” (usuário DC)

“D C obrigado 🙏” (usuário WA)

“W A A muito tempo ,procura uma clínica da família ou posto de saúde !” (usuário RS)

“Se você tomou a dose única da Janssen, a sua dose de reforço pode ser da própria Janssen ou também com uma vacina de outra marca, sendo AstraZeneca ou Pfizer,

Wel 😊 O importante mesmo é não deixar de tomar! 💙” (usuário Prefeitura do Rio de Janeiro)

Cabe ainda dizer que o perfil analisado foi curtido por 685.607, seguido por 762.593 e 75.795 pessoas que fizeram check-in. Sendo assim, pode-se inferir que 0,4% dos seguidores da página reagiu a publicação mais curtida.

5 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE DADOS

Buscou-se no presente trabalho refletir acerca dos avanços tecnológicos e a atuação do governo eletrônico na sociedade, com enfoque específico no uso de interfaces em ambiente web, que possam atender a pluralidade de perfis de usuários dos serviços online.

5.1 ANÁLISE DE ACORDO COM AS HEURÍSTICAS DE NIELSEN

Foram analisados os sites das três Instituições para verificar se atendiam as heurísticas de Nielsen, e buscou-se medir um ponto relacionado a cada heurística. Nos casos que foram escritas duas questões cada uma valeu 0,5 para contabilizar 1 ponto por heurística. No total esperava-se alcançar 10 pontos.

A primeira heurística buscou perceber se os usuários dos sites são mantidos informados sobre o progresso do sistema com feedback em tempo razoável e se os usuários sabiam se estavam logados e por quanto tempo. Esta Heurística não foi pontuada pelas Instituições, pois não foi percebido nenhum retorno, assim como não tinha a possibilidade de se “logar” nos sites.

A segunda heurística testada foi a correspondência entre o sistema e o mundo real. Foram aplicadas duas perguntas valendo 0,5 pontos. A primeira diz respeito ao sistema, para verificar se utiliza conceitos e linguagem familiar ao usuário em vez de termos orientados ao sistema e todos pontuaram. A segunda pergunta foi sobre “Excesso de informações destacadas gerando uma poluição visual e confusão mental?” e o site do IBC e o da Prefeitura se mostraram adequados, enquanto o do TJRJ não foi considerado satisfatório.

A terceira heurística é relacionada à liberdade e controle do usuário, e foi avaliada através da pergunta “Usuários tem total liberdade para realizar ações e desfazer?” “que valia 1 ponto. O site do IBC não atendeu a tal heurística, o da Prefeitura não se aplicou e apenas o TJRJ atendia e pontuou 1 ponto.

A quarta heurística relacionada à consistência e padronização foi avaliada por duas perguntas que valem 0,5 pontos: O projeto de elementos como objetos e ações tem o mesmo significado ou efeito em diferentes situações?” e “textos estão padronizados com a mesma cor?” O site do IBC não pontuou em oposição ao site do TJRJ e da

Prefeitura que atenderam aos requisitos.

A quinta heurística trata das Prevenções contra erros e foi medida através da pergunta “O site busca impedir erros do usuário?”. Nesta heurística o site do IBC e o do TJRJ atenderam positivamente e apenas não pode ser verificável no site da prefeitura do Rio de Janeiro

A sexta heurística diz respeito a “Reconhecer em vez de relembrar” e o tópico de avaliação foi “O usuário não deve necessitar de lembrar-se de nada e a interação deve ser direta.” E todas as Instituições zeraram tal ponto.

A sétima heurística diz respeito à Flexibilidade e eficiência de uso e foi avaliada com dois tópicos: “Uso de contraste acaba dificultando por completo a acessibilidade em algumas páginas” e “O site é navegável por atalhos que auxiliam a navegação?” A primeira questão somente pode ser avaliada e pontuada pelo IBC, que oferece possibilidade de alteração do contraste e a segunda pergunta sobre usos de atalhos que auxiliam a navegação foi pontuada por todos os três sites.

A oitava heurística diz respeito ao Design estético e minimalista e foi medido por duas questões “O conteúdo é exposto de forma minimalista?”, que não foi atendida por nenhuma instituição e “O sistema possui informações objetivas e diretas”, que somente foi atendido pela prefeitura do Rio de Janeiro.

A nona heurística é a Ajuda ao usuário para reconhecer e diagnosticar erros e foi medida pelo tópico “Mensagem de erro deve ser emitida com linguagem simples” e apenas o site da prefeitura não pontuou, por não ser aplicável.

A décima e última heurística é nomeada “ajuda e documentação” que foi avaliada pela questão “O sistema fornece informações que auxiliam os usuários?” em que o TJRJ pontuou em oposição ao IBC e o site da prefeitura.

Como resultado da análise heurística de Nielsen nos sites das 3 instituições obteve-se em uma escala de 10 pontos: 4 pontos para o IBC, 6 para o TJRJ e 3 para a Prefeitura do Rio de Janeiro.

Tais resultados são preocupantes, pois as heurísticas, como apontado no referencial teórico, são regras gerais para desenvolvimento de interfaces mais adequadas aos usuários, de modo a possibilitar melhor navegabilidade, interação e experiência dos usuários. Porém, neste trabalho as heurísticas buscam junto à análise baseada na planilha do pesquisador, entender como as Instituições atendem aos requisitos normativos.

5.2 ANÁLISE DE ACORDO COM OS PRINCÍPIOS DO DESENHO UNIVERSAL E E-MAG 3.1.

Na análise do pesquisador baseada em uma planilha de pesquisa na qual constam as pontuações das 3 instituições, o IBC obteve: 41 satisfatórios, 15 não satisfatórios e 1 não se aplica. O TJRJ 16 negativos e 39 favoráveis e 2 não se aplicam. A Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro obteve 38 favoráveis, 15 negativas, e 4 não se aplicavam. Sendo assim, na análise do pesquisador considera-se que a Instituição IBC apresenta melhores indicadores e em segundo lugar o TJRJ e em terceiro lugar a Prefeitura do Rio de Janeiro.

Cabe observar que assim como as heurísticas de Nielsen, a planilha de análise criada para avaliação do pesquisador, parte dos estudos e investigações das publicações referenciadas no decorrer desta tese e que inclusive pauta as ações de diversos órgãos públicos. No caso específico das Instituições analisadas, resultados mostram que elas atendem parcialmente as heurísticas de Nielsen e aos quesitos previstos no instrumento utilizado pelo pesquisador. Tal constatação acende um alerta, pois, como apontado na LAI - Lei de Acesso à Informação, os sites governamentais são importantes na disseminação de informações oficiais e na comunicação virtual com os cidadãos e, portanto, devem considerar, em sua concepção, critérios que assegurem acessibilidade de conteúdo a todos. Neste sentido, as ferramentas de pesquisa devem possibilitar acesso à informação de maneira transparente, clara, objetiva e em linguagem de fácil compreensão.

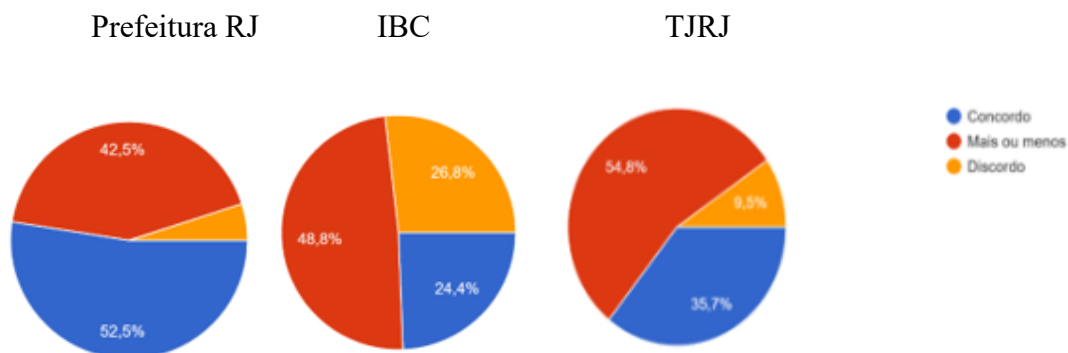
5.3 ANÁLISE A PARTIR DAS EXPERIÊNCIAS DOS VOLUNTÁRIOS PARTICIPANTES DA PESQUISA.

Na análise realizada a partir das experiências dos voluntários que participaram da pesquisa, constatou-se que, de fato, os sites não atendem a muitas das necessidades dos usuários.

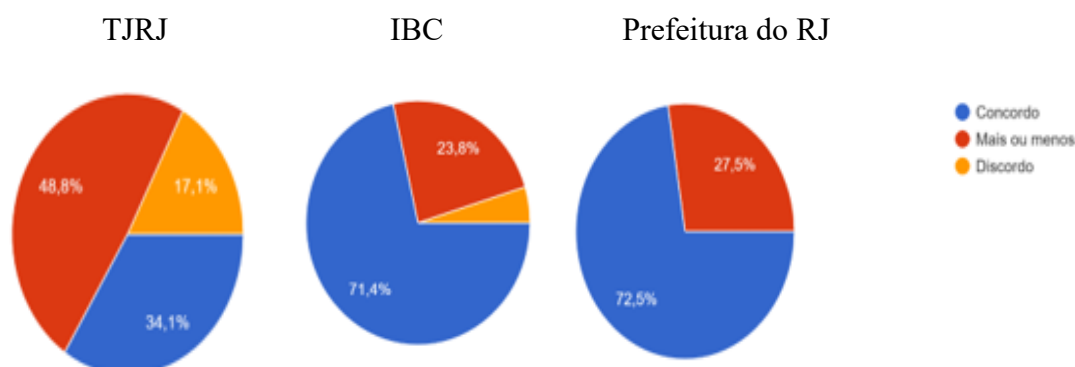
Quando questionados sobre a organização das informações e o quão claras estavam, o site da prefeitura do Rio de Janeiro obteve melhor avaliação, tendo em vista que 57,5% dos entrevistados responderam positivamente sobre suas impressões, 42,5% disseram ser regular e nenhum se manifestou como descontente. Em segundo lugar está o IBC com 54,8% de aprovação; 42,9% que consideram regular e 2,3 consideram ruim .

Por fim, o TJRJ teve apenas 33,3% de aprovação enquanto 52,4% consideraram regular e 14,3% dos entrevistados reprovaram o site nesses aspectos.

A mesma dinâmica foi reproduzida quando foi perguntado sobre o acesso às informações nos sites, em que novamente podemos observar a aprovação maior do site da prefeitura da cidade do Rio de Janeiro, seguida pelo do IBC e o do TJRJ.



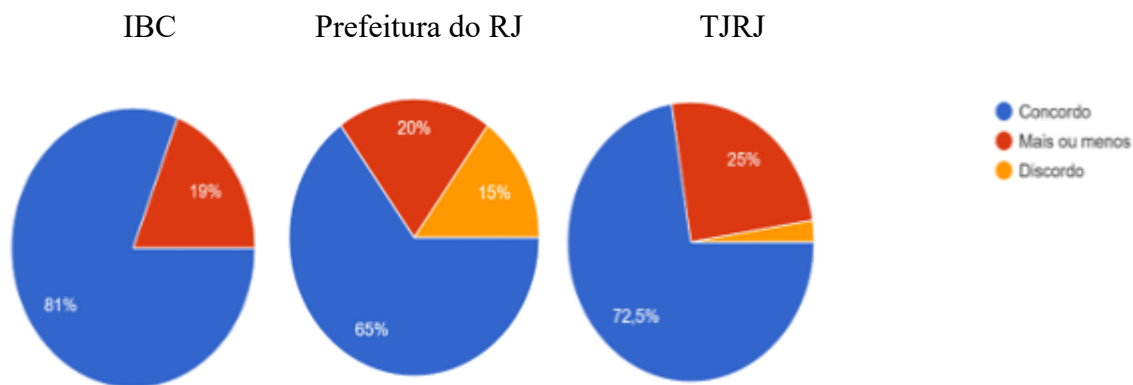
O entendimento dos usuários seguiu a mesma lógica, demonstrando a maior reprovação dos usuários que visitaram o site do Tribunal do Estado do Rio de Janeiro, com objetivo de acessar os Tribunais Especiais.



O “Ranking” dos sites segue a mesma lógica quando a pergunta foi sobre o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, já que 70% dos usuários do site da prefeitura do RJ responderam satisfatoriamente, 69% dos usuários do IBC responderam positivamente e apenas 24,4% dos usuários do TJRJ conseguiram encontrar um caminho para o SIC ou equivalente.

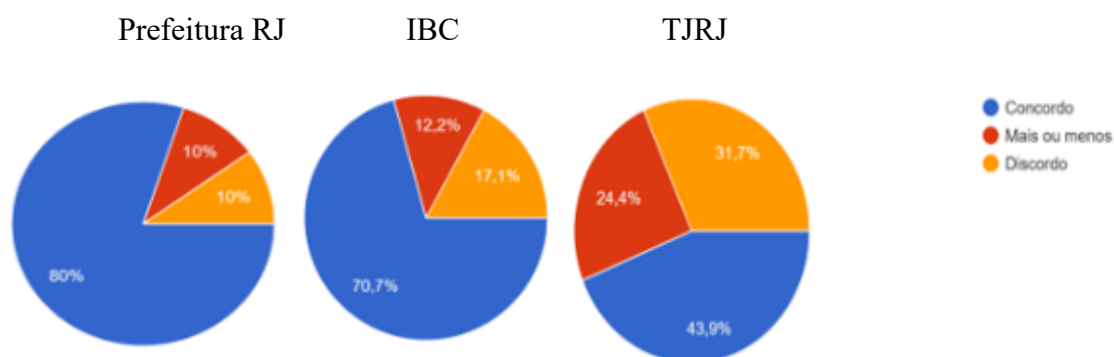
Tais resultados são alarmantes, pois apontam para um aspecto previsto na LAI- Lei de Acesso à Informação, que é assegurar o acesso amplo e transparente do cidadão ao SIC das instituições públicas.

O site do IBC ganha destaque quanto ao uso de alteração de contraste, que é o único que utiliza esta ferramenta que auxilia na visibilidade para diversos perfis de usuários e também no quesito sobre a facilidade de encontrar endereços, telefones e horários de atendimento:

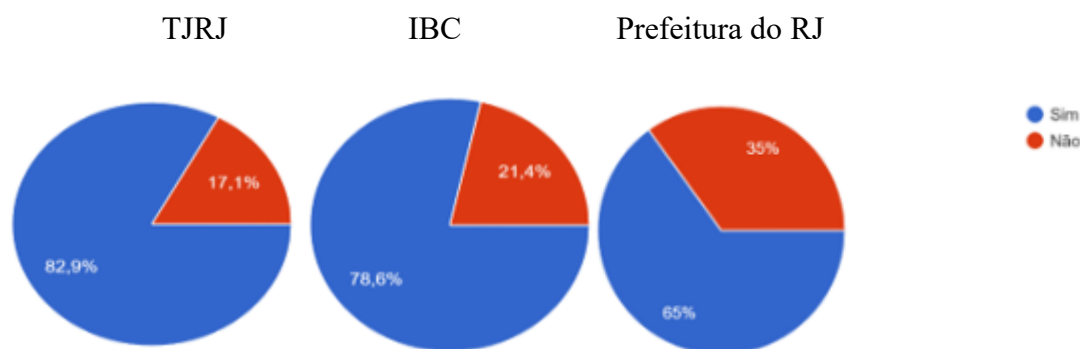


Ao relacionar as manifestações textuais complementares dos usuários ao perfil dos respondentes do Quadro2, percebe-se que, com exceção de um respondente, os demais são pessoas com diferentes graus de deficiência visual. Tal resultado aponta para a importância de as instituições implementarem recursos simples que possibilitam melhor acessibilidade não apenas para PcD Visual, mas a todos os demais potenciais usuários, principalmente idosos.

Quando questionados sobre a possibilidade ou não de chamar alguém pra ajudar a visitar os sites, novamente o site da prefeitura do RJ é apresentado como a melhor opção, seguido do site do IBC e por fim, do TJRJ



Em concordância com os dados apresentados e buscando concluir sobre a possibilidade de o site ser mais simples, os usuários apontaram maior dificuldade no site da TJRJ, seguido do IBC e da Prefeitura:



Conclui-se a partir dos dados analisados que o site da prefeitura atende melhor os cidadãos, seguido do site do IBC e do TJRJ. Porém, é importante notar que mesmo o site da prefeitura, que teve melhores índices, foi apontado por não atender amplamente as necessidades de seus usuários.

Saliente-se que na análise das respostas de todos os participantes da pesquisa, não se identificou relação entre facilidades e ou dificuldades apontadas pelos participantes dos diferentes grupos, com exceção dos aspectos relacionados à maior dificuldade de PcD visual no que tange ao uso de alteração de contraste e ausência de legendas ou descrição de imagens. E também, não foi percebido que os voluntários, por serem da comunidade IBC, tiveram maior facilidade ou familiaridade no site da Instituição em comparação com os outros sites. De igual modo, problemas relacionados a excesso de links ou problemas de layout, que dificultam a localização dos usuários, foram apontados por participantes de diversos perfis, com ou sem deficiência visual, diferentes idades e nível educacional.

Sobre o aspecto netnográfico da pesquisa na página oficial das Instituições no *Facebook*, foi constatada uma baixa rotina de publicação no perfil do IBC, o que gera uma falta de engajamento, inclusive por não existir interações nas postagens.

Nesse sentido, convém observar que, quando perguntado aos participantes da pesquisa sobre as razões para uso do Facebook, os respondentes, em sua grande maioria, portanto, independente de idade, gênero, formação educacional ou deficiência visual, apontaram: praticidade e informalidade; resposta mais rápida; atualidade; informação em tempo real e “falar com uma pessoa”, o que reflete a importância de as instituições criarem canais mais ágeis de interação com seus potenciais usuários, considerando o contexto digital atual.

Outro aspecto interessante a ser observado pelas instituições é o fato de os usuários reconhecerem que, embora alguns aspectos técnicos que poderiam facilitar a

acessibilidade e navegabilidade pelos perfis, por parte de PcD Visual, dependam de decisões do gestor da plataforma, os responsáveis pelos perfis institucionais poderiam ter o cuidado de incluírem descrições e legendas nas imagens disponibilizadas em seus perfis, pois, como relatou uma usuária que é cega, adulta, com ensino superior “a grande vantagem das redes sociais é a possibilidade de acrescentar experiências de pessoas que passaram pela mesma situação” (P43)

O TJRJ apresentou um padrão de publicação maior que o IBC, porém ainda foi deficiente quanto à interação com os usuários. Ademais, apresenta iniciativas não percebidas no perfil do IBC, como de desejar um feliz ano novo, que gera aproximação e simpatia dos usuários com o perfil da Instituição.

Quando foi analisado o perfil do Facebook da Prefeitura do Rio de Janeiro, foi identificada constância nas publicações, com interações do administrador da conta que interage e responde aos usuários. Percebeu-se que, mesmo na falta de conteúdos inéditos, publicações desejando “Feliz ano novo” ou até mesmo retrospectivas do ano ou da semana, funcionam como uma forma de interagir com a sociedade e manter um grau de engajamento na plataforma.

Em cada perfil foi calculada uma média dos usuários que interagiram curtindo o post mais popular no mês. Cabe destacar que é compreensível que, pelo caráter de cada Instituição, é comum que o IBC tenha uma quantidade menor de seguidores em comparação ao TJRJ, assim como em relação à prefeitura do Rio de Janeiro, devido a abrangência e especificidade de cada Instituição. Assim, procurou-se respeitar essas diferenças de proporção analisando o percentual de manifestações de usuários em relação ao total de seguidores, e foi possível identificar que a publicação com maior influência do IBC engajou a porcentagem de 0,010% dos usuários, que seguem a página da Instituição, assim como a publicação com maior interação do TJRJ atingiu a 0,0211 e no caso da Prefeitura do Rio de Janeiro, 0,4% dos seguidores da página reagiram à publicação mais curtida.

6 CONCLUSÕES

Esta tese partiu do pressuposto que, no contexto do mundo conectado, como apontado por Castells (2001), é responsabilidade de o Estado implementar serviços públicos de qualidade e consolidar mecanismos ágeis de comunicação com a sociedade, a fim de propiciar condições de acesso aos serviços pelos cidadãos e melhorar a gestão pública, uma vez que o conceito de e-gov, conforme apontado na literatura por Sanchez (2003), pressupõe a prestação eletrônica de serviços públicos e a democracia digital, consubstanciado em ações que visam aprimorar a participação do cidadão e a transparência política, por intermédio de ferramentas que facilitem seu acesso à informações e serviços públicos.

Nesse contexto, a presente investigação buscou identificar problemas na concepção, implantação e na comunicação realizadas por Instituições Públicas que buscam se relacionar com os cidadãos no ambiente Web, mas que mesmo atendendo a orientações de referência sobre os assuntos poderiam não estar, de fato, se comunicando com o público em geral.

Os resultados mostram que os sites das instituições analisadas apresentam muitas falhas e não atendem adequadamente nem as heurísticas de Nielsen e nem os princípios do Desenho Universal. Esta constatação é duplamente preocupante, pois tanto as heurísticas de Nielsen, quanto o Desenho Universal, têm por objetivo a concepção de interfaces mais amigáveis para o usuário e a evitar que os usuários necessitem de manual de instruções para interagir com a interface. Por outro lado, a adoção do Desenho Universal visa possibilitar interação com recursos de tecnologia assistiva que proporciona às PcD maior autonomia e a minimizar barreiras que as impedem de acesso à informação e outros direitos garantidos pela Constituição. Complementarmente, cabe observar que, além dos dados do IBGE (2010) que apontam o alto percentual da população brasileira que apresenta problemas relacionados à diferentes graus de deficiência visual, tais problemas afetam também pessoas idosas que tendem a apresentar maiores dificuldades visuais com o avançar da idade.

Para tanto, além das análises técnicas realizadas pelo pesquisador e as análises realizadas pelos usuários, complementou-se o estudo com a análise netnográfica da interação da instituição com seus usuários na rede social Facebook, rede esta, de caráter popular e que traz elementos que refletem o contexto cultural no mundo digital

contemporâneo. Como apontado na literatura por Santos (2015) e Kozinets (2010) ,a netnografia é importante para qualificar resultados quantitativos e melhor compreender fenômenos estudados; e por Marteleto (2007) que ao tratar da relação entre os aspectos culturais e informacionais, aponta a importância de entender o usuário no contexto cultural em que se insere.

Desta forma, foi possível confirmar as duas hipóteses apresentadas, que se complementam, pois, de fato, a primeira hipótese desta tese aponta que, apesar das diversas iniciativas que buscam atender aos princípios da transparência e acessibilidade, na prática o governo eletrônico não é acessível ao cidadão comum, pois o planejamento de tal programa não incluiu estudo das características do potencial usuário, que no caso brasileiro, é bastante diversificado em relação a nível sócio-econômico-educacional. No que se refere à PcD, também se constatou que, embora a web proporcione oportunidades mais ágeis para os cidadãos acompanharem ações dos governos, os sites das próprias instituições não estão plenamente de acordo com os princípios de acessibilidade e navegabilidade, o que vai na contramão da legislação brasileira que trata dos direitos das PcD à informação, ao trabalho e à educação.

Esta hipótese foi comprovada, pois foi constatado que, de fato, o público entrevistado não teve uma percepção plena nos sites apresentados. Na avaliação dos usuários o site da prefeitura do Rio de Janeiro teve 57,5% de aprovação, seguido pelo site do IBC com 54,8% e do TJRJ com 33,3% de aprovação. No caso do TJRJ, embora se proponha a atender cidadãos sem a necessidade de advogados, foi constatada a dificuldade dos usuários com o uso de termos jurídicos, próprios da língua de especialidade, de difícil compreensão para o cidadão comum, e que foi sintetizada por um deles, como “excesso de juridiquês”

Estes números são alarmantes e muito baixos, pois apontam para a possibilidade de recursos humanos e financeiros estarem sendo direcionados para a produção e manutenção de sites que não estão atingindo seus objetivos, principalmente o de possibilitar acesso à informação aos cidadãos, como mencionado em documento da CGU (2011) “o cidadão bem informado terá melhores condições de conhecer e acessar outros direitos essenciais”.

A segunda hipótese também foi confirmada e diz respeito à oferta de serviços, que são concebidos na perspectiva “ofertista-linear” como mencionado por Fujino (2000), sem considerar aspectos de acessibilidade física ou material e cognitiva dos potenciais usuários. De fato, constatou-se que os sites, conforme concebidos, apresentam muitas

informações sobre a própria instituição, mas sem considerar alguns princípios básicos do Desenho Universal na concepção da interface para interação com o usuário. Considerando que são instituições públicas, cujo potencial usuário é o cidadão comum, é necessário que tais instituições invistam maiores esforços na concepção de interfaces mais amigáveis que possam efetivamente colaborar para que o cidadão possa exercer seu direito de acesso à informação.

As três Instituições analisadas no estudo são tradicionalmente reconhecidas na Administração Pública e atendem a diversos norteamentos legais, então, apesar de inserirem no seu cotidiano as boas práticas administrativas confirmou-se neste estudo, que é necessário estar próximo do usuário, conhecer melhor suas demandas e dificuldades, além de realizar testes para avaliar, de fato, se os sites do governo eletrônico atendem aos seus usuários, que, como foi dito, são heterogêneos, são cidadãos com as mais diversas especificidades. Por tal motivo, buscou-se selecionar como voluntários, indivíduos com diferentes perfis: idosos, pessoas com diferentes graus de escolaridade, pessoas com deficiência visual (total ou parcial), dentre outros.

Foi constatado que as Instituições analisadas atendem parcialmente a diversos requisitos de acessibilidade digital, conforme foi apresentado nas avaliações com base nas heurísticas de Nielsen e da planilha criada pelo pesquisador com base nos princípios do Desenho Universal e e-MAG 3.1. Porém, o simples uso das normas não se traduz em possibilidades de acesso cognitivo, por tal razão, infere-se que apesar de o site da prefeitura do Rio de Janeiro ter recebido menor nota na avaliação técnica, recebeu maior nota na avaliação dos usuários, e também, apresentou melhor desempenho na análise netnográfica no *Facebook*. Tal constatação demonstra que, de fato, apenas o atendimento de requisitos técnicos não se traduz em eficiência, quando se busca garantir condições mais adequadas para o acesso pelos usuários. Tal resultado aponta para a importância de as instituições analisadas repensarem seus padrões na comunicação mediada, conforme apontado na literatura por Hjarvard (2014), ao alertar sobre os impactos da midiatização na sociedade da informação e Bauman (2015) ao observar que apesar dos avanços da tecnologia e da diversidade de fontes para acesso à informação, a sociedade não se tornou melhor do ponto de vista humanístico e de justiça, visando a redução das desigualdades sociais.

Enfatiza-se que o atendimento das normas é de suma importância, mas deve ser complementado com um estudo de usuários, que permita, principalmente, a realização de

testes e adequações para que, de fato, a comunicação entre Instituições e Sociedade ocorra.

Como observado, na literatura, por Araújo (2008), durante muito tempo, a própria academia negligenciou estudos sobre alguns perfis de usuários, priorizando estudos direcionados a grupos de usuários específicos, principalmente acadêmicos, científicos e organizacionais. A Internet, se por um lado, contribuiu para a transformação da sociedade em direção à maior valorização do conhecimento e das formas de comunicação, exige reposicionamento por parte das instituições, principalmente públicas, para garantir acessibilidade efetiva à informação pelos cidadãos.

O estudo constatou, com base nos depoimentos dos usuários, que os sites analisados não atendem as necessidades dos cidadãos em geral, independente do nível sócio-educacional e, principalmente, aqueles com dificuldades visuais. Como exemplo do exposto está o fato percebido nas análises do pesquisador e nas análises dos usuários, que apenas o site do IBC apresentava a opção de alteração de contraste e, mesmo assim, esta opção não atendia a todas as páginas do site, impossibilitando o acesso integral de algumas páginas, o que permite concluir que os portais eletrônicos não estão efetivando em sua amplitude a relação entre o governo e o cidadão comum, tendo em vista que os serviços do governo eletrônico deveriam alcançar a pluralidade dos cidadãos brasileiros, pois, como apontado por Sasaki (2009), inclusão como um paradigma de sociedade deve possibilitar a quebra de barreiras e a adequação de sistemas sociais comuns para toda a diversidade humana, independente de etnia, raça, língua, gênero, deficiência e demais atributos.

O problema mostrado nesta etapa da pesquisa já é conhecido por profissionais que trabalham com Informação. Sempre foi desafiador para um profissional como o Arquivista, que conhece o acervo, pensar em estratégias para garantir o acesso às informações para a multiplicidade de pesquisadores externos ao Arquivo. Este mesmo desafio se expande com o uso das redes e, apesar da disponibilidade e variedade de publicações e manuais que orientam as práticas de gestão de sites, é imprescindível que os provedores de serviços realizem testes para dar voz aos usuários se manifestarem sobre suas experiências de navegação em portais na web.

Quando o usuário potencial é o cidadão comum é necessário que os gestores considerem a impossibilidade de adotar parâmetros que limitam a participação do público e considerem a pluralidade de perfis, uma vez que o direito de acesso à informação

pública é previsto na Constituição Federal de forma não discriminatória, ou seja, é para todos.

Apesar do caráter geral deste direito e da possibilidade de debates filosóficos, buscou-se analisar a busca e recuperação da informação nos serviços do e-gov pelo cidadão, pois com as mudanças sociais causadas principalmente pelas TIC, conforme dito na introdução, as demandas sociais tem sido ampliadas e os governos estão sendo cobrados quanto a uma modernização ampla e prática. É urgente evitar a ampliação da divisão digital e da desigualdade de acesso mencionada por Castells (2003) e identificada no relatório TIC Governo Eletrônico 2019, que menciona aumento substancial de 8% entre 2017 e 2019 de indivíduos que não utilizam serviços de e-gov por dificuldades encontradas e aumento de 9% de indivíduos que declaram que os serviços que necessitam não estão disponíveis na web. Considerando custos de transporte e deslocamento físico, além de tempo, para que um cidadão possa ir presencialmente até as fontes de informação é urgente que instituições públicas revejam suas políticas de comunicação com os cidadãos no ambiente digital.

Ficou evidenciado que existem ainda aspectos a serem melhorados como o uso maior de ferramentas de acessibilidade para pessoas com baixa visão, como alteração de contraste, adaptação para recepção de ampliadores de tela, uso de legendas nas imagens, imagens estas que devem ser utilizadas com economia e sempre buscando um aspecto minimalista, que facilitará ao usuário entender o propósito da Instituição e do site, conforme é apresentado consensualmente nas principais publicações sobre acessibilidade como o eMAg e o WCAG.

É possível ainda dizer que a abertura para o maior contato com os cidadãos e a integração com as redes sociais é uma necessidade de nossos tempos e na análise netnográfica deste trabalho foi percebido que assim como nas análises com uso de questionário, a Prefeitura do Rio de Janeiro apresentou um melhor desempenho por possibilitar uma maior e mais intensa interação com e entre os usuários na plataforma *Facebook*, seguido pelo perfil do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro e por fim, o perfil do IBC.

Como foi dito anteriormente, os processos estão cada vez mais intensos e é exigido que os órgãos do governo atentem para as especificidades dos seus usuários, de forma a oferecer serviços melhores, mais ágeis e a ampliar o número de atendimentos. Os resultados da pesquisa confirmam o observado por Torres, Mazzoni, Alves (2002) sobre o fato de que páginas de órgãos públicos para serem acessíveis devem atender às

expectativas e especificidades de cada tipo de usuário e, para tanto, cabe às instituições implementarem interfaces de comunicação que possibilitem a interação com usuários que interagem com o mundo de distintas formas.

Estes processos referenciados dizem respeito ao governo eletrônico que está em franca implantação no país e os resultados da pesquisa mostram a relevância das contribuições da Ciência da Informação para os estudos de e-gov sob diferentes perspectivas, ressaltando a importância de considerar os usuários em suas diferentes dimensões, como apontado na literatura por Riecken (2008), e complementado por Choo (2006), ao alertar que o usuário da informação é uma pessoa cognitiva e perceptiva e por isso o modelo de uso da informação a ser adotado deve englobar a totalidade da experiência humana, uma vez que o processo de busca e uso da informação é dinâmico e se estende no tempo e no espaço.

Complementarmente, os resultados apontam também para a necessidade de as instituições investirem na capacitação de seus usuários para melhor exploração dos recursos informacionais, pois, conforme apontado por Januário (2019), além da infraestrutura, as pessoas necessitam saber acessar tais recursos e isto exige compreensão das alternativas mais adequadas para que eles possam recuperar informações que necessitam, de modo a possibilitar seu uso efetivo.

Ressaltamos a pertinência desta pesquisa, que se propõe seja revisada e que os instrumentos utilizados nas análises sejam aplicados futuramente a outros Órgãos. Devido à complexidade e importância do e-gov para a garantia dos direitos de todos os cidadãos, é responsabilidade também das universidades, principalmente públicas, refletir sobre tais questões e apontar caminhos, pois, como apontado pela UNESCO (1987) a informação deve ser vista simultaneamente como necessidade social, mas também como elemento essencial no pleno exercício dos direitos humanos.

7 LIMITAÇÕES DA PESQUISA E PERSPECTIVAS FUTURAS

As especificidades da pandemia, principalmente quanto ao distanciamento social, fizeram com que a maior parte do contato com os voluntários participantes da pesquisa fosse virtual e tal fato aumentou potencialmente as dificuldades do pesquisador, que teve que investir tempo adicional nas explicações sobre a pesquisa, sobre o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, sobre os roteiros propostos, buscando convencê-los sobre a importância de ouvi-los, mas respeitando as manifestações de insegurança e as limitações de cada um. Como o convite foi enviado majoritariamente pelo *WhatsApp*, foram detectados diversos casos nos quais os possíveis voluntários foram contatados mais de uma vez e, mesmo assim, não responderam ou sequer acessaram as conversas, de modo que não foi possível conhecer as razões que os levaram à não participação.

Percebeu-se inicialmente, ainda na fase de captação de usuários, que apesar do interesse em receber relatos dos usuários com baixa escolaridade e, principalmente, com grandes dificuldades de acesso, estes, na maior parte das vezes recusavam-se a participar, por considerarem que não podiam contribuir ou que não tinham capacidade de responder.

Constatou-se a dificuldade em dar voz para aqueles que não são ouvidos normalmente, pois estes muitas vezes enfrentam barreiras de comunicação e se sentem incapazes de responder perguntas, mesmo quando é explicado que não existe certo ou errado em suas repostas.

Nesse sentido, a pesquisa aponta para a necessidade de as instituições investirem também na capacitação dos usuários para acesso aos serviços digitais, pois como apontado por Januário (2019) e Cruz (2004) a inclusão digital passa por aspectos relativos ao acesso cognitivo, o que envolve o acesso às Tecnologias de Informação e Comunicação, mas também o conhecimento de como acessar tais informações.

A pesquisa também possibilitou refletir sobre a dualidade que permeia a discussão sobre e-gov e as dicotomias da sociedade da informação, particularmente os conflitos na relação: acesso à informação x proteção de dados pessoais, conforme abordado no referencial teórico por Westein (1967) que na época já alertava para a necessidade de reflexão sobre a privacidade do cidadão e o monitoramento de dados muitas vezes autorizado pelo usuário de forma quase automática ao se cadastrar em diferentes plataformas, mas sem a compreensão do significado implícito na concordância com os termos de acesso aos serviços eletrônicos. A nossa própria experiência no contato com os

potenciais participantes da pesquisa, ao perceber a insegurança manifestada por eles, quando mencionada a necessidade de concordarem com o Termo de Esclarecimentos da Pesquisa, apontou para a responsabilidade das instituições públicas com a segurança dos dados dos usuários quando são demandados a se cadastrarem para obtenção de informações adicionais às disponíveis nos sites.

Nos sites analisados, não se observou falhas na disponibilização de informações dos seus usuários, mas observou-se a necessidade de cadastro prévio na plataforma e-gov (governo federal) para obtenção de informações sobre serviços das instituições.

Por tal motivo, é necessária uma constante atuação da Academia e do Governo em pesquisas visando criar métodos e mecanismos para acessar aqueles que podem estar “a margem” e despercebidos das análises e práticas públicas, no Brasil. Desta forma, sugere-se uma maior investigação sobre como melhorar a relação desses públicos com o Estado e como o Estado pode fomentar a participação social dos usuários no contexto do e-gov.

Complementarmente, observamos que há muitos desafios a serem vencidos para a consolidação efetiva e, sobretudo, democrática, do governo eletrônico no Brasil. Nesse sentido, a Ciência da Informação, que tem como foco o usuário de serviços de informação, tem muito a contribuir, por meio de pesquisas interdisciplinares sobre novos métodos de estudo de usuários, novas estratégias de mediação nos ambientes virtuais, novas arquiteturas organizacionais e novas soluções para potencializar a qualidade de acesso aos dispositivos de informação que considere a diversidade de perfis dos cidadãos brasileiros. Também cabe à Ciência da Informação, investimentos em pesquisas sobre o potencial de aplicabilidade das tecnologias semânticas nos ambientes digitais, bem como novos formatos de publicações eletrônicas para facilitar o acesso às informações de interesse público.

Tal percepção foi obtida como resultado do estudo na perspectiva dos usuários e alerta que, de fato, pesquisadores da Ciência da Informação têm a responsabilidade de investigar formas de inserir os mais diversos usuários no contexto do e-gov, seja ouvindo-os ou alertando os gestores sobre a necessidade de ouvi-los, e além disso, buscar entender como os dados de todos são custodiados pelo Estado e atuar para assegurar maior transparência na comunicação entre o Estado e os cidadãos, que passa necessariamente pela qualidade das alternativas disponibilizadas de acesso à informação pelo cidadão.

O presente trabalho será disponibilizado aos órgãos analisados e à sociedade em

geral, e espera-se contribuir para melhores práticas nas relações Estado X Cidadão, no que se refere a informações públicas e também quanto à melhor gestão dos dados que trafegam nas plataformas digitais do e-gov.

Sobre a pesquisa netnográfica, muito há que se refletir para além das conclusões apresentadas sob o enfoque da presente pesquisa, principalmente sobre as reações diferentes conforme os conteúdos expostos, como por exemplo: Por que a sociedade se mobiliza virtualmente e reage (curte) 33,9 vezes ou compartilha 16 vezes mais a notícia de que o padrão dos guardas sóis da praia irá mudar, do que o dado relacionado ao Brasil ser o país que mais mata pessoas trans e travestis no mundo? Descobrir os padrões que guiam as discussões dentro de cada comunidade é um universo rico e ainda carente de ser explorado com seriedade.

Entendemos ser necessário dar continuidade a estudos similares para manter atualizadas as respostas à pergunta que fundamentou esta pesquisa. “até que ponto os portais eletrônicos estão efetivando a relação entre o governo e o cidadão comum?”.

REFERÊNCIAS

ABRUCIO, L.; LOUREIRO, M. R. Finanças públicas, democracia e accountability: debate teórico e o caso brasileiro. *In: ENCONTRO DA ANPOCS*, 29., 2005, Caxambu, MG. **Anais eletrônicos** [...]. Caxambu, MG: ANPOCS, 2005, p. 1-27. Disponível em: <https://anpocs.com/index.php/papers-29-encontro/gt-25/gt18-21/3779-abrucio-loureiro-financas/file>. Acesso em: 19 mar. 2021.

AGUNE, R. M.; CARLOS, J. A. Governo eletrônico e novos processos de trabalho. *In: LEVY, E.; DRAGO, P. A. (ed.). Gestão Pública no Brasil Contemporâneo*. São Paulo: Edições FUNDAP, 2005.

AKUTSU, L. **Sociedade da informação, accountability e democracia delegativa: investigação em portais de governo no Brasil**. 2002. 152 f. Dissertação (Mestrado em Administração de Empresas) – Escola de Administração, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2002.

AKUTSU, L. Portais de governo no Brasil: accountability e democracia delegativa: painel: ações concretas e avaliações sobre o apoio de TI à consolidação da cidadania, ética e transparência no Brasil. *In: CONGRESO INTERNACIONAL DEL CLAD SOBRE LA REFORMA DEL ESTADO E DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA*, 10., 2005, Santiago, Chile. **Anais** [...]. Santiago, Chile: CLAD, 18-21 oct. 2005.

ALBAGLI, S. Divulgação científica: informação científica para cidadania. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 25, n. 3, p. 396-404, 1996. DOI: 10.18225/ci.inf.v25i3.639. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/639/643>. Acesso em: 19 mar. 2021.

ALMEIDA, M. A. Informação, cultura e sociedade: reflexões sobre a Ciência da Informação a partir das Ciências Sociais. *In: LARA, M. L. G. de; FUJINO, A.; NORONHA, D. P. (org.). Informação e contemporaneidade: perspectivas*. Recife: Liber, 2007. Disponível em: <http://www2.eca.usp.br/nucleos/colabori/documentos/Infoeducacao.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2021.

ALOYSIUS, J. A.; HOEHLE, H.; VENKATESH, V. Exploiting big data for customer and retailer benefits: a study of emerging mobile checkout scenarios. **International Journal of Operations and Production Management**, v. 36, n. 4, p. 467-486, 2016.

ARAÚJO, C. A. A. A ciência da informação como uma ciência social. **Ci. Inf.**, v. 32, n. 3, p. 21-27, set./dez. 2003. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/985/1026>. Acesso em: 16 abr. 2021.

ARAÚJO, C. A. A. Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. *In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO*, 9., 2008, São Paulo, SP. **Anais eletrônicos** [...]. São Paulo, SP: USP, 2008. Disponível em: <http://repositorios.questoesemrede.uff.br/repositorios/handle/123456789/1313?show=full>. Acesso em: 10 abr. 2021.

ARAÚJO, C. A. A. Paradigma social nos estudos de usuários da informação: abordagem interacionista. **Inf. & Soc.: Est.**, João Pessoa, v. 22, n. 1, p. 145-159, jan./abr. 2012. Disponível

em:

<https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/9896#:~:text=O%20objetivo%20deste%20texto%20%C3%A9,abordagem%20interacionista%E2%80%9D%20para%20o%20campo.> Acesso em: 16 abr. 2021.

ARAÚJO, V. M. R. H. de. Informação: instrumento de dominação e de submissão. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 20, n. 1, p. 37-44, jan./jun. 1991. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/414/414>. Acesso em: 16 abr. 2021.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR ISO 9241-11**: requisitos ergonômicos para o trabalho com dispositivos de interação visual parte 11: orientações sobre usabilidade. Rio de Janeiro, 2011.

BARBOSA, A. F.; FARIA, F. I. de; PINTO, S. L. Governo eletrônico: Um modelo de referência para a sua implementação. In: CONGRESSO ANUAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO, 2004, São Paulo. **Anais [...]**. São Paulo: FGV; EAESP, 2004. Disponível em: <http://www.buscalegis.ufsc.br/revistas/index.php/buscalegis/article/viewFile/19564/19128>. Acesso em: 6 dez. 2021.

BARBOSA, A. F.; FARIA, F. I. de, PINTO, S. L. **Organizando os ativos tecnológicos do governo**: modelo de referência para a implantação de programas de governo eletrônico centrado no cidadão. Santiago, Chile: CLADEA 2005.

BARBOSA, A. F.; CAPPI, J.; GATTO, R. Os caminhos para o avanço do governo eletrônico no Brasil. In: COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação 2008**. São Paulo: CGI, 2009, p. 67-71. Disponível em: <https://www.cgi.br/publicacao/os-caminhos-para-o-avanco-do-governo-eletronico-no-brasil/#:~:text=Este%20programa%20constitui%2Dse%20em,dos%20servi%C3%A7os%20do%20poder%20p%C3%ABlico.> Acesso em: 6 dez. 2021.

BAUMAN, Zygmunt. **A riqueza de poucos beneficia todos nós?** Rio de Janeiro: Zahar, 2015.

BAZZAN, D. **Primavera árabe**: a força da disseminação da informação pelo meio digital e sua forma de construção de sentido. 2014. Dissertação (Mestrado em Estudos Árabes) - Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2014. doi:10.11606/D.8.2014.tde-18052015-170048. Disponível em: https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8159/tde-18052015-170048/publico/2014_DeniseBazzan_VCorr.pdf. Acesso em: 1 jun. 2020.

BELL, D. **O advento da sociedade pós-industrial**: uma tentativa de previsão social. São Paulo: Cultrix. 1973.

BERSCH, Rita. **Introdução à tecnologia assistida**. Porto Alegre: Centro Especializado em Desenvolvimento Infantil, 2013.

BEZERRA, S. R. **Ciberativismo**: a política em tempos de Internet. 2015. 230 f. Tese (Doutorado em Interfaces Sociais da Comunicação) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2015. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27154/tde-01062015->

163612/publico/SILVIARAMOSBEZERRAVC.pdf. Acesso em: 1 jun. 2020.

BORKO, H. Information Science: what is it? **American Documentation**, v. 19, n. 1, p. 3-5, Jan. 1968. Disponível em: <https://www.marilia.unesp.br/Home/Instituicao/Docentes/EdbertoFerneda/mri-01---information-science---what-is-it.pdf>. Acesso em: 8 mar 2021.

BOUGNOUX, D. **La communication contre l'information**. Paris: Hachette, 1995.

BRASIL. **Cartilha de acessibilidade na Web**: legislação brasileira e diretrizes sobre acessibilidade na Web. Disponível em: <http://www.w3c.br/pub/Materiais/PublicacoesW3C/cartilha-w3cbr-acessibilidade-web-fasciculoI.html#capitulo2>. Acesso em: 11 abr. 2021.

_____. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, 1988. Disponível em: <https://bit.ly/2ZN2gRa>. Acesso em: 11 ago. 2020.

_____. Controladoria Geral da União. **Acesso à informação pública**: uma introdução à lei 12.527, de 18 de novembro de 2011. Brasília, DF: CGU, 2011.

_____. Controladoria Geral da União. **Manual da Lei de Acesso à Informação para Estados e Municípios**. Brasília, DF: CGU, 2013. Disponível em: http://www.cgu.gov.br/Publicacoes/transparencia-publica/brasil-transparente/arquivos/manual_lai_estadosmunicipios.pdf. Acesso em: 28 dez. 2019.

_____. **Convenção sobre os direitos das pessoas com deficiência**: protocolo facultativo à Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Brasília: Presidência da República Secretaria Especial dos Direitos Humanos; Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência, 2007. 48p. Disponível em: <https://sisapidoso.icict.fiocruz.br/sites/sisapidoso.icict.fiocruz.br/files/convencaopessoascomdeficiencia.pdf>. Acesso em: 2 dez. 2019.

_____. **Decreto nº 9, de 21 de novembro de 1889**. Altera a denominação do antigo Colégio de Pedro II e suprime a de Imperial de vários estabelecimentos dependentes do Ministério dos Negócios do Interior. Decretos do governo provisório da República dos Estados Unidos do Brasil. Rio de Janeiro, 1890.

_____. **Decreto nº193, de 30 de janeiro de 1890**. Altera a denominação do Instituto dos Meninos Cegos. Decretos do governo provisório dos Estados Unidos do Brasil. Rio de Janeiro: 1890. v. 1, 1º fascículo, p. 210.

_____. **Decreto nº 6.949 de 25 de agosto de 2009**. Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu protocolo facultativo. Brasília, DF: 2009. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm. Acesso em: 10 jan. 2021.

_____. **Decreto nº 8.539, de 08 de outubro de 2015**. Dispõe sobre o uso do meio eletrônico para realização do processo administrativo, no âmbito dos órgãos e entidades da Administração. Brasília, DF: Presidência da República, 2015. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Decreto/D8539.htm. Acesso em: 17 dez. 2020.

_____. **Decreto nº 5.296, de 02 de dezembro de 2004.** Regulamenta as Leis nºs 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 2004. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm. Acesso em: 9 mar. 2021.

_____. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.** Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 2011. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm. Acesso em: 25 abr. 2021.

_____. **Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014.** Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Brasília, DF: Presidência da República, 2014. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm. Acesso em: 30 ago. 2020.

_____. **Lei nº 13.146, de 06 de julho de 2015.** Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Brasília, DF: Presidência da República, 2015. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm>. Acesso em 30 ago. 2020.

_____. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.** Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet). Brasília, DF: Presidência da República, 2018. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm. Acesso em: 20 mar. 2021.

_____. **Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014.** Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Brasília, DF: Presidência da República, [2014]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm. Acesso em: 2 dez. 2019.

_____. **Lei Complementar nº 131, de 27 de maio de 2009.** Acrescenta dispositivos à Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000, que estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências, a fim de determinar a disponibilização, em tempo real, de informações pormenorizadas sobre a execução orçamentária e financeira da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. Brasília, DF: Presidência da República, 2009. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp131.htm. Acesso em: 18 set. 2021.

_____. Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação. **Plano de Ação em Ciência, Tecnologia e Inovação para Popularização e Divulgação da Ciência e Tecnologia.** Brasília, DF: Centro de Gestão e Estudos Estratégicos, 2018. 56p. Disponível em:

https://antigo.mctic.gov.br/mctic/export/sites/institucional/ciencia/SEPED/Arquivos/PlanosDeAcao/PACTI_Popularizacao_Web.pdf. Acesso em: 13 mar. 2021.

_____. Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação. **Estratégia brasileira de transformação digital E-digital**. Disponível em: https://www.mctic.gov.br/mctic/opencms/inovacao/paginas/politicasDigitais/estrategia_digital/_brasileira/Estrategia_Digital_Brasileira.html. Acesso em 9 mar. 2021.

_____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Governo Digital. **Do eletrônico ao digital**. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/do-eletronico-ao-digital>. Acesso em 25 abr. 2021.

_____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Governo Digital. **VLibras**. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/transformacao-digital/ferramentas/vlibras>. Acesso em: 25 abr. 2021.

_____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. **eMAG Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico**. Brasília, DF: DGE, 2014. Disponível em: <http://emag.governoeletronico.gov.br/>. Acesso em: 17 mar. 2020.

_____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **O cidadão como parceiro**: manual da OCDE sobre informação, consulta e participação na formulação de políticas públicas. Brasília: MP, SEGES, 2002.

_____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Curso eMAG: conteudista**. Disponível em: <http://emag.governoeletronico.gov.br/cursoconteudista/>. Acesso em: 2 jan. 2021.

_____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Curso eMAG: desenvolvedor**. Disponível em: <http://emag.governoeletronico.gov.br/cursodesenvolvedor/>. Acesso em: 2 jan. 2021.

_____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Proposta de política de governo eletrônico para o Poder Executivo Federal**. Brasília, DF: ENAP, 2000.

_____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **PEN-SEI. 2018**. Disponível em: <http://www.planejamento.gov.br/assuntos/gestao-publica/inovacao/inovacao-nagestao-publica/pen-sei>. Acesso em: 10 dez. 2020.

_____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Portaria nº 46, de 28 de setembro de 2016**. Dispõe sobre a disponibilização de Software Público Brasileiro e dá outras providências. Brasília, DF: Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, 2016. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/software-publico/portaria-46.pdf>. Acesso em: 10 dez. 2020.

BRITO NETO, J. C. de. Informação e cidadania, a nova configuração da democracia. **Comunicação & Informação**, v. 2, n. 2, p. 229-242, jul./dez.1999. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/80900>. Acesso em: 10 dez. 2020.

BOURDIEU, P. **A Escola conservadora**: as desigualdades frente à escola e à cultura. *In*: NOGUEIRA, Maria Alice; CATANI, Afrânio (org.). **Escritos de Educação**. 4. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 1998. p. 41-64.

BOURDIEU, P. O campo político. **Rev. Bras. Ciência Política**, Brasília, n. 5, p. 193-216, jul. 2011. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-33522011000100008&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 23 dez. 2020.

BOURDIEU, P.; WACQUANT, L. **Sobre as astúcias da razão imperialista**. *In*: BOURDIEU, Pierre. **O poder simbólico**. Lisboa: Ed. 70, 2015. p. 409-434.

BOYD, D.; CRAWFORD, K. Critical questions for Big Data: Provocations for a cultural, technological, and scholarly phenomenon. **Information, Communication & Society**, v. 15, n. 5, p. 662-979, 2012.

BURKE, P. **Uma história social do conhecimento II**: da enciclopédia à wikipédia. Rio de Janeiro: Zahar, 2012.

BUSH, V. As we may think. **Atlantic Monthly**, v. 176, n.1, p. 101-108, 1945.

CALDWELL, Ben *et al.* (ed.). **Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0**. [s. l.]: W3C, 2008. Disponível em: <http://www.w3.org/TR/WCAG20/>. Acesso em: 21 mar. 2021.

CANELA, G.; NASCIMENTO, S. (ed.). **Acesso à informação e controle social das políticas públicas**. Brasília: ANDI; Artigo 19, 2019. Disponível em: https://andi.org.br/wp-content/uploads/2020/09/acesso_a_informacao_final_01_04_0.pdf. Acesso em: 23 dez. 2020.

CAPURRO, R. Epistemologia e Ciência da Informação. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003. **Anais [...]**. Belo Horizonte: UFMG, 2003.

CAPURRO, R. *et al.* O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 1, nov. 2007. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/54>. Acesso em: 2 mar. 2022.

CARVALHO JUNIOR, J. M. de. Por uma cultura digital participativa. *In*: SAVAZONI, RODRIGO; COHN, SERGIO (org.). **Cultura digital.br**. Rio de Janeiro: Beco do Azougue, 2009. p. 9-13. Disponível em: <https://www.procomum.org/wp-content/uploads/2018/01/cultura-digital-br.pdf>. Acesso em: 2 mar. 2022.

CASTELLS, M. **A galáxia da internet**: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**: a era da informação: economia, sociedade e cultura. São Paulo: Paz e Terra, 2001. v. 1.

CASTILHO, A. P. **Manual de metodologia científica**. Itumbiara: ILES/ULBRA, 2011.

CARLETTO, A. C.; CAMBIAGHI, S. **Desenho universal**: um conceito para todos. Disponível em: https://www.maragabrilli.com.br/wp-content/uploads/2016/01/universal_web-1.pdf.

Acesso em: 8 de março de 2021.

CARVALHO, J. M. de. **Cidadania no Brasil: o longo caminho**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2004.

CARVALHO, A. M. G. de; AMÉRICO, M. T. Inclusão e cidadania digital no Brasil: a (des) articulação das políticas públicas. **Redes.com**, n. 9, p. 69-84, 2014. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/bitstream/handle/11449/135513/ISSN2255-5919-2014-01-69-84.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 8 mar. 2021.

CAVALCANTI, J. C. **The new ABC of ICTs (analytics +big data + cloud computing): a complex tradeoff between IT and CT costs**. Hershey: IG Global, 2016.

CERVO, A L. *et al.* **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

CHARTIER, R. Do código ao monitor: a trajetória do escrito. **Estudos Avançados**, São Paulo, v. 8, n. 21, p. 185-199, 1994. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/eav/article/view/9669>. Acesso em: 2 mar. 2022.

CHAUÍ, M. **Cidadania cultural: o direito à cultura**. São Paulo: Perseu Abramo, 2006.

CHIZZOTTI, A. **Pesquisa em ciências humanas e sociais**. 11. ed. São Paulo: Cortez, 2010.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**. São Paulo: Editora Senac, 2006.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros: TIC Domicílios 2019**. São Paulo: CGI.br, 2020.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. **TIC Kids Online Brasil: pesquisa sobre o uso da internet por crianças e adolescentes no Brasil**. São Paulo: CGI.br, 2019.

CONNELL, Bettye Rose *et al.* (comp.). **The principles of universal design: version 2.0**. Raleigh, NC: NC State University, 1997. Disponível em: http://www.ncsu.edu/ncsu/design/cud/about_ud/udprinciplestext.htm. Acesso em: 12 abr. 2020.

CRESPI, F. **Manual de sociologia da cultura**. Portugal: Editorial Estampa, 1997.

CRUZ, R. **O que as empresas podem fazer pela inclusão digital**. São Paulo: Instituto Ethos, 2004.

CUNHA, M. B. Das bibliotecas convencionais às digitais: diferenças e convergências. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 13, n. 1, p. 2- 17, jan./abr. 2008. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/eav/article/view/9669>. Acesso em: 2 mar. 2022.

DEMO, P. Ambivalências da sociedade da informação. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 37- 42, maio/ago. 2000. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/885/920>. Acesso em 2

jan 2021.

DIAS, C. **Usabilidade na WEB**: criando portais mais acessíveis. Rio de Janeiro: Alta Books, 2003. 312 p.

DIAS, M. M.; PIRES, D. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: Edufscar, 2004.

DINIZ, D.; BARBOSA, L.; SANTOS, W. R. dos. Deficiência, direitos humanos e justiça. **Sur: Rev. Int. Direitos Humanos**, São Paulo, v. 6, n. 11, p. 64-77, dez. 2009. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1806-64452009000200004&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 20 mar. 2021.

DINIZ, D.; PEREIRA, N.; SANTOS, W. Deficiência e perícia médica: os contornos do corpo. **Reciis**, v. 3, n. 2, p. 16-23, 2009.

DINIZ, D. **O que é deficiência?** São Paulo: Editora Brasiliense, 2007.

DINIZ, E. Governabilidade, governance e reforma do Estado: considerações sobre o novo paradigma. *Rev. do Serviço Público*, Brasília, v. 120, n. 2 maio/ago. 1996. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1806-64452009000200004&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 20 mar. 2021

DRINKWATER, D. Does a data breach really affect your firm's reputation. **CSO**, Boston, 7 Jan. 2016. Disponível em: <https://www.csoonline.com/article/3019283/does-a-data-breach-really-affect-your-firm-s-reputation.html>. Acesso em: 20 mar. 2021.

DUHIGG, C. How companies learn your secrets. **The New York Times Magazine**, New York, 16 Feb. 2012. Disponível em: <https://www.nytimes.com/2012/02/19/magazine/shopping-habits.html>. Acesso em: 20 mar. 2021.

EASTIN, M. S. *et al.* Living in a big data world: predicting mobile commerce activity through privacy concerns. **Computers in Human Behavior**, v. 58, p. 214-220, 2016. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0747563215303216>. Acesso em: 20 mar. 2021.

ENGLISH OXFORD LIVING DICTIONARIES. Disponível em: <https://www.lexico.com/>. Acesso em: 21 mar. 2021.

FERNEDA, E. **Recuperação da informação**: análise sobre a contribuição da Ciência da computação para a Ciência da Informação. Tese (Doutorado em Comunicação) – USP. Escola de Comunicação e Artes, São Paulo, 2003.

FERREIRA, S. B. L. **Acessibilidade e usabilidade**. Rio de Janeiro: Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro. Departamento de Informática Aplicada, 2016. Disponível em: <http://nau.uniriotec.br/index.php/sobre/acessibilidade-e-usabilidade>. Acesso em: 11 jan. 2021.

FERREIRA, S. B. L.; CHAUVEL, M. A.; FERREIRA, M. G. A. L. **e-Acessibilidade**: tornando visível o invisível. Salvador, BA: [s.n.], 2006.

FIGUEIREDO, J. R. M. **O Presente pelo passado**: variação verbal em narrativas de deficientes

visuais. Rio de Janeiro: UFRJ/ Faculdade de Letras, 2012.

FONSECA, A.; FONSECA, A. F. **Avaliando Websites**: perguntas chaves para revisões efetivas de Websites. João Pessoa, PB: Editora UNIPÊ, 2005. 231p.

FOUNTAIN, J. **Building the virtual State**: information technology and institutional change. Harrisonburg: Brooking Institution Press, 2001.

FRADE, M. A. F. **Mídia e cidadania. Inf. & Soc.: Est.**, João Pessoa, v. 12, n. 1, 2002.

FREIRE, A. P. **Disabled people and the Web**: user-based measurement of accessibility. 2012 Tese (Doutorado em Filosofia) — University of York, Inglaterra, 2012. Disponível em: <http://etheses.whiterose.ac.uk/3873/>. Acesso em: 3 abr. 2021.

FREIRE, A. P.; LARA, S. M. A. de; FORTES, R. P. de M. Avaliação da acessibilidade de websites por usuários com deficiência. *In*: BRAZILIAN SYMPOSIUM ON HUMAN FACTORS IN COMPUTING SYSTEMS, 12., 2013, Porto Alegre. **Proceedings** [...]. Porto Alegre: Brazilian Computer Society, 2013. p. 348–351. Disponível em: <<http://dl.acm.org.ez67.periodicos.capes.gov.br/citation.cfm?id=2577101.2577198>>. Acesso em: 3 abr. 2021.

FREIRE, I. M. A responsabilidade social da Ciência da Informação na perspectiva da consciência possível. **DataGramZero: Rev. de Ci. Inf.**, Brasília, v. 5, n. 1, fev. 2004. Disponível em: <https://ridi.ibict.br/handle/123456789/229>. Acesso em: 25 jul. 2020.

FREIRE, I. M.; ARAÚJO, V. M. R. H. de. A responsabilidade social da ciência da informação. **Revista Transinformação**, Campinas, v. 11, n. 1, p. 7-15, jan./abr. 1999.

FREITAS, L. S. A memória polêmica da noção de sociedade da informação e sua relação com a área de informação. **Inf. & Soc.: Est.**, João Pessoa, v. 12, n. 2, p. 1-23, 2002. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/162377>. Acesso em: 25 jul. 2020.

FUJINO, A. Acessibilidade informacional de PCD no contexto da lei de acesso à informação: desafios para estudo de usuários. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 2, p. 237-257, 2017. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/41406>. Acesso em: 22 ago. 2020.

FUJINO, A. Gestão de serviços de informação no contexto da cooperação universidade-empresa: reflexões e perspectivas. *In*: LARA, M. L. G. de; FUJINO, A.; NORONHA, D. P. (org.). **Informação e contemporaneidade**: perspectivas. Recife: Liber, 2007. Disponível em: <http://www2.eca.usp.br/nucleos/colabori/documentos/Infoeducacao.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2021.

FUJINO, A. **Serviços de Informação no processo de cooperação Universidade-Empresa**: proposta de um modelo de mediação institucional para micro e pequenas empresas. 2000, 272 f. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação) – Escola de Comunicação e Artes da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2000.

FUJINO, A.; CRIVELLENTE, M. R. Produção científica sobre PCD na Ciência da Informação.

In: ENCONTRO BRASILEIRO DE BIBLIOMETRIA E CIENTOMETRIA, 7., 2020, Salvador. Anais eletrônicos [...]. Salvador: EDUFBA, 2020. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/ri/handle/ri/32385>. Acesso em: 12 mar. 2021.

FUJINO, A.; JACOMINI, D. D. Produtos e serviços de informação na sociedade do conhecimento: da identificação ao uso. *In: GIANNASI-KAIMEN, M. J.; CARELLI, A.E. (org.). Recursos informacionais para compartilhamento da informação: redesenhando acesso, disponibilidade e uso. Rio de Janeiro: E-Papers, 2007. p. 73- 98.*

FUJINO, A.; NORONHA, D. P.; POBLACIÓN, D. A.; SILVA, J. F. M. da. Comunicação e produção científica: avaliação e perspectivas. *In: LARA, M. L. G. de; FUJINO, A.; NORONHA, D. P. (org.). Informação e contemporaneidade: perspectivas. Recife: Liber, 2007. Disponível em: <http://www2.eca.usp.br/nucleos/colabori/documentos/Infoeducacao.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2021.*

FUJINO, A.; VASCONCELOS, M. O. Estágios: reflexões sobre a ação didático-pedagógica na formação do profissional da informação. **Rev. CRB-8**, São Paulo, v. 4, n. 1, p. 40-58, abr. 2011. Disponível em: <http://revista.crb8.org.br>. Acesso em: 11 mar. 2021.

GANDRA, T. K.; DUARTE, A. B. S. Interloquções entre a análise de domínio e os estudos de usuários da informação: contribuições para uma abordagem sociocognitiva. *In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 14., 2013, Florianópolis. Anais [...]. Florianópolis: ENANCIB, 2013.*

GERALDES *et al.* O direito humano à comunicação e à informação: em busca do tempo perdido. *In: SOUSA JUNIOR, José G. de et al. (org.). Introdução crítica ao direito à comunicação e à informação. Brasília: FAC UnB, 2017. Disponível em: <https://livros.unb.br/index.php/portal/catalog/view/26/203/879-1>. Acesso em: 11 mar. 2021.*

GERE, C. **Digital Culture**. Londres: Reaktion Books, 2008.

GERMANO, M. G.; KULESZA, W. A. Popularização da ciência: uma revisão conceitual. **Cad. Bras. Ens. Fís.**, Florianópolis, v. 24, n. 1, p. 7-25, abr. 2007. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/fisica/article/view/1546>. Acesso em: 10 nov. 2020

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1991.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

GOMES, W. A democracia digital e o problema da participação civil na decisão política. **Rev. Fronteiras: estudos midiáticos**, São Leopoldo, v. 7, n. 3, p. 214-222, set./dez. 2005. Disponível em: <http://revistas.unisinos.br/index.php/fronteiras/article/view/6394/3537>. Acesso em: 10 nov. 2020.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N. Da política de informação ao papel da informação na política contemporânea. **Rev. Internacional de Estudos Políticos**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 1, p. 57-93, 1999.

HJARVARD, S. Mídiação: conceituando a mudança social e cultural. **MATRIZES**, São Paulo, v. 8, n. 1, p. 21-44, 2014. DOI: 10.11606/issn.1982-8160.v8i1p21-44. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/matrizes/article/view/82929>. Acesso em: 10 abr. 2021.

HOLMES, D. **e.gov: eBusiness strategies for government**. London: Nicholas Brealey Publishing, 2002.

INSTITUTO BENJAMIN CONSTANT (Brasil). Disponível em: <http://www.ibc.gov.br>. Acesso em: 20 abr. 2021.

INAF Brasil 2018: resultados preliminares. São Paulo: Ação Educativa; Instituto Paulo Montenegro, 2018. Disponível em: https://acaoeducativa.org.br/wp-content/uploads/2018/08/Inaf2018_Relat%C3%B3rio-Resultados-Preliminares_v08Ago2018.pdf. Acesso em: 22 jan. 2021.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (Brasil). **Censo demográfico de 2010**. Brasília: IBGE, 2010. Disponível em: <https://censo2010.ibge.gov.br/>. Acesso em: 22 jan. 2021.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (Brasil). **Acesso à internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal**: 2015. Rio de Janeiro: IBGE, 2016.

INTERNATIONAL ORGANIZATION OF SUPREME AUDIT INSTITUTIONS. **Auditing e-government**. Viena: INTOSAI, 2003.

JACOBIDES, Michael G.; SUNDARARAJAN, Arun; VAN ALSTYNE, Marshall. **Platforms and Ecosystems: enabling the digital economy**. Geneva: World Economic Forum, 2019. Disponível em: http://www3.weforum.org/docs/WEF_Digital_Platforms_and_Ecosystems_2019.pdf. Acesso em: 6 fev. 2021.

JANUÁRIO, S. B. B. **A cidadania nas pontas dos dedos: um panorama por meio dos aplicativos cívicos no Brasil**. 2019. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2019.

JAPIASSU, H. **Interdisciplinaridade e patologia do saber**. Rio de Janeiro: Imago Editora, 1976. p. 168

JARDIM, J. M. Instituições arquivísticas: a situação dos arquivos estaduais. **Rev. do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional**, Rio de Janeiro, n. 21, p. 39-42, 1986. Disponível em: <http://docvirt.com/docreader.net/DocReader.aspx?bib=reviphan&pagfis=7760>. Acesso em: 11 de janeiro de 2021.

JARDIM, J. M. **Transparência e opacidade do estado no Brasil: usos e desusos da informação governamental**. Niterói: EdUFF, 1999.

JENKINS, H. **Cultura da convergência**. São Paulo: Aleph, 2009.

JOHNSON, S. **Cultura da Interface**: como o computador transforma nossa maneira de criar e comunicar. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2001.

KAKABADSE, A.; KAKABADSE, N. K.; KOUZMIN, A. Reinventing the democratic governance project through information technology?: a growing agenda for debate. **Public Administration Review**, Washington, v. 63, n. 1, p. 44-60, Jan./Feb. 2003.

KEMP, S. **Digital 2020**: global overview report. Disponível em: <https://datareportal.com/reports/digital-2020-global-digital-overview>. Acesso em: 10 fev. 2021.

KEMP, S. **Digital 2021**: global overview report. Disponível em: <https://datareportal.com/reports/digital-2021-global-overview-report>. Acesso em: 23 abr. 2021.

KOCHE, J. C. **Fundamentos de metodologia científica**: teoria da ciência e iniciação à pesquisa. Petrópolis, RJ: Vozes, 1997.

KOZINETS, R. V. **Netnografia**: a arma secreta dos profissionais de marketing: como o conhecimento das mídias sociais gera inovação. [s. l.]: [s. n.], 2010. Disponível em: http://bravdesign.com.br/wp-content/uploads/2012/07/netnografia_portugues.pdf. Acesso em: 24 set. 2021.

KOZINETS, R. V. **Netnografia**: realizando pesquisa etnográfica online. Porto Alegre: Penso, 2014

LARAIA, R. B. **Cultura**: um conceito antropológico. 16. ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

LE COADIC, Y. F. **A Ciência da Informação**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LÉVY, P. **Cibercultura**. São Paulo: Editora 34, 1999.

LÉVY, P. **Ciberdemocracia**. Lisboa: Instituto Piaget, 2002.

LEAO, G. B. de O. e S.; SOFIATO, C. G. A educação de cegos no Brasil do século XIX: revisitando a história. **Rev. Bras. Educ. Espec.**, Bauru, v. 25, n. 2, p. 283-300, jun. 2019.

MAHLER, G. Quantum information. In: KORNWACHS, K.; JACOBY, K. (ed.). **Information**: new questions to a multidisciplinary concept. Berlin: Akademie, 1996. p. 103-118.

MAI, Jens-Erik. **Big data privacy**: The datafication of personal information. **The Information Society**, Philadelphia, v. 32, 2016.

MAIA, L. S. **Uma análise preliminar da acessibilidade web dos sites de serviços de divulgação e acesso à informação pública no Brasil com base no e-MAG**. João Pessoa, PB: [s.n.], 2015.

MARGULIS, S. T. Privacy as a social issue and behavioral concept. **Journal of Social Issues**, v. 59, n. 2, p. 243-261, 2003.

MARTELETO, R. M. O lugar da cultura no campo de estudos da informação: cenários prospectivos. *In*: LARA, M. L.; FUGINO, A.; NORONHA, D. P. (org.). **Informação e contemporaneidade: perspectivas**. Recife: Liber, 2007. Disponível em: <http://www2.eca.usp.br/nucleos/colabori/documentos/Infoeducacao.pdf>. Acesso em 7 mar. 2021.

MEIRELLES, R. F. **A Biblioteca Nacional Digital e a premência de realização de estudo de usuários**. Orientadora: Profa. Dra. Luana Farias Sales Marques. 2020. 143 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Comunicação, Universidade Federal do Rio de Janeiro; Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Rio de Janeiro, RJ, 2020. Disponível em: <https://ridi.ibict.br/handle/123456789/1057>. Acesso em: 7 mar. 2021.

MELO, A. C. C. A nova interpretação constitucional e o direito fundamental ao sigilo de dados: considerações face o avanço da tecnologia da informação. *In*: COELHO NETO, Ubirajara. **Temas de Direito Constitucional: estudos em homenagem ao Prof. Osório de Araújo Ramos Filho**. Aracaju: Ubirajara Coelho Neto Editor, 2012. p. 72-96.

MELO, A. M.; BARANAUSKAS, M. C. Design e Avaliação de Tecnologia Web-acessível. *In*: CONGRESSO DA SOCIEDADE BRASILEIRA DE COMPUTAÇÃO, 25., 2005, São Leopoldo. **Anais eletrônicos [...]**. São Leopoldo, RS: Unisinos, 2005. p. 1500-1544. Disponível em: <https://tnr.nied.unicamp.br/todosnos/nied/todosnos/artigos-cientificos/arq0294.pdf.1.pdf>. Acesso em: 26 mar. 2019.

MENDEL, T. **Liberdade de informação: um estudo de direito comparado**. 2. ed. Brasília: UNESCO, 2009.

MENDES, L. Habeas data e autodeterminação informativa. **Rev. Bras. de Direitos Fundamentais & Justiça**, Belo Horizonte, v. 12, n. 39, p. 185-216. Disponível em: <http://dfj.emnuvens.com.br/dfj/article/view/655/905>. Acesso em: 26 mar. 2019.

MENDIETA, M. V. **Transparencia y valor de la transparencia: marco conceptual**. *In*: ASENSIO, Rafael Jiménez; ÁLVAREZ, Jesús Lizcano; MENDIETA, M. V. **La Transparencia en los Gobiernos locales: una apuesta de futuro**. Madrid: Fundación Democracia y Gobierno Local, 2012.

MINDKY, M. **Computation: fine and infinite machines**. New Jersey: Prentice Hall, 1967.

MORAES, D. de. **O concreto e o virtual: mídia, cultura e tecnologia**. Rio de Janeiro: DP&A, 2001.

MUELLER, S. P. M. O periódico científico. *In*: CAMPELLO, Bernadete Santos; CENDÓN, Beatriz Valadares; KREMER, Jeanette Marguerite (org.). **Fontes de informação para pesquisadores e profissionais**. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2000. p.73-96.

NASCIMENTO, S. R. B. **Ciberativismo: a política em tempos de internet**. 2015. Tese (Doutorado em Interfaces Sociais da Comunicação) - Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2015. doi:10.11606/T.27.2015.tde-01062015-163612. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27154/tde-01062015-163612/publico/SILVIARAMOSBEZERRAVC.pdf>. Acesso em: 3 dez. 2021.

NIELSEN, J.; LORANGER, H. **Usabilidade na web: projetando websites com qualidade**. São Paulo: Elsevier, 2007.

NOGUEIRA, M. A.; NOGUEIRA, C. M. **Bourdieu & a Educação**. São Paulo: Autêntica, 2004. 149 p.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência**: doc. A/61/611. Nova Iorque: ONU, 2006.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, A CIÊNCIA E A CULTURA. **Communication and society: a documentary history of a new world information and communication order seen an evolving and continuous process, 1975-1986**. Paris: UNESCO, 1988.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Global strategy and action plan on ageing and health**. Genebra: OMS, 2017.

ORGANIZAÇÃO PARA COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. **Des citoyens partenaires: information, consultation et participation à la formulation des politiques publiques**. Paris: OCDE, 2001.

O'DONNELL, G. Democracia delegativa? **Novos Estudos**, São Paulo, n. 31, p.25-49, out. 1991.

_____. Horizontal accountability in new democracies. *In: SCHEDLER, Andreas et al. (ed). The self-restraining state: power and accountability in new democracies*. London: Lynne Rienner 52 Publishers, 1999.

PAGLIUSO, P. de B. B. **Método para Avaliação de Interface Web baseado nos princípios de Usabilidade**: AvalUWeb. 2004. 131 p. Dissertação (Mestrado em Engenharia Mecânica) – Faculdade de Engenharia Mecânica, Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2004.

PASSARELLI, B. Ambientes virtuais de aprendizagem incorporados ao ensino presencial na graduação em Biblioteconomia e Documentação da ECA/USP: a experiência do portal NEXUS - da Informação ao Conhecimento. *In: LARA, M. L. G. de; FUJINO, A.; NORONHA, D. P. (org.). Informação e contemporaneidade: perspectivas*. Recife: Liber, 2007. p. 237-285. Disponível em: <http://www2.eca.usp.br/nucleos/colabori/documentos/Infoeducacao.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2021.

PASSARELLI, B. Do mundaneum à web semântica: discussão sobre a revolução nos conceitos de autor e autoridade das fontes de informação. **DataGramaZero**, v. 9, n. 5, 2008. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/6370>. Acesso em: 24 dez. 2021.

PASSARELLI, B. Mediação da informação no hibridismo contemporâneo: um breve estado da arte. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 43, n. 2, p. 231-240, maio/ago. 2015. DOI: 10.18225/ci.inf.v43i2.1406. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1406/1584>. Acesso em: 2 mar. 2022.

PASSARELLI, B.; ANGELUCI, A. C. B. Conectividade contínua e acesso móvel à informação digital: jovens brasileiros em perspectiva. **Inf. & Soc.: Est.**, João Pessoa, v. 28, n. 2, 2018. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/38087>. Acesso em: 2

mar. 2022.

PASSARELLI, B.; GOMES, A. C. F. Transliteracias: a terceira onda informacional nas humanidades digitais. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, [S. l.], v. 13, n. 1, p. 253–275, 2020. DOI: 10.26512/rici.v13.n1.2020.29527. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/29527>. Acesso em: 2 mar. 2022

PASSARELLI, B.; JUNQUEIRA, A. H.; ANGELUCI, A. C. B. Os nativos digitais no Brasil e seus comportamentos diante das telas. **MATRIZES**, São Paulo, v. 8, n. 1, p. 159-178, jan./jun. 2014. DOI: 10.11606/issn.1982-8160.v8i1p159-178. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/matrizes/article/view/82936>. Acesso em: 2 mar. 2022.

PEREIRA, D. M.; SILVA, G. S. As Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) como aliadas para o desenvolvimento. **Cadernos de Ciências Sociais Aplicadas**, Vitória da Conquista, v. 7, n. 10, p. 151-174, 2010.

PEREIRA, L. C. B. Reforma da nova gestão pública: agora na agenda da América Latina, no entanto... **Rev. do Serviço Público**, Brasília, v. 53, n. 1, jan./mar. 2002. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/1919/1/2002%20Vol.53%2cn.1%20Bresser.pdf>. Acesso em: 2 mar. 2022.

PEREIRA, M. D. *et al.* Emotional distress of Nurses in the hospital setting in the face of the COVID-19 pandemic. **Research, Society and Development**, [S. l.], v. 9, n. 8, p. 1-21, 2020. DOI: 10.33448/rsd-v9i8.5121. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/1919/1/2002%20Vol.53%2cn.1%20Bresser.pdf>. Acesso em: 2 mar. 2022.

PERROTTI, E.; PIERUCCINI, I. Infoeducação: saberes e fazeres da contemporaneidade. *In*: LARA, M. L. L.; FUJINO, A.; NORONHA, D. P. **Informação e contemporaneidade: perspectivas**. Recife : Liber, 2007. p. 47-96. Disponível em: <http://www2.eca.usp.br/nucleos/colabori/documentos/Infoeducacao.pdf>. Acesso: 1 de mar. de 2021.

PINHEIRO, L. V. R. **A Ciência da Informação entre sombra e luz: domínio epistemológico e campo interdisciplinar**. 1997. 266 f. Tese (Doutorado em Comunicação e Cultura) – Escola de Comunicação, Universidade Federal do Rio de Janeiro, 1997. Disponível em: <https://ridi.ibict.br/bitstream/123456789/35/1/lenavaniapinheiro1997.pdf>. Acesso em: 1 jan. 2021.

PRATES, Raquel Oliveira; BARBOSA, Simone D. Junqueira. Introdução à teoria e prática da interação humano-computador fundamentada na engenharia semiótica. *In*: KOWALTOWSKI, T.; BREITMAN, K. (org.). **Jornadas de atualização em informática**. Rio de Janeiro: PUC, 2007. p. 263-362. Disponível em: http://www-di.inf.puc-rio.br/~simone/files/JAI2003_avaliacao_s.pdf. Acesso em: 2 jul 2021.

RAMOS, L. V. C; FUJINO, A. Redes de informação científica e os desafios para popularização da ciência: estudo de caso na Rede SIEO - Sistema de Informação Especializado na Área de Odontologia. **Informação & Informação**, Londrina, v. 18, n. 1, p. 33-58, jun. 2013. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/11628>. Acesso em: 19

dez. 2020.

REGO, H. O.; FREIRE, I. M. Accountability: novo conceito para a ciência da informação? **Ciência da Informação em Revista**, Maceió, v. 5, n. 1, p. 29-40, 2018. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/36391>. Acesso em: 2 mar. 2022.

RIBEIRO, C. A. **Governança informacional na reforma do Estado**: estudo exploratório sobre política pública de acesso à informação governamental. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2003.

ROCHA, Heloisa Vieira; BARANAUSKAS, Maria Cecília Calani. **Design e avaliação de interfaces humano-computador**. Campinas: NIED/UNICAMP, 2003.

RODRIGUES, J. G. Publicidade, transparência e abertura na administração pública. **Revista de Direito Administrativo**. Rio de Janeiro, v. 266, p. 89-123, maio/ago. 2014.

SANCHEZ, O. A. O poder burocrático e o controle da informação. **Lua Nova**, São Paulo, n. 58, 2003. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ln/a/YmRMdPCQCjghvbjQkw7cwR/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 11 de janeiro de 2021.

SANDOVAL-ALMAZÁN, R. Open government and transparency: building a conceptual framework. **Convergencia: Revista de Ciencias Sociales**, México, v. 68, p.1-24, mayo/agosto 2015. Disponível em: <http://convergencia.uaemex.mx/article/viewFile/3660/2613>. Acesso em: 10 fev. 2021.

SANTOS, L. G. dos. **Politizar as novas tecnologias**: o impacto sóciotécnico da informação digital e genética. São Paulo: Editora 34, 2003. 320p.

SANTOS, S. de F. A ciência da informação e o aporte metodológico da netnografia. In: ARAÚJO, Ronaldo Ferreira de (org.). **Estudos métricos da informação na web**: atores, ações e dispositivos informacionais. Maceió: Edufal, 2015. p. 93-106.

SANZ CASADO, E. **Manual de estudios de usuarios**. Madrid: Pirámide, 1994.

SARACEVIC, T. Ciência da Informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 4-62, jan./jun. 1996.

SASSAKI, R. K. Inclusão: acessibilidade no lazer, trabalho e educação. **Reação: Rev. Nacional de Reabilitação**, São Paulo, ano 12, p.10-16, mar./abr. 2009. Disponível em: https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/211/o/SASSAKI_-_Acessibilidade.pdf?1473203319. Acesso em: 22 abr. 2021.

SASSAKI, R. K. **Inclusão**: construindo uma sociedade para todos. 8. ed. Rio de Janeiro: WVA, 2010.

SHERA, J.; CLEVELAND, D. History and foundations of Information Science. **Annual Review of Information Science and Technology**, Washington, v. 12, p. 249-275, 1977.

SILVEIRA, H. F. R. da. Um estudo do poder na sociedade da informação. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 3, p. 79-90, set./dez. 2000. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/875/909>. Acesso em: 10 abr. 2021

SMIT, J. W. A informação na Ciência da Informação. **InCID: Rev. de Ci. Inf. e Doc.**, Ribeirão Preto, v. 3, n. 2, p. 84-101, jul./dez. 2012. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/incid/article/view/48655/52726>. Acesso em: 10 abr. 2021.

SMIT, J. W.; BARRETO, A. de A. Ciência da Informação: base conceitual para a formação profissional. *In*: VALENTIM, M. L. **Formação do profissional da informação**. São Paulo: Polis, 2002.

SMIT, J. W.; TÁLAMO, M. de F. G. M. Ciência da informação: uma ciência moderna ou pós-moderna? *In*: LARA, M. L. G. de; FUJINO, A.; NORONHA, D. P. (org.). **Informação e contemporaneidade: perspectivas**. Recife: Liber, 2007. Disponível em: <http://www2.eca.usp.br/nucleos/colabori/documentos/Infoeducacao.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2021.

STIGLITZ, J. Transparency in government. *In*: WORLD BANK INSTITUTE. **The right to tell: the role of the mass media in economic development**, Washington, D.C.: World Bank, 2002. p. 27-47. Disponível em: <https://hvtc.edu.vn/Portals/0/files/6357419022378659020-8213-5203-2.pdf#page=37>. Acesso em: 10 abr. 2021.

SVALOV, B. O direito à informação e a proteção dos direitos da personalidade. *In*: GOZZO, Débora (coord.). **Informação e direitos fundamentais: a eficácia horizontal das normas constitucionais**. São Paulo: Saraiva, 2012.

TAKAHASHI, T. (org.). **Sociedade da informação no Brasil: livro Verde**. Brasília, DF: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. Disponível em: <https://livroaberto.ibict.br/bitstream/1/434/1/Livro%20Verde.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2021.

TAYLOR, D. G.; DAVIS, D. F.; JILLAPALLI, R. Privacy concern and online personalization: the moderating effects of information control and compensation. **Electronic Commerce Research**, [s. l.], v. 9, n. 3, p. 203-223, 2009.

TAYLOR, L. What is data justice? The case for connecting digital rights and freedoms globally. **Big Data & Society**, [s. l.], p. 1-14, July/Dec. 2017. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/2053951717736335>. Acesso em: 6 ago. 2020.

TORRES, E F; MAZZONI, A. A.; ALVES, J. B. da M. A acessibilidade à informação no espaço digital. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 31, n. 3, p. 83-91, set./dez. 2002. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/951/988>. Acesso em: 11 dez. 2020.

TRAUNMÜLLER, R.; LENK, K. (ed.). **Electronic government: first international conference: egov 2002, Aix-en-Provence, France, september 2-5, 2002: proceedings**. Berlin: Springer, 2002.

UCHÔA, C. E.; AMARAL, V. L. Processo Eletrônico Nacional: uma solução universal de processo eletrônico. *In*: CONGRESSO CONSAD DE GESTÃO PÚBLICA, 6., 2013, Brasília. **Anais eletrônicos [...]**. Brasília: CONSAD, 2013. Disponível em:

<https://silo.tips/download/processo-eletronico-nacional-uma-solucao-universal-de-processo-eletronico>. Acesso em: 11 dez. 2020.

UNGER, R. J. G.; FREIRE, I. M. Regimes de informação na sociedade da informação: uma contribuição para a gestão da informação. **Rev. Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 2, n. 2, p. 87-114, jan./jun. 2008. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/2014/2135>. Acesso em: 8 abr. 2021.

WARREN, S.; BRANDEIS, L. D. The right to privacy. **Harvard Law Review**, v. 4, 15 Dec. 1890.

WEBER, M. **Economia e Sociedade**. 2 v. Brasília: UnB, 1999.

WERSIG, G. Information science: the study of postmodern knowledge usage. **Information Processing & Management**, v. 29, n. 2, p. 229-239, 1993.

WERSIG, G.; NEVELING, U. The phenomena of interest to Information Science. **The Information Scientist**, v. 9, n. 4, 1975.

WESTIN, A. F. **Privacy and Freedom**. New York: Atheneum, 1967.

WESTIN, A. F. Social and political dimensions of privacy. **Journal of Social Issues**, v. 59, n. 2, p. 431-453, 2003.

WILLIAMS, R. **Cultura e Materialismo**. São Paulo: Ed. Unesp, 2011.

ZHENG, R. Learn to create accessible websites with the principles of universal design. **Interaction Design Foundation**, 2019. Disponível em: <https://www.interaction-design.org/literature/article/learn-to-create-accessible-websites-with-the-principles-of-universal-design>. Acesso em: 8 abr. 2021.

ZIMAN, J. M. **Conhecimento público**. Belo Horizonte; São Paulo: Itatiaia; Ed. Univ. São Paulo, 1979.

ZIMMER, M. But the data is already public: on the ethics of research in *Facebook*. **Ethics Inf. Technol.**, v. 12, p. 313-325, 2010. Disponível em: <https://doi.org/10.1007/s10676-010-9227-5>. Acesso em: 12 abr. 2021.

ANEXO I – CHECKLIST CONFORME EMAG

2 CHECKLIST

<p>Site/Portal/Ambiente Virtual avaliado:</p> <p>Deficiente Visual que está realizando os testes:</p> <p>Tecnologia Assistiva (leitor de telas, ampliador de imagens...):</p> <p>Navegador e versão:</p> <p>Sistema Operacional:</p>
--

Para o preenchimento dos itens, inserir os problemas relacionados à acessibilidade de forma numerada. A descrição deve contemplar o problema encontrado, o local (endereço da página) e a sugestão, quando houver.

2.1 Links
<p>Links</p> <p>- Remetem para o local ao qual se propõem? - O conteúdo é aberto na página de navegação atual? - Possuem descrição? - A descrição é adequada?</p>
<p>Atalhos de teclado</p> <p>- Possuem descrição adequada? - Funcionam corretamente? Existem dicas desses principais atalhos no topo das páginas?</p>
<p>Âncoras</p> <p>- Possuem descrição adequada? - Funcionam corretamente? - O site possui âncoras indicadoras de início e fim de menu e conteúdo?</p>
<p>Localização do usuário em um conjunto de páginas</p> <p>- O site, especialmente as páginas internas, oferece links com o conjunto das páginas percorridas, como por exemplo: "Você está aqui...?"</p>

2.2 Conteúdos

Gráficos/ Imagens

- Possuem descrição? - A descrição é adequada? - A descrição inicia com a informação do que trata a imagem?

Verborragia

- Há informações desnecessárias?

Texto

- A leitura das palavras e frases estão sendo compreendidas? - Os parágrafos são curtos?

Conteúdo em Flash

- O leitor identifica o elemento em Flash e focaliza cada um dos itens (como textos, links, botões e gráficos) que o compõem? - Esses itens estão descritos? A ordem de tabulação desses elementos está compreensível? O foco da tabulação entra e sai do Flash sem problemas?

Arquivos para leitura ou download

- O arquivo está em um formato compatível com o leitor de telas? - O nome do arquivo compreende também a extensão do download? - O leitor de telas lê todo conteúdo do arquivo? - O arquivo está compreensível?

Tabelas

- O conteúdo está acessível? - Há linhas ou colunas mescladas? Elas foram compreendidas - Há tabelas desnecessárias no site? - Há conteúdos que poderiam estar em tabela e não estão?

2.3 Formulários

Formulários

- Funcionam adequadamente? - Os elementos estão descritos? - As descrições dos elementos estão adequadas? - A ordem de tabulação está correta? - Caso seja utilizado o recurso de *captcha*, há alternativa em áudio?

Botões

Funcionam adequadamente? - Possuem descrição? - A descrição está adequada?

Caixas combinadas e caixas de seleção

- Permitem a leitura das opções que as acompanham? - Permitem a navegação pelas opções, sem remeter automaticamente ao local para o qual foi configurado, ao selecionar a opção com TAB ou setas de movimentação?

Botão de Opção (radio Button)

- Há muitos botões de opção? - Estão descritos adequadamente? - É possível trocar por caixa de seleção?

<p>Opção de Busca - Há opções de busca no site? – O resultado de busca é de fácil acesso?</p>
<p>2.4 Estrutura do site</p>
<p>Estrutura da página - A página possui padronização na sua estrutura? - A divisão dos blocos está compreensível? O conteúdo é sonorizado (lido) antes do menu?</p>
<p>Títulos - Os títulos apresentam uma ordem lógica nos texto? Eles estão descritos corretamente?</p>
<p>Menu - Os itens de menu possuem Sub-itens? – Em caso positivo, esses itens de menu possuem descrição para mostrar e ocultar os sub-itens?</p>
<p>Sumário para conteúdos longos - O site possui sumário em forma de âncoras em páginas com o conteúdo extenso? - Os itens do sumário remetem para o ponto indicado no conteúdo? - Existe um link para voltar ao sumário após o término do conteúdo de cada item?</p>
<p>Mapa do Site - Possui um mapa do site? - O mapa possui os links para todas as páginas do site?</p>
<p>Tabulação da página - O conteúdo é lido antes do menu? - A tabulação tem uma ordem lógica?</p>
<p>2.5 Acessibilidade</p>
<p>Recursos de Acessibilidade para baixa visão - Elementos funcionam? (- Aumentar fonte – Diminuir fonte – Tamanho normal da fonte – Alto Contraste)</p>
<p>Dicas de Navegação - O site possui dicas de navegação, inclusive para leitores de tela? Elas estão adequadamente descritas? São de fácil compreensão?</p>
<p>Outros problemas encontrados:</p>
<p>Observações sobre Acessibilidade, Usabilidade e comunicabilidade:</p>

ANEXO II– EXPLICAÇÃO SOBRE ITENS AVALIATIVOS (EMAG)



3 O QUE AVALIAR

3.1 Links
<p>Links</p> <p>Devem ter sua descrição curta e objetiva, para facilitar o entendimento do usuário. Devem identificar claramente seu destino e remeter ao local a que se propõem. Os links também devem abrir seu conteúdo na mesma página em que o usuário está navegando, isso ajuda na compreensão da navegação.</p>
<p>Atalhos de teclado</p> <p>A página deve contemplar atalhos para as principais funções, como: "Menu", "Conteúdo", "Página Inicial" e "Pesquisar". Esses atalhos devem funcionar em todas as páginas do site/portal. O ideal é que as dicas dos principais atalhos se encontrem no topo de todas as páginas, pois nem sempre o acesso é feito pela Página Inicial do site. Os atalhos devem remeter o foco ao ponto indicado, ou seja, ao link indicador, por exemplo: início de menu, início de conteúdo...</p> <p>Quando o site oferecer várias dicas e informações sobre acessibilidade, sugere-se acrescentar uma página com essas dicas.</p>
<p>Âncoras</p> <p>O termo âncora refere-se à possibilidade oferecida para navegar até um ponto específico em uma página. A âncora deve estar descrita adequadamente de acordo com a sua função, e, quando usada, deve remeter e ancorar o foco ao ponto indicado.</p> <p>Deve haver links indicativos em alguns pontos da página. Os mais comuns e essenciais são "Início de Menu", "Fim de Menu", "Início de Conteúdo" e "Fim de conteúdo". Se houver dicas para usar atalhos em links indicadores, essas dicas devem estar ligadas por âncoras ao link indicador. Em caso de sites muito extensos a quantidade de links indicadores pode ser maior.</p> <p><u>Observação:</u> Âncora não é a mesma coisa que atalho, enquanto a âncora é usada para mudar de um ponto a outro em uma mesma página, o atalho é associado a comandos de teclado para focalizar determinados indicadores no site.</p>
<p>Localização do usuário em um conjunto de páginas</p> <p>As páginas do site devem oferecer um link com o conjunto das páginas percorridas como, por exemplo: Você está aqui > Página Inicial >... A página Inicial, por ser a porta de entrada do site e diferente das demais, não tem a necessidade de possuir essa localização ao usuário.</p>



3.2 Conteúdos

Gráficos/ Imagens

A imagem deve estar etiquetada. Esta etiqueta deve ser uma descrição clara e simples referente ao conteúdo da imagem e iniciar com a informação do que trata a imagem (Ex.: gráfico, foto, logo, banner...). A descrição não deve ser muito longa.

Verborragia

Verborragia corresponde a informações repetidas ou desnecessárias em um site. Evitar a verborragia fará com que o usuário de leitor de telas navegue no site com maior rapidez.

Texto

A leitura das palavras e frases pelos leitores de tela será de acordo com o uso da pontuação e acentuação empregadas, por isso é imprescindível utilizar uma linguagem correta e sem erros ortográficos ou na pontuação. Além disso, os parágrafos não devem ser muito extensos, pois isso dificulta a leitura pelos Leitores de Telas.

Conteúdos em Flash

Os elementos Flash (textos, links, botões e gráficos) devem estar devidamente descritos e com ordem de tabulação. Isso deve ser implementado na hora da produção do Flash. Essa ordem de tabulação apenas é percebida com o uso do leitor de telas. O foco da tabulação deve entrar e sair do arquivo em Flash sem ter problemas com a compreensão.

Arquivos para leitura e Download

Arquivos disponibilizados no site para a leitura ou download devem estar em um formato que o leitor de telas consiga ler. Sugerimos o uso das extensões PDF, RTF ou DOC. Junto com o nome deve ser agregada a extensão do arquivo que está sendo disponibilizado para download, para que o usuário saiba que tipo de documento está disponível para baixar. O seu conteúdo deve estar disponibilizado de forma mais simples possível, para facilitar a compreensão do usuário. As imagens que estiverem no arquivo devem estar acompanhadas de suas respectivas descrições.

Tabelas

As tabelas devem ter suas colunas e suas linhas descritas adequadamente. Só devem ser usadas quando o seu uso for indispensável. Tabelas com linhas ou colunas mescladas em geral são de difícil compreensão pelos deficientes visuais.



3.3 Formulários

Formulários

O formulário deve estar organizado de forma simples. Todos os campos devem estar descritos, mas sem informações repetidas. A ordem de tabulação deve ser a mesma que os campos apresentam visualmente. O formulário não deve ser submetido automaticamente, e sim, possuir um botão para submeter uma ação (Enviar, OK, Pesquisar...). Quando houver um *captcha* (um tipo de teste de desafio-resposta usado em computação para garantir que a resposta não é gerada por um computador) deve haver também a opção em áudio relativa às informações do mesmo, permitindo acesso a esse recurso pelos deficientes visuais.

Botões

Devem estar devidamente etiquetados e executar a ação proposta.

Caixas Combinadas e Caixas de Seleção

Caixas combinadas são campos de edição com uma lista de sugestões de preenchimento. As caixas de seleção ou caixa de listas são caixas que apresentam uma lista de opções à sua escolha, mas sem a opção de edição.

O site, em conjunto com o leitor de telas, deve permitir selecionar as opções dessas caixas com a tecla "TAB" ou com as setas de movimentação, sem submeter automaticamente à ação a qual foi programada.

Botão de opção (radio Button)

A leitura dos botões de opção em um formulário muitas vezes é dificultosa e não compreendida pelos usuários de leitores de tela. Por isso sugere-se a troca dos botões de opção pelas caixas de seleção, sempre que possível.

Opções de busca

No caso de sites extensos é importante o uso de um campo de busca. Esse campo, quando utilizado, deve remeter seu foco no início do resultado da busca.

3.4 Estrutura da página

Estrutura da página

As páginas devem ter uma estrutura lógica, ou seja, por blocos de fácil compreensão, e padrão para todas as páginas, exceto a página inicial, que normalmente possui uma estrutura diferenciada. O conteúdo principal da página deve estar disponibilizado (ser lido pelo leitor de telas) antes do menu para que não haja a necessidade de navegar por todos os itens de menu quando se deseja ler o conteúdo.

Títulos

Para melhor compreender como utilizar os níveis de títulos, comparamos um site com um livro: O nome do livro é o *h1* (cabeçalho de nível 1),



<p>os capítulos são <i>h2</i> (cabecinhos de nível 2), os sub-capítulos são <i>h3</i> (cabecinhos de nível 3), e assim sucessivamente. Cada página deverá ter apenas uma <i>tag h1</i>, já que se pressupõe que cada página tenha um único título principal.</p>
<p>Menu</p> <p>Os menus devem estar em forma de lista/itens. Caso o menu apresente sub-itens ocultos, o site deve informar ao usuário a existência dos mesmos, com mensagens para mostrar/ocultar sub-itens.</p>
<p>Sumário para conteúdos longos</p> <p>As páginas que possuem conteúdo extenso, especialmente quando contêm vários títulos nesse conteúdo, devem possuir um sumário ancorado aos títulos do conteúdo. Isso servirá como âncora para acessar diferentes partes desse conteúdo. Sempre quando terminar cada parte deverá haver uma âncora para voltar ao sumário.</p>
<p>Mapa do Site</p> <p>O site deve oferecer uma opção com links para todas as páginas; deve ser implementado de forma que o usuário compreenda melhor a estrutura do site, como se fosse um sumário.</p>
<p>Tabulação da página</p> <p>Para a navegação confortável de um DV em uma página o ideal é o bloco de conteúdo estar disponibilizado antes do bloco de menu. Esse detalhe é bastante importante pois facilita a navegação e a leitura dos leitores de telas. A tabulação (itens focáveis) na página deve manter uma ordem lógica, assim como aparece visualmente.</p>
<h2>3.5 Acessibilidade</h2>
<p>Recursos de Acessibilidade</p> <p>A página deve contemplar opções de redimensionamento do tamanho da fonte e, no mínimo, uma opção de alteração de contraste entre fundo e texto. Estas funções devem estar funcionando em todas as páginas do site. Uma maior atenção a esses recursos deve ser dada na parte do conteúdo e do menu.</p>
<p>Dicas de Navegação</p> <p>É importante que o site possua dicas de ferramentas específicas dele, inclusive para auxiliar a navegação. Além disso as dicas precisam estar descritas de forma compreensível. Não é necessário colocar dicas de ferramentas dos navegadores e leitores de tela.</p>
<p>Observações sobre Acessibilidade, Usabilidade e Comunicabilidade:</p> <p><u>Acessibilidade</u>: possibilidade de leitura com o agente de usuário. O Agente de Usuário refere-se ao software para ter acesso ao conteúdo Web. Inclui navegadores gráficos, navegadores de texto, navegadores de voz, celulares, leitores de multimídia, suplementos para navegadores, como os leitores de tela e os programas de reconhecimento de voz. Se um Agente de Usuário, como, por exemplo, um navegador ou um leitor</p>



de telas, não detectar o tipo de codificação de caracteres usado no documento Web, o usuário corre o risco de ter em seu site um texto ininteligível.

Usabilidade: produtividade, eficiência de uso e funcionalidade do ambiente – facilidade de acesso para TODOS.

Comunicabilidade: processo de comunicação desenvolvedor-usuário; mede o nível de compreensão do usuário. É preciso que o usuário compreenda cada evento contido na interface, que os dados/informações presentes na mesma sejam transmitidos com clareza.

Descrever se houve alguma dificuldade de navegação, referente à distribuição do conteúdo, atalhos, indicadores, texto, etc. Descrever sugestões de melhorias, caso houver.

ANEXO III – PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

USP - ESCOLA DE ARTES,
CIÊNCIAS E HUMANIDADES
DA UNIVERSIDADE DE SÃO
PAULO - EACH/USP



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: Governo eletrônico: o cidadão e o direito de acesso à informação

Pesquisador: Jean Frederick

Área Temática:

Versão: 2

CAAE: 48767021.4.0000.5300

Instituição Proponente: UNIVERSIDADE DE SAO PAULO

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 4.847.517

Apresentação do Projeto:

Trata-se de tese de doutorado que busca acompanhar o acesso a diversos perfis de usuários (idosos, deficientes visuais, pessoas com baixa escolaridade) a sites do governo eletrônico para constatar se de fato o governo é acessível digitalmente. estudo descritivo, de natureza aplicada e exploratória, fundamentado em referenciais teóricos da Ciência da Informação e de sua interface com outros campos do conhecimento científico. O governo eletrônico, assim como os problemas da atualidade, demanda olhares múltiplos para que sejam analisados e resolvidos, mesmo que parcialmente. Os estudos de casos deverão contemplar duas etapas: a) A primeira etapa refere-se à análise do site pelo pesquisador, com base em critérios técnicos apresentados: As páginas serão analisadas com base nos princípios do Desenho Universal (DU), que no presente estudo adaptará os conceitos, que originalmente foram pensados no universo da arquitetura, mas que cada vez mais é aplicado aos ambientes virtuais. Também, será utilizada a legislação específica sobre acesso à informação e as boas práticas definidas por publicações como o WCAG 2.0 e o eMAG 3.1, que contém as recomendações de acessibilidade a serem seguidas nos portais eletrônicos acessíveis a todos os perfis de usuários. Foram confeccionados dois instrumentos de análise: Questionário aos usuários e Aspectos avaliados nos sites pelo autor. Tais instrumentos são focados nos aspectos de acessibilidade e usabilidade relacionados à interface dos websites do governo eletrônico. b) A segunda etapa deverá contemplar um estudo de usuários dos sites selecionados. Serão enviados

Endereço: Av. Arlindo Bettio, nº 1000

Bairro: Ermelino Matarazzo

UF: SP

Município: SAO PAULO

CEP: 03.828-000

Telefone: (11)3091-1048

E-mail: cep-each@usp.br

USP - ESCOLA DE ARTES,
CIÊNCIAS E HUMANIDADES
DA UNIVERSIDADE DE SÃO
PAULO - EACH/USP



Continuação do Parecer: 4.847.517

formulários online (Google Docs), em que os usuários responderão questões mistas (fechadas e abertas), sobre o êxito em resolver as tarefas sugeridas e suas percepções sobre o site do Instituto Benjamin Constant. O portal analisado será o do Instituto Benjamin Constant – IBC, enquanto Órgão do Poder Executivo Federal, especificamente do Ministério da Educação. A amostra contará com 50 participantes sendo 10 pessoas com déficit de atenção, 10 pessoas com baixa escolaridade, 10 idosos e 20 pessoas com deficiência visual. Com os dados advindos dos questionários serão submetidos à análise quali-quantitativa. Espera-se mapear os pontos críticos de acesso ao governo eletrônico.

Objetivo da Pesquisa:

Objetivo Primário

- Analisar o processo de busca e recuperação da informação em serviços e-gov pelo cidadão comum (adulto), sob perspectiva da Ciência da Informação, visando identificar se o Estado, de fato, considera o cidadão, como potencial usuário, nos processos de concepção e implementação de governo eletrônico.

Objetivo Secundário

- Identificar critérios utilizados pelo provedor de serviço para garantir a acessibilidade dos mais diversos perfis de cidadãos, potenciais usuários dos serviços ofertados.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Riscos

"Os possíveis riscos desta pesquisa são emocionais, que podem ocorrer com o descontentamento do cidadão ao perceber que não é atendido pelo governo eletrônico."

Benefícios

"como benefício direto será a participação no trabalho científico que comunicará a sociedade sobre tal possibilidade. Indiretamente o participante estará se beneficiando de contribuir por um estudo que fortalecerá o governo eletrônico e a acessibilidade."

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

Pesquisa relevante para as áreas de Sistema de Informação e Gestão de Políticas Públicas.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Vide campo "Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações".

Endereço: Av. Arlindo Bettio, nº 1000

Bairro: Ermelino Matarazzo

CEP: 05.628-000

UF: SP

Município: SAO PAULO

Telefone: (11)3091-1046

E-mail: cgp-each@usp.br

**USP - ESCOLA DE ARTES,
CIÊNCIAS E HUMANIDADES
DA UNIVERSIDADE DE SÃO
PAULO - EACH/USP**



Continuação do Parecer: 4.847.517

Recomendações:

Vide campo "Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações".

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Recomenda-se:

- Substituir no TCLE a frase: "Esta pesquisa é aprovada pelo Moraes." por Esta pesquisa foi aprovada pelo CEP-EACH-USP.

- Incluir no TCLE: o horário de funcionamento do CEP-EACH-USP.

Projeto Aprovado sob o ponto de vista ético.

Considerações Finais a critério do CEP:

Projeto aprovado.

Resalta-se que o pesquisador deverá enviar o relatório parcial e final conforme Resolução 466/2012.

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_P ROJETO_1754943.pdf	12/07/2021 21:44:09		Aceito
Outros	cartaResposta.docx	12/07/2021 21:43:04	Jean Frederick	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE.docx	12/07/2021 21:40:38	Jean Frederick	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	PROJETOECRONOGRAMADETALHAD O.docx	01/07/2021 11:09:48	Jean Frederick	Aceito
Folha de Rosto	FolhaRosto.pdf	01/07/2021 11:07:11	Jean Frederick	Aceito
Outros	CartadeApresProtocoloUSP.pdf	20/06/2021 18:06:57	Jean Frederick	Aceito
Cronograma	CRONOGRAMADETALHADO.docx	18/06/2021 08:26:23	Jean Frederick	Aceito
Outros	anuenciaIBC.pdf	17/06/2021 15:00:29	Jean Frederick	Aceito
Outros	Instrumentodecoletasdedados.pdf	17/06/2021 15:00:03	Jean Frederick	Aceito

Endereço: Av. Arlindo Bártolo, nº 1000

Bairro: Ermelino Matarazzo

CEP: 03.528-000

UF: SP

Município: SÃO PAULO

Telefone: (11)3091-1048

E-mail: cep-each@usp.br

USP - ESCOLA DE ARTES,
CIÊNCIAS E HUMANIDADES
DA UNIVERSIDADE DE SÃO
PAULO - EACH/USP



Continuação do Parecer: 4.847.517

Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto.pdf	14/05/2021 14:25:12	Jean Frederick	Aceito
Declaração de Pesquisadores	declaracao.pdf	14/05/2021 13:47:29	Jean Frederick	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

SAO PAULO, 14 de Julho de 2021

Assinado por:

**Beatriz Aparecida Ozello Gutierrez
(Coordenador(a))**

Endereço: Av. Arlindo Bello, nº 1000

Bairro: Ermelino Matarazzo

CEP: 03.828-000

UF: SP

Município: SAO PAULO

Telefone: (11)3091-1048

E-mail: cep-each@usp.br

APÊNDICE A – ROTEIRO DE TAREFAS A SEREM EXECUTADAS PELOS PARTICIPANTES DO ESTUDO DE USUÁRIOS

Este documento indica atividades que os usuários podem fazer nos sites para avaliar tarefas comuns. Mas você não precisa seguir todas, é apenas uma sugestão.

Instituto Benjamin Constant
TAREFA1 - Consultar sobre ingresso no Ensino Fundamental
TAREFA 2 - Consultar sobre atendimento médico
TAREFA 3 - Encontrar os contatos da Instituição (telefone e e-mail)
TAREFA 4 - Simular uma mensagem à Ouvidoria
TAREFA 5 - Simular a solicitação no Serviço de Informações ao Cidadão – SIC
Tribunais Especiais – TJRJ
TAREFA1 - Consultar a existência de processos por nome
TAREFA 2 - Buscar o endereço do tribunal mais próximo a sua residência
TAREFA 3 - Encontrar os contatos (telefone e e-mail)
TAREFA 4 - Simular uma reclamação na Ouvidoria
TAREFA 5 - Simular a solicitação no Serviço de Informações ao Cidadão – SIC
Prefeitura do Rio de Janeiro
TAREFA1 - Consultar informações sobre seu IPTU
TAREFA 2 - Consultar os endereços para vacinação
TAREFA 3 – Simular uma Solicitação de manutenção (poda de árvore, retirada de entulho)
TAREFA 4 - Encontrar o contato do responsável pelo site
TAREFA 5 - Simular uma reclamação na Ouvidoria
TAREFA 6 - Simular a solicitação no Serviço de Informações ao Cidadão – SIC

APÊNDICE B - QUESTIONÁRIO

Este questionário faz parte de uma pesquisa de doutorado desenvolvida no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade de São Paulo, sob orientação da Prof. Dra. Asa Fujino, que tem como objetivo avaliar a acessibilidade de sites do governo eletrônico por diversos perfis de usuários. Os dados desta pesquisa irão contribuir para as reflexões acadêmicas sobre o tema, assim como para melhoria dos serviços eletrônicos por parte das Instituições.

Não se preocupe, pois não há resposta certa ou errada.

De acordo com o protocolo de ética na pesquisa da Universidade de São Paulo, seus dados serão preservados, sendo garantido o anonimato.

Sobre você	
Nome:	
Idade:	
Escolaridade:	
Profissão:	
Possui deficiência?	Visual total () Visual parcial () Auditiva () Motora () Transtorno de Déficit de Atenção com Hiperatividade (TDAH) () Transtorno do Espectro Autista (Autismo) () Dislexia () Não () Outro:
Você costuma fazer pesquisas na internet	frequentemente () às vezes () raramente ()
Você fez consulta anterior neste site?	é a 1ª vez () poucas vezes () muitas vezes ()

INFORMAÇÕES SOBRE A EXPERIÊNCIA DE NAVEGAR NO SITE	
Perguntas	Resposta
1-As informações estavam organizadas e claras	Sim () Mais ou menos () Não ()
2- Conseguiu acessar todas informações sem qualquer dificuldade	Concordo () Mais ou menos () Discordo ()
3- Entendi tudo que estava escrito no site	Concordo () Mais ou menos () Discordo ()
4-Encontrei o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC?	Concordo () Mais ou menos () Discordo ()
5- Encontrei facilmente os endereços, telefones e horários de atendimento	Sim() Não()
6- Identifiquei com facilidade a Seção de “Perguntas Frequentes” (ou FAQ, abreviação em inglês)	Sim () Não ()
7 – Não pensei em pedir ajuda para usar o site	Concordo () Discordo ()
8-Você utilizou alguma ferramenta assistiva para navegar no site?	Sim () Não ()
9 - Caso tenha utilizado, assinale:	Leitor de tela () Amplificador de tela () Mouse adaptado() Variação de contraste() Régua de linha de Braille() Teclado adaptado()

	Outro() -----
10 - Como você avalia sua experiência de navegar no site?	Bom() Regular() Ruim()

11 - Você acha que o site poderia ser mais simples? (sim) (não)

12 – Se usou alguma tecnologia assistiva, foi plenamente atendido? Porque?

13 - O que poderia melhorar?

14 - Sentiu alguma dificuldade específica? Qual?

15 - Você prefere usar o site, ir até o local pessoalmente ou buscar o telefone da Instituição?

16 – O que você pesquisou fora do roteiro sugerido?

17 – Utilizou alguma rede social para interagir com a Instituição? Qual?

18- Qual é a maior vantagem de usar a rede social ao invés do site?

Nome: _____

E-mail de contato: _____

Gostaria de receber um retorno do resultado da pesquisa: () Sim () Não

APÊNDICE C- ASPECTOS TÉCNICOS AVALIADOS PELO AUTOR

Site avaliado		
Sistema Operacional		
Data		
N	Questões	Resposta
	ESTRUTURA DO SITE	
1	O site apresenta competência e estrutura organizacional?	
2	Tabulação da página segue ordem lógica?	
3	Títulos e conteúdos são apresentados em formato hierárquico?	
4	Consta mapa do site, eu transparece sua estrutura?	
5	A estrutura de navegação é uniforme?	
	LAYOUT	
6	Os fundos dos sites são decorados?	
7	Cores neutras são usadas no fundo?	
8	Existe confusão visual, pelo uso excessivo de imagens e vídeos?	
9	Existe unidade visual em todas as páginas do site?	
10	Existem opções para troca de contraste da interface	
11	As fontes são decoradas?	
12	O site utiliza mais de um tipo de fonte?	
13	Evita-se o uso de textos com caixa alta?	
14	A logomarca da Instituição esta disponível em todas as páginas?	
15	A cor utilizada como único recurso para enfatizar as informações textuais e iconográficas?	
	NAVEGABILIDADE	

16	O site é navegável usando apenas o teclado?	
17	O site pode ser navegado com a tecla "TAB" em uma sequência lógica?	
18	O site é navegado em sequência lógica?	
19	A página contém atalhos com funções básicas como menu, conteúdo, página inicial e pesquisar?	
20	O site faz uso de âncoras ?	
21	O site indica a localização do usuário inserido em um conjunto de páginas?	
22	Os links remetem de fato ao que se propõe?	
23	Existe associação do texto a imagens, animações e gráficos para melhor compreensão da informação pelo usuário?	
24	Os links já utilizados permanecem destacados?	
25	O site é atualizado automaticamente?	
26	É sempre fornecido feedback sobre as ações, informando se o sistema recebeu o seu comando?	
	CONTEÚDO	
27	Vídeos, imagens e tabelas contem legenda e descrição?	
28	Há informações repetidas e desnecessárias?	
	Os textos são longos?	
29	Uso de linguagem Conativa para envolver o cidadão/usuário	
30	A linguagem é simples e clara (sem jargões, etc)?	
31	Há presença de abreviaturas e siglas sem seus respectivos significados?	
32	Falta coerência na organização do conteúdo?	
33	O site contém dados desatualizados?	
34	Os formatos dos arquivos são acessíveis?	
35	Consta nos links dos arquivos para download, a extensão e o tamanho do arquivo no link?	

	FORMULÁRIOS	
36	Formulários são navegados em sequência lógica?	
37	Os botões estão etiquetados e executam a ação proposta?	
38	Caixas Combinadas e Caixas de Seleção	
39	Existe barra de ferramenta de busca? É eficiente?	
40	a troca dos botões de opção pelas caixas de seleção	
41	Fornece estratégias de segurança específicas ao invés de CAPTCHA?	
42	Se utiliza CAPTCHA, é simples?	
	SEMÂNTICA E LEGIBILIDADE	
43	Apresenta excesso de informações, links ou propagandas	
44	Os títulos dos links são claros?	
45	Há links quebrados?	
52	A página principal sintetiza as informações importantes?	
53	São utilizadas pop-ups?	
	COMUNICAÇÃO	
54	Existe Serviço de Informações ao Cidadão – SIC?	
55	Endereços, telefones e horários de atendimento ao público estão de fácil acesso?	
56	Parágrafos muito extensos?	
57	Política de privacidade está disponível?	
58	O contato do responsável pelo site está disponível?	
59	Existe a seção “Perguntas Frequentes”?	
60	Existe espaço de interação com usuário? Ex. possibilidade de envio de fotos, publicar conteúdos, etc	
61	Existe a possibilidade do cidadão se cadastrar para receber automaticamente notícias recentes do Órgão?	
	ACESSIBILIDADE	

62	É possível visualizar a página inteira sem deslocamento horizontal?	
63	Os conteúdos ficam distorcidos quando ampliados a 200%?	
64	É possível visualizar a página inteira rolando a barra vertical no máximo 3 vezes?	
65	Existem dicas de navegação?	
66	Possui barra de acessibilidade?	

APÊNDICE D - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE



UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
ESCOLA DE COMUNICAÇÕES E ARTES

Termo de consentimento livre e esclarecido

Você está sendo convidado (a) a participar de uma entrevista sobre sua experiência no site do Instituto Benjamin Constant, realizada por Jean Frederick Brito Xavier, aluno do curso de Doutorado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, da Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo, que está desenvolvendo pesquisa sobre o processo de busca e recuperação da informação por usuários de serviços do governo eletrônico, sob orientação da Profa. Dra. Asa Fujino. A entrevista será realizada online em um único encontro, no horário que for mais adequado para você. Sua participação é voluntária e livre de qualquer benefício financeiro e poderá recusar-se a participar ou interromper a entrevista a qualquer momento.

Conforme normas da Resolução CNS 510/2016 da Comissão Nacional de Ética em Pesquisa, as informações coletadas serão para uso exclusivo da tese e os resultados serão publicados sem identificação individualizada de respondentes, garantindo-se confidencialidade absoluta sobre qualquer informação de caráter pessoal dos entrevistados. Enfatiza-se que os dados advindos do formulário Google forms serão guardados em arquivo sob a responsabilidade do pesquisador.

É assegurado seu direito a solicitar esclarecimentos antes, durante e após a finalização do processo, e ao acesso aos resultados finais da pesquisa, que serão disponibilizados na tese, bem como as informações gravadas digitalmente durante a entrevista.

Este documento foi elaborado em duas vias, uma ficará com o entrevistador e a outra com você (rubrique a primeira página e assine a segunda).

A participação nesta pesquisa se dá de forma gratuita e voluntária. Os possíveis riscos desta pesquisa são emocionais, que podem ocorrer com o descontentamento do cidadão ao perceber que não é atendido pelo governo eletrônico, porém como benefício direto será a participação no trabalho científico que comunicará a sociedade sobre tal possibilidade.

Indiretamente o participante estará se beneficiando de contribuir por um estudo que fortalecerá o governo eletrônico e a acessibilidade.

Por ser uma pesquisa voluntária, você não terá direito a ressarcimento de gastos (se existir).

É seu direito ser informado sobre a pesquisa, ser indenizado pelo dano decorrente da pesquisa, nos termos da Lei; e obter ressarcimento das despesas diretamente decorrentes de sua participação na pesquisa. Caso existam, informe ao pesquisador Jean Frederick Brito Xavier, tel. 21 9840-73103, e-mail jeanfrederick3@hotmail.com, para que a situação seja avaliada.

Em caso de dúvida quanto à condução ética do estudo, entre em contato e recorra ao Comitê de Ética em Pesquisa em Seres Humanos (CEP) da Escola de Artes, Ciências e Humanidades (EACH) da Universidade de São Paulo (USP) Rua: Arlindo Bettio, 1000, Prédio II | Sala T14 CEP: 03828-000, Bairro: Vila Guaraciaba, Cidade/UF: São Paulo/SP. Responsável: Luís Fernando Simões.

O Comitê de Ética é a instância que tem por objetivo defender os interesses dos participantes da pesquisa em sua integridade e dignidade e para contribuir no desenvolvimento da pesquisa dentro de padrões éticos. Dessa forma o comitê tem o papel de avaliar e monitorar o andamento do projeto de modo que a pesquisa respeite os princípios éticos de proteção aos direitos humanos, da dignidade, da autonomia, da não maleficência, da confidencialidade e da privacidade.

Esta pesquisa é aprovada pelo Moraes. Telefone: (11) 3091-1046, E-mail CEP: cep-each@usp.br

Jean Frederick Brito Xavier
(No. USP 11167421)

Eu, _____, portador(a) do documento de identidade _____, fui informado(a) dos objetivos desta entrevista de maneira clara e declaro que concordo em participar.

Rio de Janeiro, / /2021

Entrevistado(a)

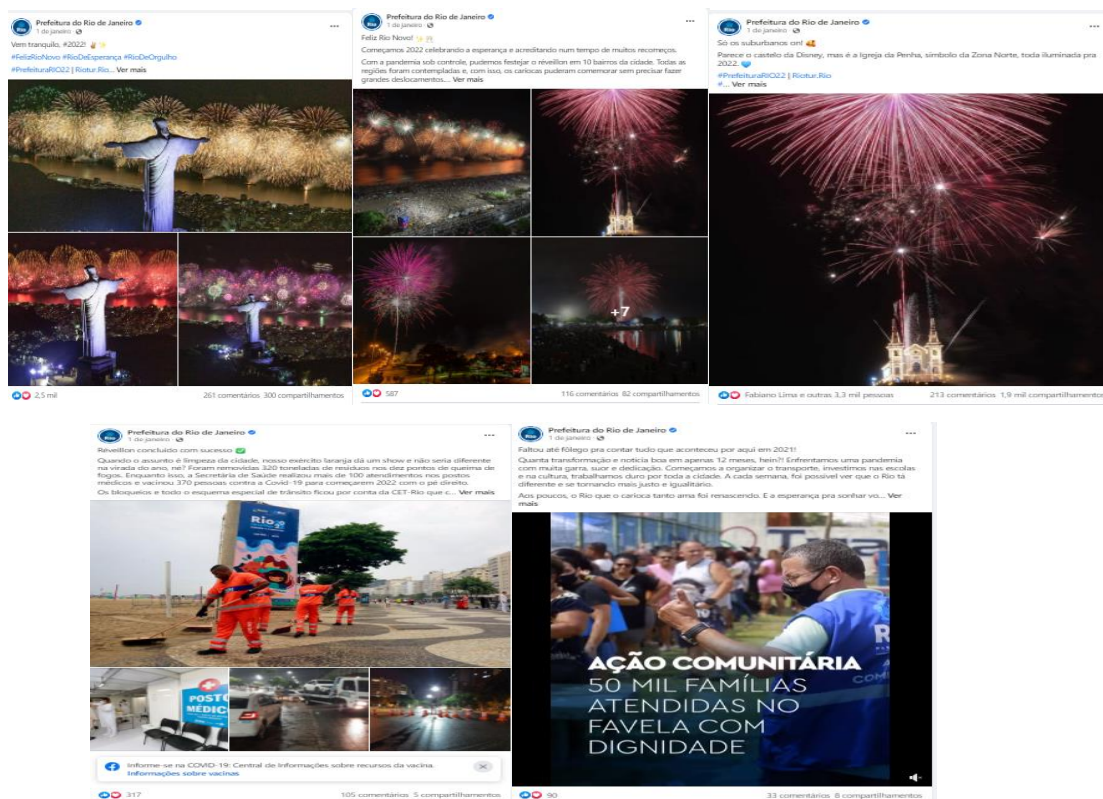
APÊNDICE E - REPRODUÇÃO DAS PUBLICAÇÕES REALIZADAS PELO IBC (3 POSTS) NO PERÍODO DE JANEIRO DE 2022 EM ORDEM CRONOLÓGICA

3 DE JANEIRO



APÊNDICE F - REPRODUÇÃO DAS PUBLICAÇÕES REALIZADAS PELA PREFEITURA DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO NO PERÍODO DE JANEIRO DE 2022 EM ORDEM CRONOLÓGICA

1 de janeiro



2 de janeiro




3 de janeiro

Prefeitura do Rio de Janeiro
3 de janeiro

Quando assumimos a operação do BRT sabíamos da situação precária que o serviço se encontrava, mas também da importância dele para a população. 🚗🚶

Nessa época, Célia pegava mais de quatro conduções para conseguir chegar ao trabalho, mas a rotina dela mudou quando começamos recuperar o sistema.

Recuperamos e melhoramos todo o corredor da Carioba de Melo, reformamos e reabrimos outras 46 estações que estavam fechadas. Com organização e planejamento, também foi possível aument... Ver mais




36 comentários 7 compartilhamentos

Prefeitura do Rio de Janeiro
3 de janeiro

Mudou o ano, mas isso não muda: aqui construção irregular vai pro chão! 🚧🏠

Nesta segunda-feira, 03/01, realizamos a demolição de três lava-jatos, uma oficina, uma igreja, um quiosque, um restaurante, um estacionamento e uma estrutura em fase de construção na Muzema, Zona Oeste do Rio. Todos esses imóveis estavam localizados em área pública e sob o comando da milícia.

A megaoperação foi uma parceria da SEOP, a Subprefeitura de Jacarepaguá, a Secretaria de Conservação, e G... Ver mais



132 comentários 14 compartilhamentos


4 de janeiro

Prefeitura do Rio de Janeiro
4 de janeiro

No Rio, a gente trabalha pensando em você!

Em 2021, o carioca pôde se organizar, planejar e economizar na hora do pagamento do IPTU 2021. O grande diferencial é que no próximo ano, mais de 60 mil imóveis que nos últimos quatro anos tiveram aumento do imposto serão beneficiados com a redução do valor de 2022.

Com muito trabalho, estamos colocando ordem na cidade e buscando oferecer um IPTU cada vez mais justo para o contribuinte carioca... Ver mais




59 comentários 4 compartilhamentos

Prefeitura do Rio de Janeiro
4 de janeiro

Para receber a dose de reforço, é preciso voltar aos postos de vacinação e fazer o teste de reforço.

Para receber a dose de reforço, é preciso voltar aos postos de vacinação e fazer o teste de reforço.

Para receber a dose de reforço, é preciso voltar aos postos de vacinação e fazer o teste de reforço.



lim 5,1


Prefeitura do Rio de Janeiro
4 de janeiro

Devido ao atual quadro de transmissão da Covid-19 no Rio, a Prefeitura informa, com tristeza, o cancelamento do carnaval de rua na cidade neste ano. A decisão foi tomada após reunião com representantes dos Blocos, Bateria em Locais Fechados e o desfile das escolas de samba na Sepaqui, onde é possível estabelecer protocolos e fazer controle, estão confirmados.

04 JAN/22

COVID-19

PREFEITURA DO RIO CANCELA CARNAVAL DE RUA DE 2022.




876 comentários 460 compartilhamentos

5 de janeiro

Prefeitura do Rio de Janeiro
5 de janeiro

O plano de recuperação urbanística, social e econômica do Centro do Rio saiu do papel e deu seus primeiros passos em 2021. Atrair moradores é o principal objetivo do plano Reviver Centro, que também prevê a revitalização dos espaços públicos e a transformação dos prédios comerciais em residenciais ou mistos.

A gente sabe que esse é só começo e que 2022 vai ser de muito trabalho, mas o Centro vai voltar a ser a alma da cidade maravilhosa. 🏙️




36 comentários 7 compartilhamentos

Prefeitura do Rio de Janeiro
5 de janeiro

De volta à escola, com direito a diploma e esperança de um final feliz. É isso que o projeto Busca ativa faz!

A história de Maicon Douglas, de 16 anos, é também a de muitos outros jovens que largaram a escola para ajudar os pais durante a pandemia. O projeto da Secretaria Municipal de Educação do Rio de Janeiro tem o propósito de resgatar esses e outros estudantes, que por inúmeros motivos, precisam se ausentar da escola.

Com ajuda da Busca Ativa, o Maicon entendeu que est... Ver mais




24 comentários 13 compartilhamentos

Prefeitura do Rio de Janeiro
5 de janeiro

Nesta quarta-feira, 05/01, identificamos uma área de exploração ilegal de minerais, em Santa Cruz, na Zona Oeste do Rio. Uma retroescavadeira foi totalmente destruída para evitar que seja utilizada em outras possíveis ações criminosas. Há quase dois meses, o mesmo local já havia recebido intervenção da Secretaria de Meio Ambiente, mas os infratores voltaram a cometer o crime. Agora não! 🚧

Seguimos trabalhando e agindo firme para combater as intervenções... Ver mais



64 comentários 10 compartilhamentos

6 de janeiro

Prefeitura do Rio de Janeiro
6 de janeiro

Inscrições abertas para transferência interna de alunos do Ensino Fundamental e do PEJA

O processo de matrícula escolar está sendo realizado em várias etapas e agora chegou a vez das crianças a partir dos seis anos de idade e do PEJA. As inscrições são apenas para transferência interna e vão até o dia 10/01.

⚠️ Lembre-se que para quem já é aluno da rede municipal, a renovação de matrícula é automática. ... Ver mais



MATRÍCULAS 2022

ENSINO FUNDAMENTAL E PEJA

Inscrições abertas para transferência interna

06 A 10/01

Rio PREFEITURA

236 282 comentários 125 compartilhamentos

Prefeitura do Rio de Janeiro
6 de janeiro

O bita mandou avisar que saiu o calendário de vacinação contra a covid-19 pra criança! 🗓️

A vacinação da medicação será dividida por idade e sexo, começando no dia 17 de janeiro, com as meninas de 11 anos.

⚠️ As crianças serão vacinadas com o imunizante da Pfizer, único autorizado para essa faixa etária.

... Ver mais



VACINAÇÃO DE CRIANÇAS
CALENDÁRIO ANO 2022

SEX	TER	Qua	Qui	SEX	SÁB
11	11	11	10	10	10
9	9	9	8	8	8

VACINAÇÃO DE CRIANÇAS
CALENDÁRIO FEVEREIRO 2022

SEX	TER	Qua	Qui	SEX	SÁB
7	7	7	6	6	6
5	5	5			

Rio PREFEITURA

Informe-se na COVID-19: Central de Informações sobre recursos da vacina. Informações sobre vacinas


1,8 mil 1,1 mil comentários 1,7 mil compartilhamentos

Prefeitura do Rio de Janeiro
6 de janeiro

Construção em local proibido? Vai pro chão! 🚧

Na manhã de hoje, a Secretaria Municipal de Ordem Pública do Rio de Janeiro realizou uma operação em conjunto com a Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro para demolir muros e licenças que foram construídas pelo crime organizado em ruas dos bairros de Cordovil e Braz de Pina, Zona Norte do Rio.

A ação contou com o apoio da Secretaria Municipal de Conservação do Rio de Janeiro da Guarda Municipal do Rio de Janeiro e da S. ... Ver mais



308 110 comentários 11 compartilhamentos

Prefeitura do Rio de Janeiro
6 de janeiro

Os cariocas tão fechados com a prof e podemos provar! 🍷

Chegamos a 25% da população vacinada com a dose reforço contra a Covid-19. Começamos com os idosos e as pessoas com alto grau de imunossupressão, vacinamos toda a população com 55 anos ou mais e agora todos os cariocas que tomaram a 2ª dose há pelo menos 4 meses podem receber o reforço.

A vacinação é um ato coletivo e juntos conseguimos reduzir o número de internações e óbitos na cidade. A vacina salva! 🙌

B... Ver mais



1 EM CADA 14 CARIOCAS JÁ RECEBEU A DOSE DE REFORÇO

Rio PREFEITURA

Informe-se na COVID-19: Central de Informações sobre recursos da vacina. Informações sobre vacinas

253 107 comentários 21 compartilhamentos

7 de janeiro

Prefeitura do Rio de Janeiro
7 de janeiro

É isso que vocês gostam de ler, né? 🤔

A vacinação contra a covid-19, que começou há quase um ano, atingiu a marca de 13 milhões de doses aplicadas na cidade.

Gratidão a todos os cariocas que confirmam na clínica e fazem parte desses números. ... Ver mais



13 MILHÕES DE DOSES APLICADAS

Rio PREFEITURA

230 75 comentários 7 compartilhamentos

Prefeitura do Rio de Janeiro
7 de janeiro

Dúvidas sobre quando e onde fazer teste de covid-19? A gente explica! Procure nossas unidades de atendimento quando apresentar algum sintoma. As Clínicas da Família, os Centros Municipais de Saúde e os Polos de Atendimento à Gripe realizam a testagem gratuitamente. 🙌

Veja onde ser atendido: ... Ver mais



ESTÁ COM SINTOMAS GRIPAIS?
Febre, calafrios, tosse, coriza, dor de cabeça, suar garganta, perda do olfato/paladar

SIM → TESTOU POSITIVO? → **SIM** → FAÇA PELO MENOS 7 DIAS DE ISOLAMENTO E USE MÁSCARA CORRETAMENTE. **NÃO** → REDOBE OS CUIDADOS. RIQUE ATENTO AO SURTIAMENTO DE SINTOMAS. USE MÁSCARA CORRETAMENTE.

Rio PREFEITURA

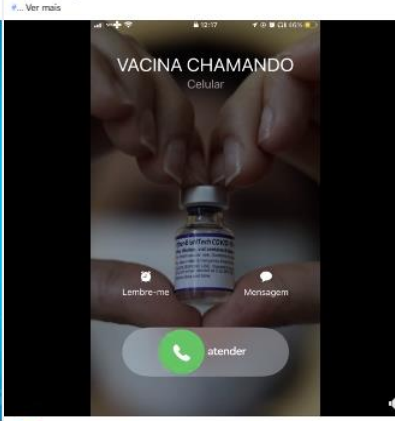
1,2 mil 184 comentários 574 compartilhamentos

Prefeitura do Rio de Janeiro
7 de janeiro

Ligação importante: leia, galera! Prepara o braço e #SóVem

#VivaCiência #VivaOsus

... Ver mais



VACINA CHAMANDO
Celular

Lembre-me Mensagem

atender

220 85 comentários 104 compartilhamentos

8 de janeiro

Prefeitura do Rio de Janeiro
8 de janeiro

Quer saber tudo que rola essa semana? Só leva 1 minutinho!

A primeira semana útil do ano começou com tudo e ótimas notícias para os cariocas. O calendário de vacinação contra a covid-19 para crianças tá na mão, atingimos a marca de 13 milhões de doses da vacina aplicadas e alcançamos 26% da população total imunizada com a dose de reforço. [Al sim!](#)

E tem mais, tá? As intervenções pra combater construções irregulares são muito oné! Só nos primeiros 6 dias do ano, três... [Ver mais](#)



COVID-19
CALENÁRIO DE VACINAÇÃO PARA CRIANÇAS DE 5 A 11 ANOS

Informe-se na COVID-19: Central de Informações sobre recursos da vacina. [Informações sobre vacinas](#)

104 72 comentários 14 compartilhamentos

Prefeitura do Rio de Janeiro
8 de janeiro

Mais um pra contar!

Abrimos hoje o 9º centro de atendimento à síndrome gripal no Rio. A unidade foi instalada na Arena Carioca Abelardo Barbosa, em Pedra de Guaratiba, na Zona Oeste, para testagem de covid-19 e atendimento a pessoas com sintomas gripais.

Este é o terceiro centro de atendimento que abrimos nesta semana. Os outros estão no Clube do Senador Municipal, na Cidade Nova, e no CIEP Nação Rubro Negra, no Leblon... [Ver mais](#)



Centro de Atendimento
Rio
ARENA CHACRINHA

Unidade de Referência Dr. Carlos Jereza de Carvalho


132 43 comentários 29 compartilhamentos

9 de janeiro

Prefeitura do Rio de Janeiro
9 de janeiro

Você piscou e a 7ª edição do Boletim Econômico chegou!

Ao longo de 2021, cada nova edição do Boletim mostrou como a ciência ia nos ajudando a melhorar o panorama econômico na cidade, até que a última edição do ano revelou que havíamos finalmente conseguido voltar aos níveis econômicos do pré-pandemia. O crescimento do mercado de trabalho está sendo gradativo e acompanhando a evolução da população imunizada. O índice aponta que dos 64 mil empregos formais gerados no acumu... [Ver mais](#)



BOLETIM ECONÔMICO DO RIO
7ª EDIÇÃO

64 MIL NOVOS EMPREGOS GERADOS ATÉ OUTUBRO DE 2021

36 31 comentários 2 compartilhamentos

10 de janeiro

Prefeitura do Rio de Janeiro
10 de janeiro

Novidade na área!

Abrimos novos pontos de vacinação contra a covid-19 e realizamos alguns que haviam sido fechados. Preste atenção nos locais e horários para não marcar bobete!

A dose de reforço está sendo aplicada em todos os cariocas a partir dos 18 anos que tomaram a 2ª dose há pelo menos 4 meses e em pacientes com alto grau de imunossupressão com 12 anos ou mais... [Ver mais](#)



COVID-19
SAIBA ONDE SE VACINAR

- 8h a 17h
 - Clínicas da família
 - Centros municipais de saúde
 - Theatro Municipal (Centro)
 - Planetário da Gávea
 - Cidade das Artes (Barra da Tijuca)
 - Casa Firjan (Botafogo)
- 10h a 16h
 - Ilha Plaza Shopping (Ilha do Governador)
 - Parque Shopping Sulacap (Jardim Sulacap)
- 9h a 15h
 - UERJ (Maracanã / pedestres - portão 1)
- 10h a 17h
 - Madureira Shopping

280 121 comentários 143 compartilhamentos

Prefeitura do Rio de Janeiro
10 de janeiro

Violência obstétrica não pode ser normalizada!

Ela pode acontecer durante a gestação, no parto ou no pós-parto. O 1746 conta com um canal exclusivo para acolher e ouvir mulheres que foram vítimas. Veja como identificar esse tipo de violência e denunciar!

Não é necessário falar sua identidade, apenas informar o dia, o horário, o local e o profissional que cometeu o ato... [Ver mais](#)



VIOLÊNCIA NO PARTO

- VERBAL
- FÍSICA
- PSICOLÓGICA

Rio
PREFEITURA

185 42 comentários 49 compartilhamentos

Prefeitura do Rio de Janeiro
10 de janeiro

Vem que tem emprego por aqui!

Então dá uma olhadinha nos 293 vagas mapeadas pela Secretaria de Trabalho e Renda esta semana. Há oportunidades em diversos setores, em todos os níveis de escolaridade, e postos exclusivos para pessoas com deficiência.

Saiba como e onde se inscrever <https://bit.ly/293vagas>

293
Ofertas de trabalho incluindo para pessoas com deficiência

Oportunidades mapeadas pelos Centros Municipais de Emprego

Rio
PREFEITURA

80 19 comentários 23 compartilhamentos

11 de janeiro

Prefeitura do Rio de Janeiro 11 de janeiro

Sem tempo, irmão!

Conseguir alvará pra abrir uma empresa agora ficou mais fácil. O tempo médio pra concessão de licenças, que antes era de oito dias, passou pra apenas 12 minutos.

A Coordenadoria de Licenciamento e Fiscalização da Secretaria de Ordem Pública, realizou melhorias no sistema e uma mudança de idêntiz. Só em 2021 foram quase 90 mil novas autorizações. Ou seja, menos tempo desperdiçado e mais alvarás pros cariocas... Ver mais



77 24 comentários 11 compartilhamentos

Prefeitura do Rio de Janeiro 11 de janeiro

Seu teste de covid-19 deu positivo?

Siga as orientações médicas e mantenha os cuidados básicos para proteger as pessoas que convivem com você. Quem foi infectado precisa fazer isolamento mesmo que esteja com sintomas leves ou assintomático.

Seja consciente, cuide de você e dos outros! Ver mais



180 comentários 197 compartilhamentos

12 de janeiro

Prefeitura do Rio de Janeiro 12 de janeiro

Tem posto novo na área

Hoje inauguramos mais dois pontos de testagem na cidade. As unidades da filha do Governador, na Zona Norte, e de Santa Cruz, na Zona Oeste, se unem os outros 11 postos do município exclusivos para atendimento e exames de pacientes com sintomas gripais.

Além dos 13 postos, os cariocas também podem buscar assistência nas Clínicas de Família e nos demais Centros Municipais de Saúde no Rio. Não precisa fazer agendamento. É só chegar e testar... Ver mais



164 57 comentários 42 compartilhamentos

Prefeitura do Rio de Janeiro 12 de janeiro

Motoristas de vans, atenção! #

É hora de regularizar as permissões do Serviço de Transporte Público Urbano Local (STPL). Se você perdeu a convocação do ano passado, vá até um dos protocolos regionais da Secretaria Municipal de Transportes - SMTR - Rio de Janeiro entre os dias 17 e 28 de janeiro com toda a sua documentação (anexa pro lado).

Além de atualizar as suas informações, também é possível checar as vagas disponíveis no STPL... Ver mais



46 18 comentários 9 compartilhamentos

Prefeitura do Rio de Janeiro 12 de janeiro

Com o aumento da procura por atendimento e testagem de pessoas com sintomas gripais no Rio, estamos convocando servidores do município interessados em trabalhar voluntariamente nos postos de saúde da cidade.

Os agentes irão atuar na organização dos acessos e no registro de informações dos pacientes, reforçando as equipes de assistência e ampliando a capacidade da rede de Saúde do Rio. Além disso, haverá uma gratificação de R\$ 100 por dia.

É aí, topa ser voluntário? Então p... Ver mais



204 116 comentários 55 compartilhamentos

Prefeitura do Rio de Janeiro 12 de janeiro

Uma força-tarefa criada pela Secretaria Municipal de Ordem Pública do Rio de Janeiro atuou hoje no combate às ocupações irregulares na Leopoldo Bulhões, via que liga os bairros de Mangueiras e Benfica, na Zona Norte da cidade.

Além da demolição de oito imóveis e três barracadas, os agentes desligaram ligações ilegais de água e de energia elétrica.

As equipes também trabalharam no acolhimento de jovens e adultos em situação de vulnerabilidade... Ver mais



204 67 comentários 12 compartilhamentos

13 de janeiro

Prefeitura do Rio de Janeiro 13 de janeiro

Chegamos a última etapa do período de matrícula na rede municipal de ensino. De 13 a 17/01, as inscrições não para alunos novos da pré-escola, ensino fundamental e PEJA. As inscrições podem ser feitas pelo link: <https://matricula.rio.gov.br>

MATRÍCULAS 2022
ENSINO FUNDAMENTAL E PEJA
Inscrições abertas para **novos alunos**
13 A 17/01

Prefeitura do Rio de Janeiro 13 de janeiro

Se você faz parte do grupo de pacientes imunossuprimidos, com 18 anos ou mais, que tomaram a primeira dose de reforço há quatro meses, você já está apto a receber a segunda dose do reforço.

Procure um de nossos pontos de vacinação em prefeitura.rio/ondeestaterendido e #GóVem! #PrefeituraRJ022

SE VOCÊ COM 18 ANOS OU MAIS QUE TOMOU A PRIMEIRA DOSE DE REFORÇO HÁ MENOS DE 4 MESES E FAZEM PARTE DO GRUPO DE IMUNOSSUPRIMIDOS

Se você está apto a receber a segunda dose do reforço, procure um de nossos pontos de vacinação em prefeitura.rio/ondeestaterendido e #GóVem! #PrefeituraRJ022

IPTU 2022
ATENÇÃO

A GUIA PARA PAGAMENTO DA COTA ÚNICA OU DA PRIMEIRA PARCELA SERÁ ENVIADA PELOS CORREIOS NOS PRÓXIMOS DIAS.

QUEM NÃO RECEBER OU PREFERIR PAGAR PELA INTERNET, PODE BAIXAR A GUIA NO PORTAL WWW.CARIOCA.RIO A PARTIR DO DIA 17/01.

PREFEITURA DO RIO DE JANEIRO

351 263 comentários 144 compartilhamentos 190 81 comentários 97 compartilhamentos 332 102 comentários 148 compartilhamentos

Prefeitura do Rio de Janeiro 13 de janeiro

Escola de Férias tá no ar! 🎉

Até o dia 28 deste mês, o programa da **Secretaria Municipal de Educação do Rio de Janeiro** vai promover um ensino divertido e contagiante durante o recesso. A iniciativa conta com oficinas de inovação, tecnologia, arte e linguagem, entre tantas outras, e ainda tem vaga!

Se você está interessado em inscrever seus pequenos, a hora é agora. Vá até a unidade de interesse e veja o que é preciso para participar... Ver mais



89 17 comentários 8 compartilhamentos

14 de janeiro

Prefeitura do Rio de Janeiro 14 de janeiro

Começa na próxima segunda-feira, 17/01, a vacinação de crianças contra a covid-19. 🇧🇷

Quelquer coisa está dividida por idade e inicia com as meninas de 11 anos.

A Pfizer foi o imunizante aprovado pela Anvisa para ser aplicado na garantia. A vacina é segura e salva vidas.

Pro... Ver mais

COVID-19
Quando me lembram que faltam 3 dias pro início da vacinação das crianças

Prefeitura do Rio de Janeiro 14 de janeiro

Temer para covid-19? Tá tendido! 🇧🇷

Nas últimas semanas, abrimos 13 pontos de testagem na cidade. Além disso, todas as nossas Clínicas da Família e Centros Municipais de Saúde também estão realizando o exame.

🚨 Fique atento! Nos postos municipais não é necessário fazer agendamento e o resultado sai em poucos minutos. A espera pelo atendimento pode ser um pouco maior em algumas unidades, mas todos os cariocas estão sendo atendidos.

Ver mais

Prefeitura do Rio de Janeiro 14 de janeiro

É o caraca! Faz tudo! 🇧🇷

Já temos 30% da população vacinada com a dose de reforço contra a covid-19. Em 2021, celebramos cada marco da vacinação, em 2022 não será diferente. Valeu por continuarem confiando na ciência, cariocas! 🇧🇷

🚨 Quem tomou a 2ª dose há pelo menos 4 meses já pode receber o reforço em qualquer posto. Não perca mais tempo e #GóVem! 🇧🇷

A vá... Ver mais

30% DOS CARIOCAS JÁ RECEBERAM A DOSE DE REFORÇO CONTRA A COVID-19

PREFEITURA DO RIO DE JANEIRO

370 484 comentários 88 compartilhamentos 207 71 comentários 47 compartilhamentos 276 113 comentários 15 compartilhamentos



15 de janeiro

Prefeitura do Rio de Janeiro
15 de janeiro

Semana comita e não deu pra acompanhar a Pref? Vem de resumo!
O trabalho contra a covid-19 não para! Abaixo mais 3 pontos de testagem no Rio e começamos os servidores municipais para serem voluntários no combate ao vírus. Começou o Rio Innovation Week, Projeto Escola de férias e uma nova edição do Fala, Juventude!
Pensa que acabou? Nada disso! Da o play e assista tudo até o final. ... Ver mais

Informe-se na COVID-19: Central de Informações sobre recursos da vacina. Informações sobre vacinas

110 30 comentários 18 compartilhamentos

Prefeitura do Rio de Janeiro
15 de janeiro

Positivo drive-thru na área!
Os carros da Zona Norte ganharam uma unidade de atendimento e testagem da covid-19 no Estádio Nilton Santos, no Engenho de Dentro. Entre 4 e 14h todos de auditório inaugurado no Rio.
O acesso de veículos e feito pelo portão da Rua Doutor Pedreira de segunda a sexta, das 8h às 17h. Hoje funciona em caráter especial até às 17h.
5. Ver mais

180 47 comentários 35 compartilhamentos

Prefeitura do Rio de Janeiro
15 de janeiro

Já reparou que tem um colorido especial pintando nas areias do Rio? 🎨
Um novo modelo de guarda-sóis começou a ser distribuído essa semana aos banhistas credenciados que trabalham nas praias da cidade. Além da entrega do material, o projeto da Secretaria Municipal de Ordem Pública do Rio de Janeiro e da RioTur Rio também promoveu um curso de capacitação sobre boas práticas e regras que precisam ser cumpridas na praia.
O Arapuaçu foi a primeira praia a receber as novas bar... Ver mais

Carolina Machado e outras 1,8 mil pessoas 620 comentários 128 compartilhamentos

16 de janeiro

Prefeitura do Rio de Janeiro
16 de janeiro

Aíá, mamãe e papai! Esse post é pra vocês!
Chegou a hora de levar a criança pro pediatra. Nesta segunda-feira, 17/01, começa a vacinação infantil contra a covid-19 na cidade.
O calendário está dividido por idade e sexo. Fique atento pra não perder as datas e não esqueça de registrar esse momento único e marcar a Pref nas redes sociais.
A... Ver mais

SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SÁB
17/01	18/01	19/01	20/01	21/01	22/01
11 ANOS	11 ANOS	11 ANOS	10 ANOS	10 ANOS	10 ANOS

264 comentários 215 compartilhamentos

Prefeitura do Rio de Janeiro
16 de janeiro

Vacinar é um ato de cuidado e amor. Bora proteger nossos pequenos!
Nesta segunda-feira, 17/01, começa a vacinação infantil contra a covid-19 na cidade. As crianças com deficiência ou comorbidade, que têm de 5 a 11 anos, poderão se vacinar em qualquer data. Isso significa que a garantia desse grupo prioritário não precisa seguir o calendário por idade.
A... Ver mais

154 comentários 104 compartilhamentos

Prefeitura do Rio de Janeiro
16 de janeiro

Do chorinho ao jê-jê-nê, o carinha sabe que o reforço salva.
Prepara o braço, bota uma roupa seca e #SóVem

114 27 comentários 9 compartilhamentos

Curtir Comentar Compartilhar

17 de janeiro

Prefeitura do Rio de Janeiro
17 de janeiro

Vacinação infantil: vem aí! 📅👶
Prepara o bichinho e vem ver como foi o primeiro dia da campanha aqui no Rio. Viva a ciência, o SUS e todos os papais e mamães que estão levando seus filhos pra vacinar!... Ver mais



252 curtidas 121 comentários 34 compartilhamentos

Curtir Comentar Compartilhar

18 de janeiro

Prefeitura do Rio de Janeiro
18 de janeiro

Janeiro branco e o mês de conscientização das necessidades relacionadas à Saúde Mental e Emocional. Atualmente, a ansiedade e a depressão são alguns dos transtornos mais comuns na sociedade.

É muito importante que quem está passando por esses problemas não se sinta sozinho e busque ajuda. Os Centros de Atenção Psicossocial (CAPS) do município do Rio estão de portas abertas pra acolher quem precisa de apoio.

Acesse o link www.rio.rj.gov.br/web/sms/caps e... Ver mais



138 curtidas 52 comentários 49 compartilhamentos

Prefeitura do Rio de Janeiro
18 de janeiro

Novo ponto de testagem na Zona Norte 📍

Hoje inauguramos uma unidade para assistência e exames de covid-19 na Arena Carioca Jovelina Perola Negra, na Pavuna. Este é o 15º posto para atendimento de pacientes com sintomas gripais aberto na cidade.

O polo funciona de segunda a sábado, das 8h às 17h. Confira os endereços dos postos de testagem no link <http://coronavirus.rio.br>... Ver mais



268 curtidas 60 comentários 44 compartilhamentos

Prefeitura do Rio de Janeiro
18 de janeiro

ATENÇÃO! Mudança no calendário de vacinação contra a covid-19!
Devido à quantidade insuficiente de doses pediátricas recebidas do Ministério da Saúde, o calendário de vacinação desta semana seguirá apenas para crianças de 11 anos.

⚠️ Mas fique atento! As crianças com deficiência e/ou comorbidades continuam podendo se vacinar em qualquer data desde que tenham entre 5 e 11 anos... Ver mais



QUA	QUI	SEX	SÁB
19/01	20/01	21/01	22/01
11 ANOS	11 ANOS	11 ANOS	11 ANOS
REPECAGEM	REPECAGEM	REPECAGEM	REPECAGEM

374 curtidas 228 comentários 178 compartilhamentos

19 de janeiro

Prefeitura do Rio de Janeiro
19 de janeiro

Ao caríssimas vítimas de violência doméstica e em situação de vulnerabilidade socioeconômica, pedimos reservar o mês ao lado financeiro como importante ferramenta de reintegração ao mercado de trabalho.

Quem pode receber:
- Residentes do Rio, maiores de 18 anos, com renda familiar de até meio salário mínimo... Ver mais



216 curtidas 81 comentários 79 compartilhamentos

Prefeitura do Rio de Janeiro fez uma transmissão ao vivo.
19 de janeiro

CENTENÁRIO LEONEL BRIZOLA




114 curtidas 81 comentários 13 compartilhamentos

Prefeitura do Rio de Janeiro
19 de janeiro

Feriado pra quem? Aqui a gente não para! 📅
Nos dias 20 e 21/01, nossas unidades de saúde funcionarão normalmente para a testagem e a vacinação contra a covid-19. Se siga no horário para não perder o atendimento! 📍 8h às 17h.

Tem sintomas gripais ou tá doendo a vacina? Aproveta os próximos dias e corre pra call Covid19? Clica n' prefeitura.rio/ordenamentario e dá... Ver mais



245 curtidas 79 comentários 106 compartilhamentos

20 de janeiro

Prefeitura do Rio de Janeiro
20 de janeiro

Que dia festa por aqui! Não sabe o porquê? A gente te conta! 📅
Em 1567, 20 de janeiro já era dia de São Sebastião. E foi neste mesmo dia que os portugueses expulsaram os franceses que dominavam a região do Rio de Janeiro. Assim, o santo que já era conhecido por seus milagres de cura e defesa das mazelas sociais virou o padroeiro da cidade. Pedimos ao nosso protetor que nos cubra com suas bênçãos, trazendo prosperidade e saúde para os cariocas... Ver mais



SÃO SEBASTIÃO
20 DE JANEIRO
DIA DO PADROEIRO DA CIDADE
Rio PREFEITURA

468 50 comentários, 72 compartilhamentos

Prefeitura do Rio de Janeiro
20 de janeiro

De alguma maneira, o secretário de Saúde conseguiu estruturar centros de testagem que estão dando resultado. O Rio de Janeiro é o único lugar do Brasil que está tendo resultado! 📊
As palavras do médico sanitário Gonzalo Vecina mostram que todo o esforço de nossa profissionalização de Secretaria Municipal de Saúde do Rio de Janeiro de está dando certo. Com a ampliação dos pontos de atendimento, em apenas 19 dias ultrapassamos a marca de um milhão de testes para Covid-19 realizados... Ver mais



+ DE 1 MILHÃO DE TESTES REALIZADOS EM 2022
Rio PREFEITURA

189 67 comentários, 11 compartilhamentos

Prefeitura do Rio de Janeiro
20 de janeiro

Hoje o Rio se despede de uma gigante. Partiu Elza Soares, carioca raiz, criu da Vila Velém, referência por sua coragem, sua força e sua voz.
Obrigada por cantar até o fim 🎤
Marcos Hermes



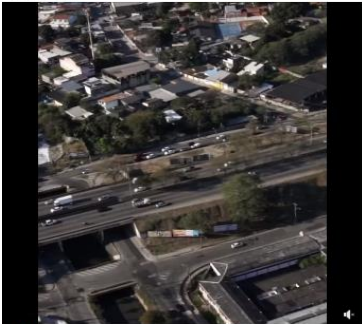
ELZA SOARES
★ 1930 † 2022
Rio PREFEITURA

1,1 mil 52 comentários, 36 compartilhamentos

21 de janeiro

Prefeitura do Rio de Janeiro
21 de janeiro


Vai na fita, caracol! 🐌
Hoje, 21 de janeiro, é o Dia Nacional de Combate à Intolerância Religiosa. Intolerância religiosa é crime e todas as formas de crença são motivo de orgulho para a nossa cidade... Ver mais



193 19 comentários, 42 compartilhamentos

Prefeitura do Rio de Janeiro
21 de janeiro

Calendário infantil atualizado 📅
Seguiremos vacinando a criança de 11 anos. A partir de quarta-feira, 26/01, a vacinação infantil irá mais uma página e começa a vacinar crianças e meninos com 10 anos ou mais.
📌 Papão e mamãe, atenção! Crianças de 5 a 11 anos com deficiência e/ou comorbidades não precisam seguir o calendário e podem se vacinar a qualquer momento... Ver mais



YACINAÇÃO COVID-19
CALENDÁRIO ATUALIZADO


SEX	SÁB	SEG	TER	QUA
21/01	22/01	24/01	25/01	26/01
11 ANOS	11 ANOS	11 ANOS	11 ANOS	10 ANOS OU MAIS
REPEÇAGEM	REPEÇAGEM	REPEÇAGEM	REPEÇAGEM	

Rio PREFEITURA

476 192 comentários, 176 compartilhamentos

Prefeitura do Rio de Janeiro
21 de janeiro

Start na Operação Verão Prahina-Grumari 🌊
Durante os fins de semana e feriados da estação mais quente do ano, a Secretaria de Meio Ambiente vai controlar o acesso aos Parques Naturais Municipais da Prahina e Grumari, Zona Oeste da cidade. Limitar a visitação e uma forma de preservar a biodiversidade do local.
A lotação máxima será de 600 vagas no estacionamento em Grumari e 200 na Prahina... Ver mais




OPERAÇÃO VERÃO PRAHINA-GRUMARI
Acesso limitado aos parques e praias da região
Rio PREFEITURA

452 67 comentários, 74 compartilhamentos

Prefeitura do Rio de Janeiro
21 de janeiro

Diante do aumento de casos por Covid-19 na cidade, anunciamos o adiamento do carnaval da Sapucaí para o feriado de Tiradentes, em abril.
A decisão foi tomada após uma reunião entre os prefeitos do Rio, Eduardo Paes, e de São Paulo, Ricardo Nunes, o secretário de Saúde carioca, Daniel Gorenst, o secretário de Saúde paulistano, Edson Aparecido, e os presidentes das Ligas de Escolas de Samba de ambas as cidades.
#metetudo2022



COVID-19
CARNAVAL NA SAPUCAÍ É ADIADO PARA O FERIADO DE TIRADENTES

Kelly Ritter IS e outras 1,7 mil pessoas 653 comentários, 574 compartilhamentos

22 de janeiro

Prefeitura do Rio de Janeiro
22 de janeiro

O semana intensa, Rio de Janeiro!
Começamos a vacinação infantil na cidade, ampliamos os polos de testagem e ultrapassamos a marca de mais de um milhão de testes realizados nas primeiras semanas de 2022. Teve projeto de assistência para mulheres em situação de violência doméstica, bolsa-auxílio para os jovens, projeto de segurança alimentar fechado com parceria internacional e muito mais.

Vem de resumo pra saber tudo que rolou por aqui! ... Ver mais



Informe-se na COVID-19: Central de Informações sobre recursos da vacina. Informações sobre vacinas

6 comentários 4 compartilhamentos

Prefeitura do Rio de Janeiro
22 de janeiro

Vacinas salvam vidas e a criançada já entendeu que é tomando vacina que vamos vencer a Covid-19.
Não deixem de trazer seus filhos pra vacinar. Olho no calendário e #GoVem!
#PrefeituraRio022




172 comentários 37 compartilhamentos

23 de janeiro

Prefeitura do Rio de Janeiro
23 de janeiro


Uma cidade desorganizada não cresce e nem avança.
Criar ações que sejam eficientes para o ordenamento urbano contribuem para que o Rio seja uma cidade ainda mais maravilhosa para os cariocas e visitantes.
Após anos de desordem e da falta de ações efetivas destinadas à organização das calçadas, vias e construções civis, o resultado foi uma cidade de caos, insegurança e ineficiência. O Rio em Harmonia veio pra mudar esse cenário e combater o desordenamento, a fim de garanti... Ver mais



70 comentários 9 compartilhamentos

Prefeitura do Rio de Janeiro
23 de janeiro


Uma cidade desorganizada não cresce e nem avança.
Criar ações que sejam eficientes para o ordenamento urbano contribuem para que o Rio seja uma cidade ainda mais maravilhosa para os cariocas e visitantes.
Após anos de desordem e da falta de ações efetivas destinadas à organização das calçadas, vias e construções civis, o resultado foi uma cidade de caos, insegurança e ineficiência. O Rio em Harmonia veio pra mudar esse cenário e combater o desordenamento, a fim de garanti... Ver mais



71 comentários 11 compartilhamentos

Prefeitura do Rio de Janeiro
23 de janeiro

O Porto Maravilha vive! 🇧🇷
Iniciamos as obras de revitalização da Orfa Corde, também conhecida como Boulevard Olímpico. O trecho de 3,5 km de extensão fica no coração do Centro do Rio, e vai desde a Praça Marechal Âncora até a nossa querida roda gigante.
No total, 287 mil m² de área serão recuperados. As intervenções serão feitas na melhoria das praças, calçadas, e vias de serviço, na recomposição do paisagismo e na instalação de mais de 300 novos balizadores que impedem o... Ver mais



257 comentários 34 compartilhamentos

24 de janeiro

Prefeitura do Rio de Janeiro
24 de janeiro

É, caraca! Bora vacinar? 🤔
 Tá rolando vacinação infantil, dose de reforço, aplicação da segunda e primeira dose para os adolescentes de plantão. Pra agilizar e oferecer um atendimento ainda melhor para os cariocas, dividimos alguns pontos de vacinação entre crianças e pessoas com 12 anos ou mais.
 📌 Os carioquinhas de 5 a 11 anos com deficiência e/ou comorbidades podem se vacinar a qualquer momento... Ver mais

PONTOS DE VACINAÇÃO
 Passa pro lado e saiba onde se vacinar

Informações sobre vacinação

320 92 comentários 139 compartilhamentos

Prefeitura do Rio de Janeiro
24 de janeiro

Alô, Inajá! Chegou reforço por aí... 📌
 O estacionamento do Hospital Municipal Francisco da Silva Telles é o mais novo polo de atendimento e testagem de pacientes com sintomas gripais.
 A unidade é a 17ª a ser aberta pela Secretaria Municipal de Saúde do Rio de Janeiro e funcionará de segunda-feira a domingo, das 8h às 17h.
 E... Ver mais

RESULTADO DOS TESTES

165 36 comentários 63 compartilhamentos

Prefeitura do Rio de Janeiro
24 de janeiro

Vacina chegou! Vai direto pro braço dos carioquinhas! 📌
 Esta semana vamos seguir com a imunização da garotada de 8 a 11 anos contra a covid-19. A partir da próxima segunda, 31/01, o calendário volta a ser dividido entre meninas e meninos de 6 e 7 anos. As crianças de 5 anos de idade se vacinam logo no início de fevereiro.
 📌 Mais atenção, familiar!... Ver mais

CALENDÁRIO ATUALIZADO
 JANEIRO 2021

SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SÁB
11	11	10	9	8	8
7					

CALENDÁRIO ATUALIZADO
 FEVEREIRO 2021

SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SÁB
5	5	5			6
					6

Informe-se na COVID-19: Central de Informações sobre recursos da vacina. Informações sobre vacinas

650 260 comentários 321 compartilhamentos

25 de janeiro

Prefeitura do Rio de Janeiro
25 de janeiro às 09:51

Feiras Ecosol voltam a movimentar a economia da cidade! 📌
 Movimento global que vem ganhando cada vez mais força no Rio, as feiras de Economia Solidária do Circuito Rio Ecosol são oportunidade para micros e pequenos produtores locais venderem seus produtos.
 A rede de feiras reúne moda, decoração, arte popular e trabalhos manuais exclusivos, criados pelos artesãos e pequenos empreendedores do Rio... Ver mais

FEIRAS DO CIRCUITO ECOSOL VOLTAM A MOVIMENTAR A ECONOMIA DA CIDADE

140 31 comentários 21 compartilhamentos

Prefeitura do Rio de Janeiro
25 de janeiro às 12:51

Operação neles! 📌
 Em mais uma ação contra obras irregulares na Zona Oeste do Rio, a Secretaria Municipal de Ordem Pública do Rio de Janeiro realiza a demolição de um imóvel construído ilegalmente na Estrada do Pontal, no Recreio dos Bandeirantes.
 A estrutura bloqueava o curso de um córrego da região, o que poderia causar grandes riscos em caso de chuvas fortes na cidade... Ver mais

189 57 comentários 5 compartilhamentos


26 de janeiro

Prefeitura do Rio de Janeiro
26 de janeiro às 13:57

Construção irregular vai pro chão! 🏗️

A Secretaria Municipal de Ordem Pública do Rio de Janeiro realiza hoje uma megaoperação para demolição de obras ilegais na Zona Oeste do Rio. A ação acontece na região do Temeirão, no Recreio, e está removendo cerca de 20 estruturas sem licença em uma área de 10 mil m² da Av. Gilka Machado.

Os agentes também desligaram ligações clandestinas de água e de energia elétrica... Ver mais



311 101 comentários 3 compartilhamentos

Prefeitura do Rio de Janeiro
26 de janeiro às 17:00

Vamos de emprego novo? 🏗️

Então se liga nas 328 oportunidades mapeadas pela Secretaria Municipal de Trabalho e Renda - RJ esta semana. Há pontos de trabalho para diversos setores, em todos os níveis de escolaridade, incluindo vagas exclusivas para pessoas com deficiência.

Saiba como e onde se inscrever: <https://bit.ly/328vagas>

#... Ver mais

TEM EMPREGO!

328
Ofertas de trabalho incluindo para pessoas com deficiência

Oportunidades mapeadas pelos Centros Municipais de Emprego



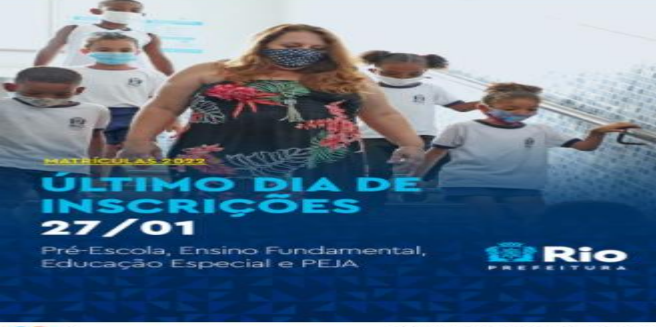
Rio
PREFEITURA

24 comentários 10 compartilhamentos

Prefeitura do Rio de Janeiro
26 de janeiro às 19:25

Ainda dá tempo de matricular a garotada na Pré-Escola, Ensino Fundamental, Educação Especial ou na PEJA.

A matrícula pode ser feita pelo link <https://matricula.rio>, mas só até amanhã, 27/01. Garanta já a sua vaga! 🎒📖... Ver mais



MATRICULAS 2022

ÚLTIMO DIA DE INSCRIÇÕES
27/01

Pré-Escola, Ensino Fundamental, Educação Especial e PEJA

Rio
PREFEITURA

135 114 comentários 89 compartilhamentos

27 de janeiro

Prefeitura do Rio de Janeiro
27 de janeiro às 09:29

Ainda com dúvidas, família? A gente ajuda! 🏠

Resumimos as principais informações que todo mundo precisa saber antes de vacinar a criança. E não se esqueça: a vacinação é eficaz, reduz o agravamento dos casos de Covid-19 e salva vidas.

Atravesse pro lado e saiba mais! 📖

#... Ver mais



DÚVIDAS SOBRE A VACINAÇÃO DA CRIANÇA?

O QUE LEVAR?
Tudo que você precisa levar

QUEM PODE ACOMPANHAR A CRIANÇA?
Qualquer responsável legal da criança

CRIANÇAS COM TESTES POSITIVO PARA COVID-19 PODEM SE VACINAR?
Sim, desde que estejam em recuperação

Informe-se na COVID-19: Central de Informações sobre recursos da vacina. Informações sobre vacinas

176 125 comentários 88 compartilhamentos

Prefeitura do Rio de Janeiro
27 de janeiro às 16:47

Não para, mesmo! 🏗️

E tá tudo saindo como planejado: etapas em estágio avançado de construção e milhares de empregos gerados.

A fase atual do projeto criou 1.300 empregos diretos e 5.200 indiretos, desde o operário da linha frente até o transporte dos materiais usados nas obras... Ver mais



OBRAS JÁ CRIARAM 6.500 EMPREGOS

OBRAS DO RPT TRANSBARRAS seguem a todo vapor

NÃO PARA, NÃO PARA, NÃO PARA, NÃO!

SNI
Rio
PREFEITURA

96 57 comentários 3 compartilhamentos

28 de janeiro

Prefeitura do Rio de Janeiro
28 de janeiro às 09:45

O panorama econômico da cidade tá diferente!
Esse é o reflexo de uma gestão que está comprometida em gerar empregos e oferecer novas oportunidades ao cidadão carioca.
O aumento no número de vagas de trabalho ocorreu de forma gradativa ao longo de 2021. Em novembro, alcançamos a marca de 19 mil empregos gerados. Tudo isso tem sido possível com o avanço da vacinação contra a Covid-19... Ver mais

BOLETIM ECONÔMICO DO RIO
1ª EDIÇÃO / 2022
MAIS DE 80 MIL EMPREGOS GERADOS ATÉ NOVEMBRO DE 2021
FEV/21

Prefeitura do Rio de Janeiro
28 de janeiro às 13:24

Dica pra galera que tá a fim de se qualificar: a JUVRio tá bombando nos cursos gratuitos. Em fevereiro vai rolar a 2ª edição do projeto Fala Juventude. Serão três semanas de atividades na Casa da Juventude da Pavuna, com oficinas de operação de drone, teatro e fotografia.
Se você tem entre 15 e 29 anos, corre pra se inscrever:
Drone - Até 01/02
Teatro - Até 07/02... Ver mais

CASA DA JUVENTUDE Pavuna
Rio JU

Prefeitura do Rio de Janeiro
28 de janeiro às 19:06

O canica pede, a gente atende!
O Luz Maravilha chegou ao túnel Nícol Rosa e o trajeto entre os bairros Vila Isabel e Riachuelo ficará mais iluminado após receber 803 novos projetores de led.
Os agentes da Rioluz já estão fazendo reparos e a troca das lâmpadas antigas, além da instalação de um novo layout com dispositivos de segurança contra furtos e vandalismo... Ver mais

Informe-se na COVID-19: Central de Informações sobre recursos da vacina. Informações sobre vacinas

36 22 comentários 2 compartilhamentos 80 15 comentários 33 compartilhamentos 80 137 comentários 14 compartilhamentos

29 de janeiro

Prefeitura do Rio de Janeiro
29 de janeiro às 14:02

Segundo o INIC Transgender Europe, o Brasil ainda é o país que mais mata pessoas trans e travestis no mundo. É urgente a mudança desse cenário.
A atenção à população trans e suas demandas é um dever da gestão pública. Por isso, promovemos o projeto Ganhas, que cadastrou mais de 700 pessoas trans na rede pública de saúde, além dos programas Capacitans e Mulheres Trans de Negócios, que juntos, formaram mais de 50 pessoas trans em empreendedorismo.
No Dia Nacional da Visibilidade... Ver mais

Prefeitura do Rio de Janeiro
29 de janeiro às 10:32

Aberta o play! Olha quanto coisa bacana aconteceu essa semana por aqui!
O Rio avançou com o calendário de vacinação infantil e realizou muita testagem de Covid-19. Mulheres trans viraram empreendedoras e jovens da Pavuna ganharam oportunidades de qualificação. Tem também muita ação de combate às construções irregulares na zona oeste e início de obras do Bairro Maravilha na zona norte.
A gente gosta é de semana assim, né? Bem produtiva! 🙌🙌🙌
#P... Ver mais

Prefeitura do Rio de Janeiro
29 de janeiro às 18:03

O programa Favela com Dignidade, desenvolvido pela Secretaria de Ação Comunitária, oferece diversos serviços aos moradores da região, como cadastro de empregos e orientações para matrícula escolar.
A ação de teste sábado aconteceu na comunidade Darcy Vargas, em Jacarepaguá, Zona Oeste da cidade. Mais de 1.900 atendimentos foram realizados e foram aplicadas 222 doses da vacina contra a Covid-19.
Nas suas quatro edições anteriores, o programa realizou quase 5 mil atendimentos nas c... Ver mais

simple ato de falar pode salvar vidas

A SEMANA EM 1 MINUTO
Rio PREFEITURA

PARA LIDAR COM A FOME E A POBREZA
CURSOS GRATUITOS

Informe-se na COVID-19: Central de Informações sobre recursos da vacina. Informações sobre vacinas

54 9 comentários 7 compartilhamentos 51 20 comentários 2 compartilhamentos 78 14 comentários 5 compartilhamentos

30 de janeiro

Prefeitura do Rio de Janeiro
30 de janeiro às 13:19

E aí! Vai de quê? 🤔
Conta pra gente! A variedade de atrações no Rio é imensa. Mas tá ligado que pra entrar em cada uma delas e preciso estar vacinado contra a covid-19, né?
T... Ver mais

**Você só tem 3 ingressos
QUAIS ATRAÇÕES CURTIRIA?**

43 comentários 3 compartilhamentos

Prefeitura do Rio de Janeiro
30 de janeiro às 14:57

A vacinação na garatuda segue firme por aqui! 🇧🇷
Chegou a hora da tropiça de 6 e 7 anos receber a vacina contra Covid-19 no Rio. O calendário desta semana está dividido entre meninas e meninos, com repescagem acontecendo na quarta e no sábado.
A vacinação infantil é feita com o imunizante Pfizer pediátrico, que tem intervalo de 8 semanas entre a 1ª e a 2ª dose.
... Ver mais

**COVID-19
CALENDÁRIO
VACINAÇÃO INFANTIL
JANEIRO / FEVEREIRO 2022**

SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SÁB
31/01	01/02	02/02	03/02	04/02	05/02
7 ANOS MENINAS	7 ANOS MENINOS	7 ANOS OU MAIS	6 ANOS MENINAS	6 ANOS MENINOS	6 ANOS OU MAIS

**Rio
PREFEITURA**

Vanessa Huback e outras 683 pessoas
243 comentários 202 compartilhamentos

Prefeitura do Rio de Janeiro
30 de janeiro às 21:36

Estamos interengendo a rotagem do seu feed pra sair de uma coisa muito importante: tem ex-agente de quatro patas esperando um novo lar! Aiii... 🐾
Dá o play no vídeo e vem se encantar com essas três lindezas da GM. Eles já trabalharam muito pelo nosso Rio e agora merecem aquele descanso de respeito com muito amor e carinho junto de uma nova família.
O ciração aí tá chamando por um deles? Então vá até o Canil da GM-Rio na Mangueira, de segunda a sexta, das 9h às 14h, e se... Ver mais

Ai, será que meu pelo tá bonito?
Claro que tá! Tu é linda.
Dá teu close.

Clique para expandir

361
77 comentários 145 compartilhamentos

31 de janeiro

Prefeitura do Rio de Janeiro
31 de janeiro às 08:12

Profissionais da educação, sinal tocou e o jogo virou!
Você dá aula de reforço de geografia, reforço de física, de história, matemática, português. Agora que tem reforço da vacina, não vai meter essa, né?
Já está na hora de receber a nova dose de proteção contra a covid-19. Um cuidado importante para que o início do ano letivo presencial seja seguro para todos... Ver mais

**E PARA VOLTAR COM SEGURANÇA
TODOS OS**

Quem dá aula sabe que o reforço
faz toda a diferença.

Clique para expandir

Informe-se na COVID-19: Central de Informações sobre recursos da vacina.
Informações sobre vacinas

85
40 comentários 32 compartilhamentos

Prefeitura do Rio de Janeiro
31 de janeiro às 12:52

O papo é bem reto pra cuidar das nossas matas!
Durante todo esse ano, não medimos esforços pra conter as construções irregulares que foram erguidas nos últimos tempos. A natureza do Rio é patrimônio e precisa ser cuidada com firmeza. Se comparado com 2020, tivemos um aumento de 2.700% no número de demolições em locais de proteção ambiental em 2021. Nem vem, que não tem!
Estamos próximos de completar 35 anos do Refloresta Rio, projeto que garante o reflorestamento de gra... Ver mais

**CRIME
AMBIENTAL**

85
41 comentários 7 compartilhamentos

Prefeitura do Rio de Janeiro
31 de janeiro às 16:50

E aí, tá esperando o quê pra se vacinar? 🇧🇷
Atualmente a maioria dos casos de internação por covid-19 é de pessoas que não se vacinaram ou estão com o esquema vacinal incompleto. Esses pacientes estão descolando da pior forma como o vírus é perigoso, principalmente para pessoas de mais idade e com comorbidades.
Até o momento, a cidade do Rio aplicou quase 14 milhões de doses em crianças a partir dos 5 anos de idade. A taxa de letalidade, que chegou a 8,7% em 2021, hoje está... Ver mais

**CONFIANÇA NA CIÊNCIA
#SóVem**

Na maior UTI de Covid-19 do Brasil, mais de 90% dos casos graves são em não vacinados

O Hospital Municipal Ronaldo Gazolla, no Rio, havia dado alta ao último paciente com coronavírus em novembro de 2021, e sua equipe esperava que o pior tivesse passado. Durou pouco. Em janeiro, os casos graves explodiram

O GLOBO

**Rio
PREFEITURA**

Publicado em 30/01/2022

1,3 mil
801 comentários 299 compartilhamentos

Prefeitura do Rio de Janeiro
31 de janeiro às 21:00

Semana começando com vagas de emprego por aqui! 🇧🇷
A Secretaria de Trabalho e Renda divulgou 428 oportunidades nesta semana. Há vagas em diversos setores e pra todos os níveis de escolaridade, incluindo postos exclusivos para pessoas com deficiência.
Saiba como e onde se inscrever ➡ <https://bit.ly/428vagas>
#... Ver mais

TEM EMPREGO

428

Ofertas de trabalho, incluindo vagas para pessoas com deficiência

Oportunidades mapeadas pelos Centros Municipais de Emprego

**Rio
PREFEITURA**

97
33 comentários 32 compartilhamentos

31 de janeiro

 Prefeitura do Rio de Janeiro
31 de janeiro às 22:14

ATENÇÃO!
A partir desta terça-feira, 01/02, está suspensa a aplicação da vacina para crianças de 7 anos ou mais contra covid-19. A Secretaria Municipal de Saúde do Rio de Janeiro aguarda que o Ministério da Saúde envie uma nova remessa do imunizante para a cidade do Rio. A aplicação segue normalmente para os seguintes grupos [Ver mais](#)

:: 31 JAN/22 ::

**VACINAÇÃO INFANTIL
SUSPENSA**



A aplicação da vacina contra a covid-19 para crianças de 7 anos ou mais está suspensa, a partir desta terça-feira, 01/02. A vacinação será retomada com o envio de novas doses pelo Ministério da Saúde.

A vacina contra a covid-19 segue disponível para os seguintes grupos:

- 1ª dose para crianças com deficiência e/ou comorbidades entre 5 e 11 anos e para pessoas com 12 anos ou mais
- 2ª dose de acordo com a data do comprovante de vacinação
- A dose de reforço para pessoas com 18 anos ou mais que tomaram a segunda dose há pelo menos quatro meses
- Segunda dose de reforço para pessoas com 18 anos ou mais que tenham imunossupressão e que já receberam as três doses do primeiro esquema vacinal

 438

188 comentários 151 compartilhamentos

APÊNDICE G – REPRODUÇÃO DAS PUBLICAÇÕES REALIZADAS PELO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO NO PERÍODO DE JANEIRO DE 2022 EM ORDEM CRONOLÓGICA

1 de janeiro



2 de janeiro



3 de janeiro

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro

3 de janeiro

RETROSPECTIVA 2021. O combate à violência doméstica é um tema que está sempre na ordem do dia do TJRJ.

As ações do grupo de magistradas que se articula com Juizados de Violência Doméstica e outras instituições, você acompanha numa reportagem especial em www.tjrj.jus.br

RETROSPECTIVA 2021

MARIA PENHA VIRTUAL

PRÊMIO CNJ JUÍZA VIVIANE VIEIRA DO AMARAL

PROJETO NOVOS RUMOS

31

3 compartilhamentos

4 de janeiro

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro

4 de janeiro

Quando o casamento acaba, como os pais lidam com a guarda e as necessidades dos filhos?

Dados do Colégio Notarial do Brasil (CNB), registrou no segundo semestre de 2020 mais de 43 mil processos de divórcio, representando um aumento de 15% em relação ao mesmo período do ano anterior.

O TJRJ realiza uma vez por mês a Oficina de Parentalidade com a intenção de auxiliar famílias que enfrentam conflitos relacionados à ruptura do vínculo conjugal e buscam viver um relacionam... Ver mais

O fim do casamento não é o fim do relacionamento com os filhos!

Confira a legenda

NUPEMEC CEJUSC

46

4 comentários, 23 compartilhamentos

5 de janeiro

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro

5 de janeiro

RETROSPECTIVA 2021. A gestão dos precatórios foi uma das prioridades do TJRJ neste ano. As iniciativas para acelerar o pagamento e o novo Portal dos Precatórios foram algumas das conquistas para milhares de credores. Uma reportagem especial em www.tjrj.jus.br conta como funcionou o setor destinado aos precatórios.

RETROSPECTIVA 2021

A gestão dos Precatórios

36

5 comentários, 8 compartilhamentos

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro

5 de janeiro

Encontrar o acordo ideal é indispensável para se ter uma boa sessão de mediação. Assim, a Prefeitura de Itaboraí tem feito com o Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC) e as dívidas ativas de IPTU da cidade.

Áurea Chagas de Barros, de 68 anos, foi uma das participantes da última sessão e conseguiu negociar os débitos de IPTU ajustados. ... Ver mais

#dívidaiptu

“A conciliação com a prefeitura nos permite quitar nossas dívidas de IPTU em suaves prestações. Eu fiz!

Áurea Chagas de Barros, aposentada, 68 anos.

Confira a legenda

NUPEMEC CEJUSC

24

5 comentários, 9 compartilhamentos

Curtir Comentar Compartilhar

12 de janeiro

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
12 de janeiro

A decisão é do juiz Bruno Rulière, que determinou a transferência imediata de nove presos que participaram da irregularidade para uma unidade prisional de segurança máxima. Ao determinar a abertura do procedimento administrativo para a apuração dos fatos e responsabilidades de servidores, o magistrado destacou que a secretaria deve informar à VEP o andamento da investigação a cada 30 dias até o resultado final.

<https://bit.ly/3qkKG4z>



DECISÃO

VEP DETERMINA AFASTAMENTO DE DIRETORES E TRANSFERÊNCIA DE NOVE PRESOS DE BANGU 4

50 4 compartilhamentos

13 de janeiro

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
13 de janeiro

Hoje é dia de #TBT e por isso vamos relembrar a assinatura do convênio com o **Conselho Nacional de Justiça (CNJ)** para implantação do Justiça 4.0.

Na ocasião o presidente do TJRJ, des. Henrique Carlos de Andrade Figueira, defendeu a importância do Justiça 4.0, destacando a celeridade na tramitação dos processos como um dos ganhos no uso da nova tecnologia.

"A definição estratégica pela Justiça Digital passou a ser necessária para apresentar respostas eficientes ao crescent... Ver mais

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
13 de janeiro

O TJRJ possui uma central de atendimento que reúne as principais informações para turistas nacionais e estrangeiros em diferentes áreas (segurança pública, direito do consumidor, sistema de justiça, etc.).

Com quatro idiomas (inglês, francês, espanhol e italiano), o site agrega orientações, telefones e endereços dos principais órgãos de segurança pública, além de questões relacionadas a Covid-19. Conhece alguém que vai visitar a cidade do Rio? Compartilhe esse post! ... Ver mais



CENTRAL DE ATENDIMENTO AO TURISTA

Um site para turistas nacionais e estrangeiros com **informações jurídicas importantes**




37 3 compartilhamentos

Danielly Santiago Carvalho Toffano e outras 18 pessoas 4 compartilhamentos

14 de janeiro

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro 14 de janeiro

Você conhece o Observatório Judicial da Violência contra a Mulher? Informações, legislação e dados judiciais sobre violência de gênero. Para saber mais, clique <http://www.tjrj.jus.br/observatorio-judicial...>



Danielly Santiago Carvalho Toffano e outras 21 pessoas · 3 comentários · 7 compartilhamentos

17 de janeiro

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro 17 de janeiro

Você sabia que o TJRJ auxiliou mais de 50 instituições no ano passado com recursos obtidos pela aplicação de penas pecuniárias?

Depois de avaliar e selecionar cada projeto das entidades via edital, mais de R\$ 4,4 milhões foram destinados pela Comissão de Aplicação dos Recursos da Prestação Pecuniária (Coapp), com o apoio do Departamento de Ações Pro-Sustentabilidade (Deape).

Os projetos variam. A Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais de Aperibé, no Norte Fluminense, ... Ver mais



28 · 1 comentário · 6 compartilhamentos

18 de janeiro

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro 18 de janeiro

Você sabia que o TJRJ possui publicações originais dedicadas aos pesquisadores e estudantes do Direito?
Na Revista Jurídica você encontra temas relevantes e atuais.
Já a Revista de Direito contém decisões, artigos doutrinários e jurisprudência temática... [Ver mais](#)



26 3 comentários 10 compartilhamentos

19 de janeiro

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro 19 de janeiro

LUTO – Informamos, com imenso pesar, o falecimento do desembargador Antônio Izaias da Costa Abreu.

Por décadas, o desembargador Antônio Izaias exerceu a magistratura no Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro. Desde a aposentadoria, dedicou-se voluntariamente ao Museu da Justiça, onde permaneceu como membro da Comissão de Preservação da Memória Judiciária – COMEMAJ.

“O desembargador Izaias será sempre uma referência para o Tribunal de Justiça do Rio. Sua história se con... [Ver mais](#)



136 26 comentários 4 compartilhamentos

21 de janeiro

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro 21 de janeiro

O portal dos precatórios garante maior transparência ao pagamento dos precatórios judiciais, aprimorando a comunicação com a sociedade.

Para saber mais, clique <http://www.tjrj.jus.br/web/precatórios>



24 1 comentário 0 compartilhamentos

24 de janeiro

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
24 de janeiro

Sabe como funciona a Ouvidoria do TJRJ?
#TJRJ #Ouvidoria #atendimento

OUIDORIA

A Ouvidoria orienta, informa e colabora no aprimoramento das atividades desenvolvidas pelo Tribunal

Você pode fazer sugestões, reclamações, críticas, elogios e solicitar informações relacionadas às atividades do TJRJ

A Ouvidoria funciona de segunda a sexta, das 11h às 17h

Você pode entrar em contato por telefone ou pela web

- Capital: 199
- Capital e demais localidades: (21) 3133-3915
- Ouvidoria da Mulher: (21) 3133-4750

Danielly Santiago Carvalho Toffani e outras 20 pessoas

8 compartilhamentos

25 de janeiro

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
25 de janeiro às 18:55

A Justiça do Rio recebeu, de janeiro a novembro de 2021, 197.846 novas ações ligadas a direitos do consumidor, sendo produzidas 300.633 sentenças no segmento neste período. As ações de consumo envolveram cláusulas abusivas, telefonia, dano moral, atraso ou cancelamento de voos, plano de saúde, entre outras.

DIREITO DO CONSUMIDOR
JUSTIÇA DO RIO
PRODUZIU MAIS
DE 300 MIL
SENTENÇAS
EM 2021

75

23 comentários 13 compartilhamentos

26 de janeiro

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
26 de janeiro às 18:58

A mediação oferece alternativas para a solução de conflitos. Através do diálogo entre as partes, facilitado pelo mediador, é possível resolver os litígios de forma permanente, economizando tempo e gastos.

Se você conhece alguém que pode ser beneficiado pela mediação, compartilhe o post!

3 tipos de mediação judicial

Mediação Cível

Para todos os conflitos que envolvem as relações civis.

Exemplos: briga entre vizinhos, guarda de crianças, cobrança de dívidas

Mediação Empresarial

É utilizada para resolver problemas relacionados às dívidas das empresas, dissolução da sociedade empresarial e demais conflitos empresariais.

Mediação Familiar

É voltada para conflitos familiares, como divórcio, partilha de bens, guarda de filhos, pensão alimentícia, entre outros.

15

1 comentário 13 compartilhamentos

27 de janeiro

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
27 de janeiro às 14:00

Teve início a jornada de programação científica do Conselho de Presidentes dos Tribunais de Justiça do Brasil (Consejbr).

O presidente do Tribunal Superior Eleitoral (TSE), ministro Luís Roberto Barroso, responsável pela palestra de abertura, falou sobre o tema "Revolução Digital e impactos no mundo do Direito". Na oportunidade, o presidente do TJRJ e vice-presidente do Consejbr, desembargador Henrique Carlos de Andrade Figueira, deu boas-vindas aos participantes. ... Ver mais



3 comentários, 3 compartilhamentos

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
27 de janeiro às 18:25

Confira a primeira agenda cultural do Museu da Justiça de 2022!!

No domingo (30/1), às 16h, o programa História Oral traz a entrevista do seu idealizador, o desembargador Desembargador Des. Luiz César Aguiar Bittencourt Silva, que conta sua trajetória na magistratura. Durante todo o mês de fevereiro, nas quintas-feiras, você poderá assistir as novas aulas do programa Fazendo Arte por Toda Parte. ... Ver mais



1 comentário, 1 compartilhamento

31 de janeiro

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
31 de janeiro às 15:28

O ídolo Zico, maior jogador da história do Flamengo, foi apresentado com uma camiseta do 'X Vermelho', idealizada pela juíza do TJRJ, Renata Travassos Medina de Macedo, titular da Vara de Violência Doméstica da Comarca de São João de Meriti.

O código presente na camiseta faz parte da campanha "Sinal Vermelho para a Violência Doméstica" do CNI.

O objetivo é divulgar a possibilidade de uma mulher denunciar uma situação de violência sem o emprego das palavras. ... Ver mais



3 compartilhamentos

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
31 de janeiro às 16:23

A juíza também negou o pedido da defesa da ré para que o processo tramite em sigilo. <https://bit.ly/3gqj9Ae>



129 comentários, 13 compartilhamentos