

Avanços e iniciativas na comunicação pela lente *web* 2.0 para a Lei de Acesso à Informação no Brasil

Simone Maria da Silva Lima - simonemslima@gmail.com¹

Jairo Simião Dornelas - jairo@ufpe.br²

Resumo - Este artigo objetiva analisar a disponibilização de ferramentas de comunicação e interatividade, a partir da aplicação da Lei Federal 12.527 de 2011, conhecida como a lei de acesso à informação (LAI) no Brasil. A utilização da Internet passou a ser um canal obrigatório de comunicação e às instituições públicas precisam realizar ações de adequação à lei, bem como a integração com contexto ainda crescente da *web* 2.0. De acordo com os resultados deste estudo, a opção de compartilhamento das informações nas redes sociais ainda é pouco disponibilizada. O uso do *chat* para tirar dúvidas em tempo real não foi verificado em nenhum dos portais pesquisados, no entanto a maioria dos portais disponibiliza um formulário de fale conosco ou um *email* para contato. Os cidadãos passam a ter novas opções de acesso, no entanto, à questão da interatividade ainda tem muitas oportunidades de melhorias.

Palavras-chave: Lei de Acesso à Informação. *Web* 2.0. Comunicação e Interatividade.

Web 2.0 lens to observes the Access to Information Law in Brazil in communication process: initiatives and advances

Abstract - This article aims to analyze the availability of communication and interactivity tools, the from the application of Federal Law 12,527 of 2011, known as the access to information law (LAI) in Brazil. Internet use has become a mandatory communication channel and public institutions need to carry out adaptation to the law, as well as integration with the still growing context of web 2.0. According to results of this study, the option of sharing information on social networks is still poorly available and the use of chat to answer questions in real time was not verified in any of the portals surveyed; however, most portals provide a contact form or an email for contact. The citizens have new access options, however, the issue of interactivity still has many opportunities for improvements.

Keywords: Access to Information Law. Web 2.0. Communication and Interactivity.

Data de Submissão: 28/03/2020

Data de Aceitação: 29/04/2020

¹Universidade Federal de Pernambuco - PPGEP, ²UFPE - Administração, com ênfase em Sistemas de Informação e de Apoio à Decisão

1. Introdução

A Lei 12.527 de Acesso à Informação (BRASIL, 2011), que entrou em vigor dia 16 de maio de 2012, estabelece novas diretrizes para informações aos cidadãos. Para cumprimento da lei, os órgãos e entidades públicas deverão utilizar todos os meios de comunicação e instrumentos de que dispuserem, sendo obrigatória a divulgação na internet. Além disso, informações adicionais podem ser solicitadas pelos cidadãos e tem prazos pré-definidos para serem fornecidas. Assim a regra passa a ser a disponibilização das informações e o sigilo é agora a exceção.

A seu turno, na atualidade, a utilização da Internet passou a ser um canal obrigatório de comunicação e às instituições públicas precisam realizar ações de adequação à lei, bem como a integração com contexto ainda crescente da *web 2.0*. Não à toa este é um tema que desperta o interesse para estudo.

Nota-se que a *web* alcançara um crescimento considerável, com usuários estimados em muitos milhões, em práticas através das redes sociais, como Facebook® e LinkedIn®; nos *blogs* e *microblogs*, como o Twitter®; no compartilhamento de conteúdo do usuário, como o YouTube® e o Flickr®. Já a *web 2.0* fornece recursos sem precedentes para a construção das redes virtuais, onde o indivíduo pode colaborar coletivamente e comunicar-se globalmente (ORLIKOWSKI e WOERNER, 2009). Nessa tecnologia, são termos comuns: a colaboração, a utilização de um ambiente compartilhado, a descentralização, a comunicação e a interatividade (BANNON e SCHMIDT, 1991; O'REILLY, 2005, TAPIADOR *et al*, 2006; ORLIKOWSKI e WOERNER, 2009; McMILLAN, 2005).

Combinando estas duas vertentes e a partir da lei de acesso à informação, tem-se o surgimento de uma nova conjuntura que interliga a tecnologia da informação (TI) e os processos administrativos nas organizações públicas, com a abertura de novas possibilidades para comunicação.

É justo nesta perspectiva que este artigo objetiva analisar a aplicação da Lei Federal 12.527 de 2011, conhecida como a lei de acesso à informação (LAI) no Brasil, a partir da investigação de disponibilização de ferramentas de comunicação e interatividade associadas à *web 2.0* para acomodação de informações nos portais de transparência nos estados e no Distrito Federal que já estão com a agenda da LAI supostamente regularizada.

2. Revisão da Literatura

Esta seção é iniciada com apresentação de conceitos relacionados a *web 2.0*, seguido pela temática da interatividade e comunicação. Ao final serão apresentadas as principais informações relacionadas à lei de acesso à informação e as novas diretrizes para disponibilizar dados aos cidadãos através da internet.

2.1 Web 2.0

Conforme O'Reilly (2005), o conceito de *web 2.0* começou com uma sessão de brainstorming entre O'Reilly e a Internacional MediaLive. Mesmo sendo ainda um conceito em de-

envolvimento, pontos que podem ser discutidos, referem-se à evolução da Internet comparativamente com o modelo anterior. Dentre os principais termos utilizados sobre a *web 2.0* estão: a colaboração, a utilização de um ambiente compartilhado, a descentralização, a comunicação e a interatividade (BANNON E SCHMIDT, 1991; O'REILLY, 2005, TAPIADOR *et al*, 2006; ORLIKOWSKI E WOERNER, 2009; McMILLAN, 2005).

Em geral, podem ser citados alguns itens que demonstram uma mudança na estrutura da Internet, quando comparadas as duas gerações da *web*, conforme mostra o Quadro I.

QUADRO I: Funcionalidades e aplicações *web* versus *web 2.0*

Web	Web 2.0
Ofoto	Flickr®
Visualizações de páginas	
mp3.com	Napster®
Sistemas de gerenciamento de conteúdo	
Sites Pessoais	Blogs
Publicação	

Fonte: Baseado em O'Reilly (2005).

As competências essenciais das organizações para *web 2.0* incluem itens como: controles difíceis de recriar e que fiquem melhores quanto mais pessoas usarem; utilização dos usuários como co-desenvolvedores e aproveitamento da inteligência coletiva; além de interfaces leves com o usuário no desenvolvimento dos sistemas (O'REILLY, 2005).

Para Tapiador *et al.* (2006), o salto qualitativo para *web 2.0* é a habilidade dos usuários fácil e remotamente poderem alterar conteúdos, bem como a *feature* da bidirecionalidade dos canais de comunicação, que ampliaram o potencial para participar de qualquer coisa na *web 2.0*.

O trabalho colaborativo suportado pela Internet (Internet Supported Collaborative Work - ISCW) é um novo tema que se faz presente na vida das pessoas, pois os usuários têm a possibilidade de tornarem-se componentes do trabalho global nessa *web* colaborativa. Algumas ferramentas, que podem ser citadas como parte das possibilidades de utilização em ambientes colaborativos são: bate-papos (*chat's*); correio eletrônico (e-mail); listas de discussão; fóruns; mensagens instantâneas; audio-conferência; video-conferência; compartilhamento de documentos e aplicativos; entre outros (BRITO, 2004).

2.2 Comunicação e interatividade

A comunicação e os processos envolvidos no fluxo de informações pessoais e organizacionais têm se desenvolvido em estudos e publicações diversas, e alguns elementos tomados como essenciais estão descritos nas diversas definições: emissor, codificação, mensagem, decodificação, receptor e feedback (STONER E FREEMAN, 1985; ROBBINS, 1999).

De forma geral a comunicação envolve pessoas, significados compartilhados e lingua-

gem simbólica em um processo de troca de informações (STONER E FREEMAN, 1985) e para que um sistema de comunicação organizacional se mostre eficiente, está envolvido que o processamento de informações possa levar em consideração as diferentes atividades, observando que atividades mais complexas, com maior nível de incerteza e interdependência exigem diferentes e apropriados requisitos nesse processamento das informações (HAMPTON, 1992).

Para Rafaeli e Sudweeks (1997) a interatividade é uma qualidade variável de configurações da comunicação que expressa o grau com que a comunicação transcende a reação. Assim o conceito de interatividade dirige o foco para a intersecção do psicológico com o sociológico, mostra-se como ponte entre a comunicação de massa e a comunicação interpessoal, sendo à reunião da comunicação mediada e da comunicação direta, e o paradoxo da comunicação escrita *versus* falada.

Um grande número de novas aplicações e serviços com rica troca de informações multimídia e que mostram a evolução de um conhecimento agregado, passam cada vez mais a dominar a *web* e como exemplos dessas aplicações, temos os *blogs*, *wikis*, comunidades de código aberto, compartilhamento de fotos e vídeos e redes de negócios *online* e itens que facilitam a ação coletiva e a interação social *online* (Parameswaran e Whinston, 2007).

McMillan (2005) define interatividade baseando-se nas características do ambiente de comunicação que o tornam interativo, nos processos com as atividades de interação, e nas percepções que mostram como os usuários percebem ou não o ambiente de comunicação como sendo interativo. Ela identifica três diferentes “tipos” de interatividade: humano-a-humano, humano-computador e humano-conteúdo. Tal tipologia é exemplificada no Quadro 2 que versa sobre modos de visualização de diferentes formas de interatividade.

QUADRO 2: Diferentes formas de interatividade e seus exemplos

Tipo de Interação	Exemplos de Aplicações
Humano-Humano	Participar de <i>chat's</i> (bate-papo); Enviar/receber <i>e-mails</i>
Humano-Computador	Navegar em sites da internet; Utilizar ferramentas de busca
Humano-Conteúdo	Criar uma <i>home page</i> personalizada Procurar notícias em diversos formatos de mídia

Fonte: Baseada em McMillan (2005).

Conforme indicado por Rafaeli e Sudweeks (1997) a interatividade no contexto da Comunicação Mediada por Computador (CMC) mostra-se como uma experiência de integração social e participação democrática, complementando que a interatividade é possível, mas nem sempre exercido na CMC.

2.3 Lei de acesso à informação

A lei de acesso à informação (LAI) é a lei 12.527 de 18 de novembro de 2011 que dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações. Seu prazo de implementação foi de 6 meses entrando em vigor efetivamente no dia 16 de maio de 2012 (CGU, 2011).

Como princípios básicos da LAI (BRASIL, 2011), são elencados os seguintes pontos: I - observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção; II - divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações; III - utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação; IV - fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública; V - desenvolvimento do controle social da administração pública. Para cumprimento da lei os órgãos e entidades públicas deverão utilizar todos os meios e instrumentos legítimos de que dispuserem, sendo obrigatória a divulgação na internet. As informações adicionais solicitadas pelos cidadãos devem ser repassadas de acordo com os prazos legais.

A questão do acesso à informação e transparência já era tratado no país de outras formas: no artigo 5 da Constituição de 1988; com a Lei de Responsabilidade Fiscal; Lei do Processo Administrativo; a Lei do Habeas Data e a Lei de Arquivos e a disponibilização de informações desde 2004 pelo Portal da Transparência do Governo Federal (CGU, 2011). A lei de acesso à Informação vem complementar e dispor mais detalhes sobre esse tema.

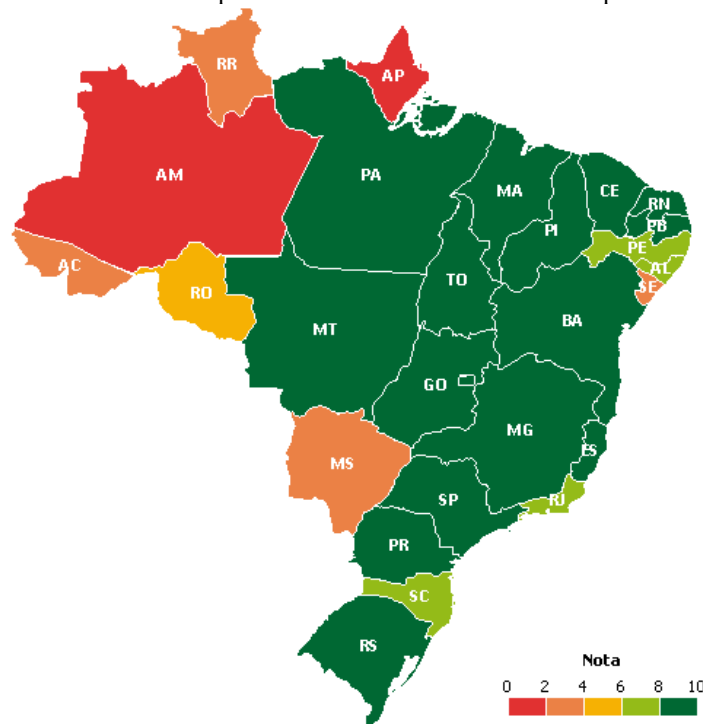
QUADRO 3: Cultura de Segredo *versus* Cultura de Acesso

Cultura de Segredo	Cultura de Acesso
O cidadão só pode solicitar informações que lhe digam respeito direto.	O cidadão pode solicitar a informação pública sem necessidade de justificativa.
Os dados podem ser utilizados indevidamente por grupos de interesse. Os cidadãos não estão preparados para exercer o direito de acesso à informação.	A demanda do cidadão é vista como legítima.
A demanda do cidadão é um problema: sobrecarrega os servidores e compromete outras atividades.	São criados canais eficientes de comunicação entre governo e sociedade. Os servidores são permanentemente capacitados para atuarem na implementação da política de acesso à informação.
Cabe sempre à chefia decidir pela liberação ou não da informação.	São estabelecidas regras claras e procedimentos para a gestão das informações.
A informação é retida e até perdida. A gestão pública perde em eficiência, o cidadão não exerce um direito e o Estado não cumpre seu dever.	O fluxo de informações favorece a tomada de decisões, a boa gestão de políticas públicas e a inclusão do cidadão.

Fonte: Autores - baseado em CGU (2011).

Conforme mostra o Quadro 3, há uma mudança envolvida trilhando da cultura do segredo para uma cultura do acesso, pois agora a regra é a disponibilização das informações e o sigilo é que passa a ser a exceção. Vale ressaltar que de forma geral, a informação pública somente pode ser classificada como sigilosa quando considerada imprescindível à segurança da sociedade (à vida, segurança ou saúde da população) ou do Estado (soberania nacional, relações internacionais, atividades de inteligência).

FIGURA 1 – Mapa dos Estados – escala Brasil transparente



Fonte: BRASIL (2016).

A Figura 1 mostra um mapa que representa a Escala Brasil Transparente (EBT) a partir das notas dos estados e do Distrito Federal. A EBT que tem como objetivo medir a transparência pública em Estados e Municípios brasileiros e avaliar o grau de cumprimento de dispositivos da lei de acesso à informação. Através do Programa Brasil Transparente (BRASIL, 2016), até fevereiro de 2016, houveram 1.576 adesões, com todos os estados e o Distrito Federal regulamentados.

QUADRO 4: Escala Brasil Transparente – Governos Estaduais

Posição	Estado		Nota
1-8	Bahia Distrito Federal Espírito Santo Goiás	Maranhão Minas Gerais São Paulo Tocantins	10,0
9	Paraná		9,31
10	Pará		9,03
11	Rio Grande do Sul		8,89
12	Paraíba		8,75
13	Mato Grosso		8,61
14	Piauí		8,47
15	Rio Grande do Norte		8,19
16	Ceará		8,06
17	Alagoas		7,92
18	Rio de Janeiro		7,08
19	Santa Catarina		6,94

20	Pernambuco	6,67	
21	Rondônia	4,44	
22	Acre	3,33	
23-24	Mato Grosso do Sul	Roraima	2,5
25	Sergipe	2,08	
26	Amazonas	1,39	
27	Amapá	0	

Fonte: Baseado em BRASIL (2016).

Observando o *ranking* dos Estados, conforme apresentado no Quadro 4, 7 Estados e o Distrito Federal apresentam nota máxima (10,0). A metodologia das notas é baseada em 12 quesitos onde 25% da nota refere-se a regulamentação da lei de acesso à informação e 75% a efetiva existência e atuação dos sistemas de informação ao cidadão (SIC).

3. Metodologia

Essa pesquisa é qualificada como uma pesquisa documental, de viés descritivo, operacionalizada com dados primários e suplementada por uma etapa de observação não obtrusiva, baseada em uma grade de análise interpretativa, tendo, portanto, uma abordagem qualitativa (GIL, 2009; MARCONI E LAKATOS, 2007). Através da observação e registro das informações, buscou-se mostrar a real disponibilização de ferramentas de comunicação e interatividade em portais governamentais, sondando a facilitação de acesso a partir de aplicações que graçam na web 2.0. O inventário analítico-interpretativo arquitetado para compilar e sumarizar os resultados teve inspiração nas codificações peculiares a *grounded theory* (STRAUSS E CORBIN, 2008).

A tarefa de coleta de dados foi realizada a partir de dados disponíveis nos portais da transparência dos 26 estados brasileiros e o Distrito Federal que compõem a população deste estudo.

Baseando-se em Creswell (2007), adotou-se como procedimento de registro de dados um protocolo observacional (grade mais ação de codificação), identificando previamente os dados a serem registrados e os procedimentos para o registro desses dados. Como vantagem destaca-se que esse tipo de fonte de informação pode ser acessado de acordo com a conveniência do tempo disponível do pesquisador, bem como o fato de que evidências escritas poupam tempo e gastos do pesquisador. No Quadro 5, estão identificados os endereços eletrônicos dos portais avaliados.

QUADRO 5: Portais de Transparência 2016

	Estado	Portal da transparência
1	Bahia	www.transparencia.ba.gov.br/
2	Distrito Federal	www.transparencia.df.gov.br/
3	Espírito Santo	www.transparencia.es.gov.br/
4	Goiás	www.transparencia.goias.gov.br/
5	Maranhão	www.transparencia.ma.gov.br/
6	Minas Gerais	www.transparencia.mg.gov.br/
7	São Paulo	www.transparencia.sp.gov.br/
8	Tocantins	www.transparencia.to.gov.br/
9	Paraná	www.portaldatransparencia.pr.gov.br/
10	Pará	www.transparencia.pa.gov.br/
11	Rio Grande do Sul	www.transparencia.rs.gov.br/
12	Paraíba	www.transparencia.pb.gov.br/
13	Mato Grosso	www.transparencia.mt.gov.br/
14	Piauí	www.transparencia.pi.gov.br/
15	Rio Grande do Norte	www.transparencia.rn.gov.br/
16	Ceará	www.transparencia.ce.gov.br/
17	Alagoas	www.transparencia.al.gov.br/
18	Rio de Janeiro	www.transparencia.rj.gov.br/
19	Santa Catarina	www.sefaznet.sc.gov.br/transparencia
20	Pernambuco	www.transparencia.pe.gov.br/
21	Rondônia	www.transparencia.ro.gov.br/
22	Acre	www.sefaznet.ac.gov.br/transparencia/
23	Mato Grosso do Sul	www.portaldatransparencia.ms.gov.br/
24	Roraima	www.portal.rr.gov.br/
25	Sergipe	www.transparenciasergipe.se.gov.br/
26	Amazonas	www.transparencia.am.gov.br/
27	Amapá	www.transparencia.ap.gov.br/

Fonte: Os Autores (2016).

4. Análise de dados

Avaliando os pontos referentes à divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações e a utilização de meios de comunicação na *web* 2.0 viabilizados pela tecnologia da informação, foram verificados os portais da transparência de cada estado e cinco categorias foram detalhadas: dados para consulta livre; *email*/fale conosco exclusivo; fale conosco/ ouvidoria geral; *chat*: redes sociais. O Quadro 6 mostra um resumo das informações coletadas. A ordem de descrição dos estados segue a classificação decrescente das notas recebidas no *ranking* de estados, mostrados anteriormente no Quadro 4.

QUADRO 6: Comunicação e interatividade nos portais de transparência

	Estado	Dados para consulta livre	Email/ Fale Conosco Exclusivo	Email/ Fale conosco Geral	Chat	Compartilham. em Redes Sociais
1	Bahia	SIM	SIM	-	NÃO	NÃO
2	Distrito Federal	SIM	SIM	-	NÃO	NÃO
3	Espírito Santo	SIM	SIM	-	NÃO	NÃO
4	Goiás	SIM	SIM	-	NÃO	NÃO
5	Maranhão	SIM	SIM	-	NÃO	NÃO
6	Minas Gerais	SIM	SIM	-	NÃO	SIM
7	São Paulo	SIM	SIM	-	NÃO	NÃO
8	Tocantins	SIM	SIM	-	NÃO	NÃO
9	Paraná	SIM	NÃO	SIM	NÃO	NÃO
10	Pará	SIM	NÃO	SIM	NÃO	NÃO
11	Rio Grande do Sul	SIM	SIM	-	NÃO	NÃO
12	Paraíba	SIM	SIM	-	NÃO	SIM
13	Mato Grosso	SIM	SIM	-	NÃO	NÃO
14	Piauí	SIM	SIM	-	NÃO	NÃO
15	Rio Grande do Norte	SIM	SIM	-	NÃO	NÃO
16	Ceará	SIM	SIM	-	NÃO	NÃO
17	Alagoas	SIM	SIM	-	NÃO	SIM
18	Rio de Janeiro	SIM	SIM	-	NÃO	NÃO
19	Santa Catarina	SIM	SIM	-	NÃO	NÃO
20	Pernambuco	SIM	SIM	-	NÃO	NÃO
21	Rondônia	SIM	SIM	-	NÃO	NÃO
22	Acre	SIM	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO
23	Mato Grosso do Sul	SIM	NÃO	SIM	NÃO	NÃO
24	Roraima	SIM	SIM	-	NÃO	NÃO
25	Sergipe	SIM	NÃO	SIM	NÃO	NÃO
26	Amazonas	SIM	SIM	-	NÃO	NÃO
27	Amapá	SIM	SIM	-	NÃO	NÃO

Fonte: Os Autores (2016).

a) Dados para consulta livre: Foi avaliada a disponibilidade de dados para consulta geral e de livre acesso, sem necessidade de nenhum tipo de cadastro prévio. Em todos os portais de transparência verificados são disponibilizadas informações sobre as ações do estado, no entanto, o nível de detalhamento, varia bastante em cada portal. Nas informações sobre despesas com pessoal, por exemplo, alguns portais mostram detalhamentos nominais, outros portais as divisões por função. Referente a valores de receitas e despesas e outras informações acontece o mesmo: não foi constatado nenhum tipo de padrão ou normatização em relação à quais temas são prioritárias para divulgação de livre consulta nos portais avaliados.

Muitas das informações que já eram publicadas antes da LAI e que são de conhecimento público, como o diário oficial, também podem ser encontradas nos portais da transparência. Quando os dados disponíveis estão em formato pdf ou a visualização não permite a opção de copiar ou baixar em formatos como o Microsoft Word/Excel, não há uma facilidade para usá-las como fonte para outras aplicações.

b) Email/Fale Conosco Exclusivo: Foi verificada a existência de uma opção de comunicação com os estados através de envio de *email* diretamente pelo portal da transparência ou disponibilização de *email* exclusivamente para contato dentro do portal da transparência. Apenas os estados do Paraná, Pará, Acre, Mato Grosso do Sul e Sergipe não disponibilizam esta opção direta que poderia ser utilizada para pedido de informações adicionais, dúvidas e outras necessidades dos usuários.

c) Fale conosco/ Ouvidoria Geral: Para os estados que não disponibilizam diretamente no portal da transparência a opção de enviar um *email* ou deixar uma mensagem através de uma ferramenta como o “fale conosco”, observou-se que em alguns casos o portal da transparência tem a opção de direcionar o usuário para um contato através de *email* geral do estado ou ouvidoria. Nestes casos, o *email* não é exclusivo para informações do Portal da Transparência, mas a comunicação pode ser efetivada através desse canal. No entanto, só foram considerados os casos em que o *email* ou fale conosco mesmo que não seja exclusivo, tenha um link de direcionamento no portal da transparência do estado. Apenas no portal de transparência do Acre não há nenhum tipo de opção de comunicação para dúvidas/informações.

Ainda de acordo com a LAI, informações adicionais podem ser solicitadas pelo cidadão. Nesse caso pode ser utilizado o e-SIC, Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão, que é um sistema que permite solicitar informações não disponíveis nos portais.

d) Chat: Foi pesquisado se algum portal de transparência dos estados avaliados tinha a ferramenta de *chat online*, para contato direto do cidadão e o governo. Constatou-se que nenhum dos estados oferece essa opção de comunicação. Alguns governos podem ter a opção de *chat*, mas não foi verificado link diretamente nos sites dos portais de transparência.

e) Redes Sociais (Facebook®/Google+®/Instagram®/Twitter®): Foi analisado também o compartilhamento nas redes sociais na *web 2.0*, avaliando se os dados de consulta livre, disponíveis na *web*, poderiam ser enviados diretamente para amigos e seguidores através de aplicações como o Facebook®, Google +®, Instagram® e Twitter®. Em alguns casos há opção de link com as redes sociais, mas como direcionamento da página do Facebook® ou Twitter® do governo. Ou ainda encontrados casos de compartilhamento do link da página do portal da transparência, mas não dos dados consultados. Dos sites avaliados, apenas os portais de transparência de Minas Gerais, Paraíba e Alagoas apresentam a opção de compartilhamento direto da informação, através das redes sociais.

QUADRO 7: Resumo das funcionalidades nos portais da transparência

Quantidade de Estados	Dados para consulta livre		Email/ Fale Conosco		Chat		Compartilhamento em Redes Sociais	
			Exclusivo					
Tem no portal da transparência	27	100%	22	81%	0	0%	3	11%
Não tem no portal da transparência	0	0%	5	19%	27	100%	24	89%
Total	27	100%	27	100%	27	100%	27	100%

Fonte: Os Autores (2016).

Conforme apresentado no Quadro 7, nenhum portal da transparência apresenta a possibilidade de comunicação através de *chat* e o compartilhamento através das redes sociais só foi observado em 3 portais. A opção de comunicação através do envio de *emails* ou preenchimento de formulário do fale conosco é a opção mais disponibilizada nos portais de transparência. Na avaliação dos 26 estados e do distrito federal, apenas 5 portais não apresentavam um *email/fale conosco* exclusivo para assuntos relacionados ao portal da transparência, mas apresentam um link de direcionamento para um *email* de ouvidoria ou outro órgão para receber a solicitação de informação.

5. Considerações Finais

Temas relacionados às inovações tecnológicas e as mudanças nas interações entre os indivíduos e o governo oportunizadas ainda mais através da lei de acesso à informação (LAI) vêm abrindo direções para pesquisas com diversos focos de atuação. Em gestão e com foco na área de tecnologia da informação, é um tema que necessita de mais dados conceituais, fazendo assim com que novas pesquisas sejam necessárias para um melhor conhecimento da área integrando informação, comunicação e interatividade.

A partir dessa visão geral sobre a lei de acesso à informação, no setor público os desenvolvedores tem a oportunidade de avaliar novas possibilidades nos sistemas de comunicação e a disponibilização desses dados em outros meios e formatos, no setor privado o conhecimento dessas informações acrescenta na visão estratégica e de governança, bem como nas interações com o Governo. Alguns portais da transparência disponibilizam as informações, por exemplo, no formato do Microsoft Excel, o que facilita o uso desses dados para outras análises e geração de conhecimento.

A implementação da lei de acesso à informação ainda é um tema recente, sendo uma lei de 2011 ainda vem evoluindo no formato e conteúdo da disponibilização dos dados. De acordo com o relatório da CGU, em 2014 apenas 19 estados estavam com a lei regulamentada (CGU,2014) e atualmente observa-se que todos os estados e o Distrito Federal têm portais de transparência.

De toda forma, os cidadãos em geral passam a ter novas oportunidades de acesso e compartilhamento na *web*, no entanto, com o formato dos sites de transparência atuais, à questão da interatividade ainda tem muitas oportunidades de melhorias. De acordo com os resultados deste estudo, apenas em 3 casos foi possível compartilhar nas redes sociais os dados pesquisados, como uma planilha de despesas de determinado setor ou projetos realizados num período específico. O uso do *chat* para tirar dúvidas em tempo real não foi verificado em nenhum dos portais pesquisados, mas a maioria apresenta um formulário de fale conosco ou disponibiliza um *email* para contato com o usuário.

Observa-se que outros dados e notícias disponíveis em alguns portais de órgãos governamentais atualmente já incluem ferramentas de compartilhamento. Logo, os gestores públicos podem avaliar a viabilidade da inclusão de funcionalidades interativas nos portais da transparência que sejam de interesse da sociedade em geral para dar continuidade ao processo de mudança na cultura da informação no setor público. Como limitação deste estudo pode ser destacada a conceituação e delimitação das ferramentas interativas que foram avaliadas, bem como não foram testados se os portais que disponibilizam *email* e formulários de fale conosco respondem as solicitações enviadas. Em estudos futuros, outras ferramentas podem ser incluídas na análise, bem como um aprofundamento dos temas relacionados a interatividade e a gestão da informação no setor público.

REFERÊNCIAS

BANNON, Lion J.; SCHMIDT, Kjeld. CSCW: Four Characters in Search of a Context. In: **Studies in Computer Supported Cooperative Work**. BOWERS, J.M.; BENFORD, S.D. (Org.). North Holland: Elsevier Science Publishers, 1991.

BRASIL. **Lei Nº 12.527 de 18 de novembro de 2011**. Dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm. Acesso em: 10 abr 2016.

BRASIL. Ministério da Transparência, Fiscalização e Controle. **Escala Brasil Transparente**. Disponível em: <http://www.cgu.gov.br/assuntos/transparencia-publica>. Acesso em: 10 abr 2016.

BRITO, R. F.; PEREIRA, A. T. C. Um Estudo para Ambientes Colaborativos e suas Ferramentas. **Anais...** Congresso Nacional de Ambientes Hipermídia para Aprendizagem. Santa Catarina, 2004.

CGU, Controladoria Geral da União. **Cartilha de Acesso a Informação Pública**: Uma introdução à Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Disponível em: <http://www.acessoainformacao.gov.br/central-de-conteudo/publicacoes/arquivos/cartilhaacessoainformacao.pdf>. Acesso em: 16 abr 2016.

CGU, Controladoria Geral da União. **Mapa de Transparência**. Janeiro de 2014. Disponível em: <http://www.cgu.gov.br/assuntos/transparencia-publica/brasil-transparente/mapa-transparencia/mapa-da-transparencia-2>. Acesso em: 16 abr 2016.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa**: métodos qualitativo, quantitativo e misto. Porto Alegre: Artmed, 2010.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

HAMPTON, D. R. **Administração Contemporânea**: teoria, prática e casos. 3 ed. São Paulo: Pearson Makron Books, 1992.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia científica**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2007.

McMILLAN, Sally J. The Researchers and the Concept: Moving Beyond a Blind Examination of Interactivity. **Journal of Interactive Advertising**, v.5, n.2, p.1-4, 2005.

O'REILLY, Tim. **What Is Web 2.0**: Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software. 2005. Disponível em: <http://oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html>. Acesso em: 21 mai 2016.

ORLIKOWSKI, Wanda J.; WOERNER, Stephanie L. Web 2.0: Experimenting With The Connected Web. **CISR MIT Sloan Research Briefing**, v. 9, n. 3, 2009.

PARAMESWARAN, M.; WHINSTON, A. Social Computing: An Overview. **Communications of the Association for Information Systems**, v.19, p.762-780, 2007.

RAFAELI, Sheizaf; SUDWEEKS, Fay. Networked Interactivity. **Journal of Computer Mediated Communication**, v.2, n.4, 1997.

ROBBINS, S. P. **Comportamento Organizacional**. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

STONER, J. A. F. e FREEMAN, R. E. **Administração**. Rio de Janeiro: Prentice Hall, 1985.

STRAUSS, Anselm L.; CORBIN, Juliet M. **Pesquisa qualitativa: técnicas e procedimentos para o desenvolvimento de teoria fundamentada**. 2.ed. Porto Alegre: Artmed, 2008.

TAPIADOR, Antonio; FUMERO, Antonio; SALVACHÚA, Joaquín; AGUIRRE, Sandra. **A Web Collaboration Architecture**. 2006. Disponível em: http://jungla.dit.upm.es/~saguirre/publications/CollaborateCom2006_2.pdf. Acesso em: 21 out 2012.