



UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE - UFCG
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E SOCIAIS - CCJS
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - PROFIAP

FRANCISCO JOSÉ DE CARVALHO

**CANAIS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO NÃO PRESENCIAL À LUZ DA LEI
DE ACESSO À INFORMAÇÃO: Uma Análise na Administração Pública e Câmaras
Municipais Paraibanas**

SOUSA/PB

2025

FRANCISCO JOSÉ DE CARVALHO

**CANAIS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO NÃO PRESENCIAL À LUZ DA LEI
DE ACESSO À INFORMAÇÃO: Uma Análise na Administração Pública e Câmaras
Municipais Paraibanas**

Trabalho de Conclusão Final (TCF) apresentado à Universidade Federal de Campina Grande (UFCG), como exigência do Programa de Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional (PROFIAP), como requisito parcial para obtenção do título de Mestre, na área de Administração Pública.

Orientador: Prof. Dr. Vosther Queiroga Alves

SOUSA/PB

2025

FICHA CATALOGRÁFICA

C331c

Carvalho, Francisco José de.

Canais de atendimento ao cidadão não presencial à luz da lei de acesso à informação: uma análise na administração pública e Câmaras Municipais Paraibanas / Francisco José de Carvalho - Sousa, 2025.

53 p. :il. Col.

Dissertação (Mestrado Profissional em Administração Pública – PROFIAP) – Centro de Ciências Jurídicas e Sociais, Universidade Federal de Campina Grande, 2025.

Orientador: Prof. Dr. Vosther Queiroga Alves.

1. Atendimento ao cidadão. 2. Serviço de informação ao cidadão. 3. Transparência pública. 4. Lei 12.527/2011 - acesso à informação. 5. Portal eletrônico. 6. Administração pública. I. Alves, Vosther Queiroga. II. Título.

Biblioteca CCJS - UFCG

CDU 35(813.3)(043.2)

Elaborada por MARLY FELIX DA SILVA – Bibliotecária-Documentalista CRB 15/855.

FRANCISCO JOSÉ DE CARVALHO

**CANAIS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO NÃO PRESENCIAL À LUZ DA LEI
DE ACESSO À INFORMAÇÃO: Uma Análise na Administração Pública e Câmaras
Municipais Paraibanas**

Trabalho de Conclusão Final (TCF) apresentado à Universidade Federal de Campina Grande (UFCG), como exigência do Programa de Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional (PROFIAP), como requisito parcial para obtenção do título de Mestre, na área de Administração Pública.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Vosther Queiroga Alves
Orientador(a) e Presidente da banca examinadora
PROFIAP/UFCG

Prof. Dr Milton Jarbas Rodrigues Chagas .
Examinador interno
PROFIAP/UFCG

Prof. Dr. João Marcelo Alves Macedo
Examinador externo
PGCPI/UFPB

Sousa/PB, 29 de setembro de 2025

AGRADECIMENTOS

Agradeço preliminarmente a DEUS, o *alfa*, o *ômega*, pai e criador de tudo, Sem ele, a beleza do universo, as coisas que nos rodeiam, inclusive a vida humana e a Universidade, construída a partir do saber humano, advindo dessa inteligência divina, nada existiria.

À meu pai Osório e minha mãe, Antônia Lopes, ambos agricultores e com muito suor e dificuldade educou a mim e os demais 4 filhos instruindo-nos com ética e valores, incentivando-nos ao crescimento intelectual e humano.

Ao meu orientador, Prof. Dr. Vorster Queiroga Alves, por sua constante disponibilidade em compartilhar seus conhecimentos e por sua dedicação em propiciar momentos de aprendizado e construção do saber.

À Coordenação acadêmica do PROFIAP/UFCG por agregar valor à minha formação acadêmica e profissional propiciando a oportunidade de cursar o Curso de Mestrado Profissional em Administração Pública.

À banca de defesa, pelas contribuições e pelo conhecimento compartilhado.

Aos professores Alexandre Wallace, Erivaldo, Maria de Fátima, Ribamar, Robson e Thales - minha gratidão pelos momentos de ensinamentos e de partilha do saber acadêmico.

Ao meu amigo de longa data, Antônio Lopes que, em valorosos encontros incentivava e torcia pelas minhas conquistas. Mesmo distantes, mantemos contato e partilhamos ideais bem próximos do que almejamos. Agradeço por demais, sua amizade.

Aos nobres colegas de turma, especialmente Eliomar, Madson e Patrick, pelos bons momentos de discussão do saber e de parceria. Muito grato pela amizade que levarei comigo.

Ao meus irmãos Ademir, Bonfim e Adriano por compor essa família que quero bem.

A meu querido irmão Valdemir (*in memoriam*) por ajudar nos momentos que mais precisei. Ainda guardo com carinho a máquina de datilografia que me destes. Saudades eternas, meu irmão!!!!.

À minha esposa Ana Paula por compreender os momentos dedicados ao curso. Sua presença foi constante e motivo de alegria e entendimento. E a meus filhos Josué e Joyciane. Obrigado pela sua companhia nessa caminhada familiar.

Por fim, a todos aqueles que caminharam ao meu lado, meu sincero muito obrigado.

RESUMO

A democracia nos Brasil passa primordialmente pelo respeito para com seu povo e a elevação dos princípios insculpidas no artigo 37 da Carta Magna, especialmente, no trato com a coisa pública e assim, o atendimento ao cidadão se mostra como fator relevante em propiciar o acesso às informações, sejam de interesses individual ou coletivas. Nesse sentido, o atendimento ao cidadão, fortalece o princípio da transparência pública de modo que o estudo objetiva analisar a disponibilização das informações dos canais de atendimento ao cidadão não presencial contidos nos portais eletrônicos das câmaras municipais paraibanas aos olhos da lei nº 12.527/2011 conhecida como lei de acesso à informação - LAI. O estudo se projetou com fulcro no espaço amostral de 82 Câmaras Municipais, tendo como critério a população acima de 10.000 habitantes, com base no §4º, artigo 8º, da LAI, desenvolvendo-se uma pesquisa de cunho exploratória, documental e descritiva, considerando aspecto quantitativo, por tratar da mensuração de dados colhidos por meio de indicadores e aderência e seus quesitos distintos nos sítios eletrônicos, considerando o uso de 5 parâmetros em um total de 14 indicadores, subdivididos em 5 indicadores versando sobre tópico publicidade e 9 sobre tópico compreensibilidade, cada um correlacionado a lei de acesso à informação. Os resultados demonstram que as Câmaras Municipais precisam avançar na disponibilização dos canais de atendimento em seus portais eletrônicos de modo a cumprir os requisitos mínimos exigidos pela LAI, propiciando assim, um olhar sobre o tema e sobre a Administração Pública.

Palavras-chave: Atendimento; Cidadão; Transparência; Administração Pública

ABSTRACT

Democracy in Brazil is primarily based on respect for its people and the upholding of the principles enshrined in Article 37 of the Constitution, especially in dealing with public affairs. Thus, citizen service is a relevant factor in providing access to information, whether of individual or collective interest. In this sense, citizen service strengthens the principle of public transparency. Therefore, this study aims to analyze the availability of information from remote citizen service channels contained in the electronic portals of Paraíba's municipal councils, in light of Law No. 12,527/2011, known as the Access to Information Law (LAI). The study was designed based on the sample space of 82 Municipal Chambers, using a population criterion of over 10,000 inhabitants, based on Article 8, §4, of the Access to Information Act. This exploratory, documentary, and descriptive research considered a quantitative aspect, as it deals with the measurement of data collected through indicators and adherence and their distinct criteria on websites. The study considered the use of five parameters in a total of 14 indicators, subdivided into five indicators addressing the topic of advertising and nine on the topic of comprehensibility, each correlated with the Access to Information Act. The results demonstrate that Municipal Chambers need to advance in providing service channels on their electronic portals in order to meet the minimum requirements of the Access to Information Act, thus providing an insight into the topic and the Public Administration.

Keywords: Service; Citizen; Transparency; Public Administration

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Parâmetros, indicadores e base legal

Quadro 2 - Indicadores de Aderência

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Valores absolutos referente ao indicador de aderência (0), (1) e (2) por Câmara Municipal

Tabela 2 - Valores absolutos do indicador de aderência para o Elemento 1 - Publicidade

Tabela 3 - Valores absolutos do indicador de aderência para elemento 2 - Compreensibilidade

Tabela 4 - Dados referentes aos percentuais (%) em relação aos 14 itens atingidos

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Porcentagem de transparência ativa por poder e esfera de governo

Figura 2 - Ícones para acesso à informações no portal da CGU

Figura 3 - Dados sobre transparência ativa no Painel Central do Governo Federal

Figura 4 - Exemplo de distinção entre ouvidoria e serviço de informação ao cidadão

Figura 5 - Aba superior da página da internet pertencente a Câmara de Mamaguape

Figura 6 - Rodapé da página da internet pertencente a Câmara de Monteiro

Figura 7 - Rodapé da página da internet pertencente a Câmara de Guarabira

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ACD – Auditoria Cidadã da Dívida

ATRICON – Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil

CC – Contas Abertas

CF – Constituição Federal

CGU – Controladoria Geral da União

EBT – Escala Brasil Transparente

E-GOV- Governo Eletrônico

E-SIC – Serviço de Informação ao Cidadão

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IGA - Instituto de Governo Aberto

LA – Lei da Anistia

LAI – Lei de Acesso à Informação

LC – Lei Complementar

LDO – Lei de Diretrizes Orçamentária

LOA – Lei Orçamentária Anual

LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados

LRF - Lei de Responsabilidade Fiscal

LT - Lei de Transparência

ODI – Índice de Dados Abertos

ODS - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

OKBR - Open Knowledge Brasil

PPA – Plano Plurianual

PNAD - Pesquisa Nacional de Amostras de Domicílios

RTP = Radar da Transparência Pública

TCE – Tribunal de Contas do Estado

TCU – Tribunal de Contas da União

TI - Transparência Internacional

TIC – Tecnologia da Informação e Comunicação

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
1.1 TIPOS DE CANAIS DE ATENDIMENTO.....	15
1.2 PROBLEMA DE PESQUISA.....	16
1.3 OBJETIVOS DA PESQUISA.....	17
1.4 JUSTIFICATIVA	18
1.5 DELIMITAÇÃO DO ESTUDO.....	20
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	21
2.1 ACESSO À INFORMAÇÃO E A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	21
2.2 ACESSO À INFORMAÇÃO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	24
2.3 ACESSO À INFORMAÇÃO NAS CÂMARAS MUNICIPAIS	27
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	30
3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA.....	30
3.2 UNIVERSO E AMOSTRA DA PESQUISA	30
3.3 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS	31
3.4 CUIDADOS ÉTICOS COM A PESQUISA.....	33
4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DE DADOS	34
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	45
REFERÊNCIAS	47
APÊNDICE.....	52

1 INTRODUÇÃO

A transparência pública e o acesso à informação nas estruturas administrativas dependem da consolidação da democracia, devendo haver um acompanhamento sistemático acerca da evolução dessa transparência. Nesse aspecto, o portal de Transparência Internacional (TI), uma organização sem fins lucrativos, situada em Berlim, que atua no combate à corrupção, ranqueia os países conforme o nível de transparência destes. Nesse ranque, os dados de 2023, destacam que o país da Dinamarca aparece em primeiro lugar ao nível de transparência dentre um número de 180 países ranqueados, e o Brasil, situa-se em centésimo quarto lugar, demonstrando que o país precisa, em muito, avançar nos níveis de transparência pública (Transparência Internacional, 2024).

No Brasil, há sítios eletrônicos como Contas Abertas, Transparência Brasil, *Open Knowledge*, Auditoria Cidadã da Dívida, dentre outros, representando entidades sem fins lucrativos instituídas pela sociedade civil com finalidade de acompanhar e fiscalizar os gastos públicos e avaliar a transparência dos órgãos e instituições públicas brasileiras.

O Estado brasileiro, após a promulgação da constituição de 1988 a transparência pública apresentou seus incrementos iniciais com a edição da Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000 conhecida como Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF) estabelecendo nacionalmente parâmetros a serem seguidos em referência aos gastos públicos de cada ente federativo. Por seguinte, a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005 regulamentou o inciso XXXIII, do caput do art. 5º da Constituição Federal e em seguida, com a edição da Lei nº 10.683, de 28 de maio de 2003 foi criado a Controladoria Geral da União – CGU (Abreu; Lima, 2024).

No ano em 2004, a CGU lançou o portal da transparência pública do governo federal e, em 2018, esse portal passou por reformulação permitindo a divulgação de mais informações com buscas e filtros em diferentes formatos, possibilitando ao cidadão qualificação da pesquisa, ensejando, desde sua criação, um instrumento importante para transparência a ser seguido pelas demais esferas de governo e referência para outros países (CGU, 2024).

No portal eletrônico, as informações são disponibilizadas por meio da transparência ativa e passiva. Na transparência ativa, a divulgação de dados e informações ao cidadão ocorre de forma espontânea, independentemente de solicitação. Já na transparência passiva, a disponibilização de dados e informações ocorre após solicitação dos cidadãos aos órgãos públicos (CGU, 2024).

Para realização da transparência ativa e passiva, o portal de transparência do Governo Federal e os que foram criados pelas demais esferas de governo, usam tecnologias de

informação e de comunicação por meio da internet para facilitar o acesso às informações e neles, estão contidos os principais canais de atendimento não presencial representando um canal direto de contato entre o cidadão e a Administração Pública. Nesse sentido, o desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação (TIC) tem possibilitado ao cidadão mais acesso aos atos dos gestores públicos (Jahns; Raupp, 2016, p. 50).

O uso da internet ampliou aos cidadãos o acesso à informação ou mesmo atendimentos que antes, oferecidos presencialmente, agora disponibilizados no formato online, a exemplos de requerimentos, pedidos de informações, denúncias, dentre outros. Inovações ocorridas pelos avanços das tecnologias de informação e comunicação (TIC), vistas como um potencial para ajudar e auxiliar a participação social (Di Marco; Tercy, 2020, p. 5), com maior eficiência e maior transparência, o que pressupõe abertura ao diálogo com a sociedade (Pinho; Raupp, 2010). Pois, na Administração Pública, o cidadão ao buscar uma central de atendimento tem, por expectativa, ser bem atendido e, acima de tudo, que sua causa seja compreendida e resolvida (Anunciação, 2021, p. 147).

No Brasil, segundo dados do IBGE, a proporção de pessoas com idade de 10 anos ou mais que utilizam a Internet no país passou de 84,7% em 2021 para 87,2% em 2022 e mais recentemente, a TIC Domicílios 2024 divulgado pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br) - instituição responsável pela produção de indicadores e estatísticas sobre o acesso e o uso da Internet no Brasil, informa que nas duas últimas décadas a proporção de lares urbanos brasileiros com Internet passou de 13% para 85% indicando que o acesso à internet está avançando no país o que pode impactar na ampliação de acesso às informações contidas nos portais de transparência e por conseguinte, a fácil disponibilização dos canais de atendimento ao cidadão (IBGE, 2023)

O contexto envolve, desde a edição da LAI, além de vários decretos, resoluções e instruções normativas que foram editadas visando melhorar os serviços prestados gerando consideráveis avanços desde a interoperabilidade entre os sistemas, a criação de interfaces mais intuitivas para disponibilização de informações e por conseguinte, a ampliação dos canais de atendimento ao cidadão (CGU. 2024).

Considerando que no início da década passada, já se constatava poucos estudos sobre portais eletrônicos revelando a escassez de fontes bibliográficas e a importância que o assunto canais de atendimento ao cidadão nas câmaras municipais apresenta para a administração pública, conforme pesquisa publicada em 2011, que indicava duas dificuldades ao analisar os portais eletrônicos: a escassez de estudos sobre essa esfera de governo; e o crescente interesse por esse poder devido ao seu papel crucial na democracia (Pinho; Raupp, 2010).

Em 2016 os mesmos autores percebendo essa lacuna, publicaram uma pesquisa intitulada “balanço da transparência passiva em câmaras municipais brasileiras”, que analisa a atenção às demandas de transparência passiva no que diz respeito a 79 câmaras de municípios brasileiros cuja população fosse superior a 300 mil habitantes (Pinho; Raupp, 2016).

Na seara normativa, o Governo Federal editou em 2016 o Decreto 8.777 que Institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal e por seguinte, outros decretos alterando assuntos nessa área (Brasil 2022), e atualmente vigora o Decreto 12.198, de 24 de setembro de 2024 que instituiu a Estratégia Federal de Governo Digital para o período de 2024 a 2027 e a Infraestrutura Nacional de Dados, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional constando ações num Plano de Transformação Digital a saber: a) serviços digitais e melhoria da qualidade; b) unificação de canais digitais; c) governança e gestão de dados; e d) segurança e privacidade; (Brasil , 2025).

No que diz respeito a Administração Pública paraibana são 223 municípios dentre os quais situam-se órgãos públicos do poder executivo e legislativo e aqueles municípios com população mais elevada, concentrando-se também, órgãos do judiciário, do ministério público e defensorias públicas bem como órgãos vinculados à União como superintendências e departamentos. Essa estrutura administrativa está inclusa em portais eletrônicos, que podem ser visualizados por quem realiza o acesso: agendas, organogramas, planejamentos, orçamentos, legislação, ouvidorias, canais de atendimento dentre outros. Em atenção a LAI, esses portais são obrigados a disponibilizar o fácil acesso ao cidadão para este possa obter as informações de seu interesse. Logo, conhecer esses canais disponibilizados nesses portais, é de suma importância para o acompanhamento da atividade estatal.

1.1 – TIPOS DE CANAIS DE ATENDIMENTO

Com o advento da internet, o serviço público brasileiro vem ampliando o acesso ao cidadão oferecendo vários tipos de canais de atendimento dos quais, já utilizados na iniciativa privada. Nesse sentido, segundo Beraldo *et al*, (2025) com base na Munic/2019 informa que (35%) das prefeituras nas cidades brasileiras já disponibilizam serviços de celular como meio de comunicação enquanto 65% das cidades brasileiras (3.622) ainda não disponibilizaram esses serviços.

Por outro lado, conhecer os tipos de canais de atendimento disponibilizados é de suma importância na hora de decidir por qual se utilizar na hora de buscar um atendimento. Para

exemplificar, no âmbito federal o Ministério de Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate a Fome oferece 8 tipos de atendimento a saber: Disque Social 121, Whatsap, Chat, Formulário Eletrônico, Telegram, Registro de manifestação, Carta e o já tradicional, Atendimento Presencial. (BRASIL, 2025)

No âmbito privado há uma diversidade de canais de atendimento disponibilizados ao cliente. A título de exemplo, a Piperun – Empresa que oferece serviços de tecnologia e educação para empresas e corporações informa que os principais canais de atendimento oferecidos nas relações de atendimento ao cliente vão desde E-mail, Telefone, Whatsapp, URA (Unidade de Resposta Audível), Formulário, Webchat, Chatbot, Redes Sociais, SMS, Autoatendimento, FAQ (Perguntas Frequentes), Central de Ajuda, Ouvidoria, SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) até o oferecimento do TDD – Telefone de Deficientes Auditivos ou de Fala.

Conforme percebido, há uma gama de canais de atendimento que propiciam a interatividade e facilitam o contato do cliente às respectivas demandas. Nesse sentido, a Administração Pública similarmente tem se adaptado às novas tecnologias buscando disseminar formas ou meios de acesso ao cidadão em seus portais eletrônicos, especialmente após a edição da Lei nº 12.527/2011.

É nessa seara que o presente trabalho se desenvolve, sendo direcionado ao Poder Legistavo paraíbano visando conhecer os tipos de canais de atendimento ao cidadão oferecidos e como são disponibilizados o respectivo acesso nos portais eletrônicos em cumprimento ao que determina a LAI.

1.2 – PROBLEMA DE PESQUISA

Na Administração Pública após a edição da Carta Magna de 1988 os órgãos passaram a constituir portais eletrônicos com fins de promover a divulgação das atividades administrativas e os planos de gestão. Com advento da Lei nº 12.527/2011 houve uma maior cobrança na transparência pública e a internet propiciou a diversificação dos portais eletrônicos tanto na publicação das atividades estatais quanto na participação do cidadão por meio da ampliação do canais de acesso como e-mails, telefones, formulários, redes sociais, ouvidorias, e-SIC, WebChat, etc.

Os canais de atendimento ao cidadão obtiveram uma maior popularização no uso do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) em órgãos e instituições públicas no Brasil com o advento da pandemia da COVID-19, havendo a necessidade de adaptar-se, tiveram de ser

prestados no formato on-line a exemplo de petições eletrônicas, requerimentos, denúncias, representações, reclamações e demais formas de acesso à informação (CGU, 2025).

No âmbito da Administração Pública paraibana seja o poder executivo, legislativo ou judiciário visando dar cumprimento a LAI, cada órgão por meio da rede mundial de computadores constitui um portal eletrônico onde são disponibilizadas e armazenadas informações de interesse público. Dos 223 municípios paraibanos, considerando apenas o poder executivo e poder legislativo municipal somam um total de 446 portais eletrônicos inferindo, portanto, a necessidade de conhecer sobre os tipos de canais de atendimento ao cidadão disponibilizados nesses portais eletrônicos, requisitos importantes para a transparência passiva.

Nesse contexto, considerando os avanços promovidos com o uso da internet na atualidade e a obrigatoriedade dos órgãos públicos em cumprir os princípios constitucionais e a Lei de Acesso à Informação (lei 12.527/2011) lança-se, então, o questionamento: **como estão disponibilizados os canais de atendimento ao cidadão nos portais eletrônicos das Câmaras Municipais paraibanas?**

Sob perspectiva da importância dos canais de atendimento ao cidadão na propagação da cidadania e no fortalecimento da democracia, o presente trabalho observa a Lei 12.527/2011 propiciando uma discussão sobre os tipos de canais de atendimento ao cidadão disponibilizados nos sítios eletrônicos ou portais de transparência das câmaras municipais paraibanas confrontado com a usabilidade da lei de acesso à informação, com o intuito de encontrar respostas ao problema proposto bem como, instigar novos interessados a realizar pesquisas nessa área.

1.3 - OBJETIVOS DA PESQUISA

Com o intuito de responder ao questionamento da pesquisa busca-se analisar a disponibilização das informações nos canais de atendimento ao cidadão não presencial nos portais eletrônicos das câmaras municipais paraibanas aos olhos da lei de acesso à informação.

Para auxiliar na condução do objetivo geral, foram estruturados objetivos específicos a saber:

- Verificar o cumprimento a lei de acesso à informação quanto a disponibilização das informações pelas câmaras municipais paraibanas;

- Identificar os tipos de canais de atendimento ao cidadão não presencial disponibilizados nas câmaras municipais;
- Avaliar a funcionalidade dos canais de atendimentos empregados pelo poder legislativo nos municípios paraibanos

1.4 JUSTIFICATIVA

O Estado da Paraíba é constituído por 223 municípios, dentre os quais, 82 superam a marca dos dez mil habitantes, que em sua maioria situados no semiárido nordestino, mas de grande relevância para composição federativa e democrática do Brasil. Em vista dessa abrangência, ocorre a importância do parlamento e do cidadão acerca da informação, e o acesso à informação e à importância não apenas para que o parlamento como um todo, mas todo e qualquer cidadão, possa verificar a veracidade do informe e, inclusive, tomar medidas judiciais correspondentes à salvaguarda dos princípios da moralidade, transparência, impessoalidade, legalidade e legitimidade. (Abraão, 2019, p. 48)

Pelo exposto, infere-se que os municípios estão sujeitos à legislação federal obrigando-os a promover a transparência nos diversos níveis de governo local, nesse sentido, as câmaras municipais, como integrantes das estruturas de poder estatal, responsáveis por legislar e fiscalizar o executivo, também devem cumprir a lei de acesso à informação, constituindo, mantendo e atualizando os portais eletrônicos e por seguinte, disponibilizando canais de atendimento ao cidadão nesses meios eletrônicos.

No entanto, a transparência, em tese, não favorece apenas a administração pública por meio de seus atos públicos que, continuamente, são divulgados perante a sociedade, favorecendo sua imagem como também, atende aos diversos interessados sejam estes cidadãos comuns ou outros que atuam integrando politicamente a oposição ao governo de plantão. Nesse sentido, o senso comum supõe que a transparência agradaria a todos, e a sociedade teria poderes para questionar o governo atuante; e ao governo no poder como forma de fortalecer sua imagem perante a sociedade (Rodrigues, 2020. p. 143)

Ademais, as câmaras municipais representam os anseios do povo por meio de seus representantes eleitos para fiscalizar os gastos públicos, legislar e auxiliar o poder executivo no bom desenvolvimento da gestão pública, devendo nesse sentido, ser exemplos de transparência e de facilidade no acesso ao cidadão não só no atendimento presencial, mas, no atendimento on-line em tempos de significativos avanços da internet.

Por outro lado, há que se entender a qualidade desses canais de atendimento, cuja qualidade no atendimento está diretamente relacionada à forma como o profissional, no caso, os servidores públicos se comunicam com o seu público, ou seja, com o cidadão, requerendo conhecimento técnico, administrativo e reconhecimento pessoal de como realizar tal ação. (Tani, 2018).

Nesse sentido, se processa o acesso à informação nos canais de atendimento ao cidadão não presencial disponibilizados no poder legislativo municipal paraibano e é nessa senda que a pesquisa segue justificando-se pela pertinência no fortalecimento dos valores democráticos, pois, Cardoso e Cardoso (2011, p. 1004) informam que os cidadãos exigem e esperam mais e melhores serviços prestados pelo setor público.

Ademais, os canais de atendimento são meios dos quais os cidadãos se utilizam para realizar o controle social. Segundo Farias e Guedes (2021) o controle social consiste na fiscalização das ações do Estado pela sociedade. Para os mesmos autores, “a democracia constituiu-se em pilar do Estado Democrático de Direito e a participação popular tornou-se forma de exercício da soberania popular”. Pelo exposto, infere-se que a participação da sociedade na fiscalização dos serviços públicos oferecidos contribui para o controle social e por conseguinte, o fortalecimento da soberania democrática.

O conhecimento sobre Administração Pública abarca vários temas importantes como transparência pública, controle Social, participação popular, atendimento ao cidadão, dentre outros. Em vista disso, busca-se afunilar o conhecimento sistêmico produzido no contorno dos tópicos: atendimento, cidadão, transparência e Administração Pública onde observa-se haver inúmeras publicações e fontes bibliográficas sobre os referidos tópicos que servem de base e subsidiam o presente trabalho.

No âmbito dos repositórios acadêmicos e periódicos científicos, após uma breve revisão da literatura, constata-se a existência de material bibliográfico tratando sobre transparência pública e acesso à informação em referência aos órgãos públicos distribuídos nas três esferas de governo e órgãos do poder executivo, legislativo e judiciário, porém, verificaram-se poucas publicações ou estudos direcionados aos canais de atendimento ao cidadão disponibilizados pelo legislativo municipal, especialmente no que diz respeito aos canais de atendimento ao cidadão não presencial, nos municípios paraibanos, apresentando uma carência e oportunidade de pesquisa.

A pesquisa, tem por base a fundamentação contida dos diversos repositórios documental e especialmente, os digitais sobre acesso à informação, visando ampliar os conhecimentos no âmbito da administração pública, especialmente, que diz respeito às

câmaras municipais de modo a trazer relevância como contribuição evolutiva e reflexiva ao serviço público local, à administração pública, à população paraibana e por seguinte, à sociedade brasileira.

1.5 DELIMITAÇÃO DO ESTUDO

Dentre os 26 Estados da federação, o Estado da Paraíba ocupa a 9ª posição em número de municípios apresentando informações conforme consulta ao portal Radar da Transparência Pública, CGU e TCU, entre órgãos municipais, estaduais e federais, aproximadamente 500 portais eletrônicos, cada um com estrutura, sistema e layout próprio apresentando um número expressivo de dados e informações a serem subtraídas de acordo que o tipo de estudo ou pesquisa a ser realizada. (Brasil, 2024).

Grande parte das demandas advindas de reclamações da população recebem atenção nas Câmaras Municipais através de pedidos de informações, reclamações ou denúncias e em sessões legislativas parte dessas demandas, são postas em discussões, reverberando em ações as quais instigam a construção de políticas públicas, seja por meio da edição de leis, da fiscalização ou mesmo, na colaboração junto ao poder executivo. Logo, as Câmaras Municipais são órgãos importantes na Administração Pública merecendo, portanto, estudos que visem conhecer melhor o atendimento dispensado ao cidadão.

Conhecer todos meios de acesso ao cidadão disponibilizados nos portais eletrônicos dispostos nas três esferas de governo no Estado da Paraíba seria por demais dispendioso, requerendo, pois, vários estudos. O tema atendimento ao cidadão pode ensejar várias linhas demarcatórias em níveis de pesquisa a exemplo, se o atendimento é físico ou on-line ou ainda, o nível de qualidade no atendimento ou, o tipo de canais de atendimento. Desse modo, delimitando-se o tema, busca-se de maneira objetiva, atingir uma população específica sendo de representatividade para o sistema.

Levando em consideração a delimitação necessária, presou-se por direcionar a pesquisa sobre os tipos de canais de atendimento ao cidadão não presencial dispostos nos portais eletrônicos das Câmaras Municipais paraibanas à luz da lei de acesso à informação, mas, especificamente, as que contenham população acima de 10.000 habitantes, totalizando 82 Casas legislativas a serem investigadas. O tema aborda quatro pontos importantes: os tipos de canais de atendimento ao cidadão dispostos nos portais eletrônicos, a delimitação populacional, qual seja, 82 Câmaras Municipais, os indicadores e níveis de aderência utilizados e a relação com os normativos contidos na Lei nº 12.527/2012. O trabalho se

desenvolve nesse contexto, aliado a bibliografia e aos dados extraídos do espaço amostral com fins de apresentar resultados para discussão.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A evolução dos países até chegar no sistema democrático passou por processos indo desde organização do Estado até as formas de governo. Em todo esse processo, a participação social foi de vital importância até mesmo para ditar os rumos da política quando esta direcionava contra valores como liberdade e justiça. Assim, a participação da sociedade seja de forma individual ou coletiva fortaleceu os alicerces dos sistemas de governos democráticos instituídos, muitas vezes as duras penas após passar por traumas de governos tiranos que impediam a participação do cidadão nas decisões políticas e estatais.

No avanço do estado democrático, foram aprovadas leis visando garantir um maior acesso ao cidadão tanto nas informações que são de seu interesse quanto sua participação nas decisões estatais a exemplo dos orçamentos participativos onde os gestores junto com a população decidem por meio de audiências públicas, os rumos de políticas e gastos públicos. Nesse ponto, compreender como funciona a Administração Pública e os meios de participação social é de grande relevância para consecução dos valores democráticos.

2.1 ACESSO À INFORMAÇÃO E A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A redemocratização iniciada no fim dos anos 70 e encorpada nos anos 80 do século passado no Brasil contribuiu para instituição de leis que garantissem ao cidadão, o livre acesso à informação, no entanto, essas leis para ganharem corpo, dependiam da discussão e conciliação entre os grupos de interesses dentre os quais, representavam duas correntes de posicionamentos (Rodrigues, 2020, p. 144), de coalizões de defesas enfatizando dois pontos: a) primeira, composta pela Casa Civil, Ministério da Justiça, arquivos públicos, mídia e organizações da sociedade civil, posicionou-se a favor da expansão das prerrogativas de transparência (doravante denominada coalizão progressista); e b) a segunda, composta por Itamaraty, Forças Armadas e Comissão de Relações Exteriores e Defesa Nacional (CRE) do Senado, posicionou-se a favor de maiores restrições ao acesso de documentos.

Esses grupos, foram responsáveis pela redução na precificação ainda existente sob os resquícios da ditadura, contribuindo para abertura política e participação da sociedade nas discussões cujo período culminou com a promulgação da Constituição Federal brasileira em 1988 (Rodrigues, 2020, p. 146).

Por seguinte, a norma constitucional aprovada naquele momento, destacou-se pelo avanço ao incluir inúmeros direitos, dos quais, o direito de acesso à informação, porém, a norma mostrou interpretação ampla ou mesmo vaga ao tratar sobre essa temática, tendo em vista, haver a necessidade de um normativo que melhor regulamentasse de forma pormenorizada, os preceitos e garantias de acesso à informação ao cidadão previsto no inciso XIV, art. 5º e o trato das informações gestadas pela administração pública conforme estabelece o §2º, do artigo 216, ambos, da Carta Magna (Brasil, 1988).

Diante desta lacuna, a Regulamentação aludida se oficializou com a edição da Lei Complementar nº 131, de 27 de maio de 2009 – Lei de Transparência - LT e especialmente com a sanção da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 conhecida por lei de Acesso à Informação – LAI, visando regulamentar o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas, nos termos dos arts. 5º, XXXIII, 37, § 3º, II, e 216, § 2º, da Constituição Federal (Mazza, 2023, p. 276).

Com a edição desses normativos as instituições públicas brasileiras foram obrigadas a fazer cumprir aos princípios insculpidos no art. 37, da Carta Magna dos quais, está a transparência onde obriga os diversos entes da administração pública direta e indireta e ser mais eficiente no trato com a coisa pública e na disponibilização de informações à sociedade. Ademais, o artigo 216 da mesma Carta, no § 2º informa o dever da Administração Pública em gerir e preservar os arquivos sob sua guarda bem como, disponibilizar ao acesso quando solicitado (Brasil, 2024).

Por sua vez, a Lei de Acesso à Informação por meio artigo 10, parágrafo § 2º informa o dever da Administração Pública de viabilizar sítios oficiais na internet para acesso à informação. Com adoção da LAI, vários órgãos da Administração Pública passaram a constituir e disponibilizar portais eletrônicos com várias informações como prestações de contas, ouvidoria e especialmente, um canal direto com o cidadão por meio dos canais de atendimento ao cidadão (Brasil, 2011).

Como a facilidade no acesso à informação e transparência representam elos importantes na evolução democrática, no caso, de países Europeu, como Espanha e Portugal, as instituições públicas agem com iniciativa difundindo as informações, sem esperar que estas sejam requeridas pelos interessados. Já em outros, as informações ficam disponíveis por

intermédio de solicitação dos cidadãos, prática esta, conhecida como transparência passiva (Curto-Rodrigues, 2020).

O acesso à informação e a disponibilização pelos entes públicos e a participação da sociedade na avaliação da gestão pública fortalece o estado democrático de direito (Hernandes; Peovesan, 2023), que recebe forte embasamento na LAI e propiciou políticas voltadas à implementação de tecnologias que facilitasse o acesso à informação, com políticas voltadas à incorporação das inovações tecnológicas no cenário nacional (Veloso, 2011).

Disponibilizar os meios necessários de acesso ao atendimento nos portais eletrônicos, fortalece a transparência pública, pois, o cidadão de posse das informações, permite avaliar a gestão pública nos mais variados aspectos, pois, para Jons e Raup (2016) ao perseguir um maior nível de transparência, as organizações públicas têm obrigação de divulgar informações e decisões que interessam à população, e buscar a participação do cidadão nestas decisões.

Assim, a disponibilização dos canais de atendimento nesses portais de maneira acessível e de forma intuitiva, reduz a distância entre a gestão pública e o cidadão, tendo em vista, que o uso da internet pode ser acessado a qualquer hora. Ademais, segundo dados da Casa Civil, do Governo Federal, 90% dos lares brasileiros já dispõe de acesso à internet, o que, consequentemente, pode propiciar o acesso à informação (Brasil, 2022).

Para Guilen e Ramos (2020) os avanços tecnológicos permitem transformar o ambiente, ao mesmo tempo que transformam os pensamentos, possibilitando ao ser humano, reduzir fronteiras, adaptar-se, transformando suas relações, seja consigo mesmo, seja com o meio que o rodeia.

Por outro lado, o acesso à informação é um direito contido na Carta Magna brasileira e na legislação infraconstitucional, revelando um arcabouço normativo que fortalece o estado democrático de direito. A Constituição de 1988 estabelece uma série de garantias para assegurar a realização desse direito social, em especial no seu art. 5º, XXXIII, pelo qual assegura ao cidadão a garantia de receber informações de seu interesse particular prestadas pelos órgãos públicos (Di Marco; Tegy, 2020).

Apesar de ser garantia constitucional, havia a necessidade de uma lei que englobasse e delineasse os pormenores não descritos na legislação. Desse modo, surge em 2011, a Lei de Acesso à Informação (LAI), trazendo uma série de inovações no que diz respeito à aplicação da lei em benefício aos cidadãos.

A LAI encontra-se organizada em seis capítulos que vão desde: as disposições gerais, do acesso à informação e da divulgação, do procedimento de acesso à informação, das restrições de acesso à informação, das responsabilidades e por último, as disposições finais e

transitórias. A LAI regulamenta 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 bem como, altera e revoga outras leis (Brasil, 2024).

A LAI pela sua importância, dispõe de uma série de dispositivos indicando os órgãos envolvidos, do acesso, da divulgação, os procedimentos aplicados, e demais requisitos por meio dos quais complementam a norma. Por sua vez, os artigos 6º ao 9º tratam da divulgação (transparência ativa) e do acesso à informação (transparência passiva) pelos órgãos públicos. Os procedimentos adotados para acesso à informação estão presentes do 10º ao 20º onde se vislumbra, as características, prazos e condições em relação ao pedido e aos recursos (quando há negativa ou indeferimento no acesso) (Brasil, 2011).

Em relação as restrições de acesso, estão previstas no artigo 21º ao 31º onde, há necessária observância da LAI com a Lei 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD) tendo em vista, haver informações protegidas por sigilo, devendo o Estado realizar o controle e assegurar a proteção.

No que diz respeito às responsabilidades dos agentes públicos, militares e civis, os artigos 32º a 34º normatizam as condutas ilícitas e as sanções referente tratamento e disponibilização da informação, seja por intermédio da transparência ativa, seja pela transparência passiva. Por fim, os artigos 35 ao 46 onde trata das Disposições Finais e Transitórias discorre sobre comissão que será responsável sobre tratamento e classificação das informações, dos prazos, da obrigatoriedade dos demais entes federados adotarem legislação própria e também dos aspectos como campanhas, treinamentos e de fomento à cultura da transparência (Brasil, 2011).

2.2 ACESSO À INFORMAÇÃO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

A administração pública, como parte fundamental da estrutura estatal, tem passado por transformações, dentre elas, o uso das TICs para fomentar os portais eletrônicos com as informações de interesse público e disponibilizar nestes, os canais de atendimento ao cidadão com fins de proporcionar maior efetividade na transparência pública. Nesses portais eletrônicos o acesso à informação pode se dar por iniciativa do ente governamental (transparência ativa) ou por demanda de interessado externo à administração (transparência passiva), sendo aplicáveis a todas as esferas de governo (Bruni; Silva, 2019, p. 416).

No caso da Transparência ativa, o portal Radar da Transparência Pública - RTP, um portal constituído com objetivo de levantar e divulgar dados nacional sobre transparência

pública extraídos dos Poderes Executivos, Poderes Legislativo, Poderes Judiciários, Ministério Públicos e Defensorias Públicas apresenta uma série de informações que servem para balizar políticas públicas de acesso ao cidadão. A figura 1 demonstra que o poder legislativo brasileiro apresenta índice de transparência ativa de 61,52% no Portal Radar da Transparência, um dos índices mais baixos em comparação as outras esferas de governo ou mesmo de poder.

Figura 1 – Porcentagem de transparência ativa por poder e esfera de governo

Índice por ESFERA					
Federal 79,99%		Estadual 84,42%		Distrital 92,59%	
Municipal 63,39%					
Índice por PODER					
Executivo 65,33%	Legislativo 61,52%	Judiciário 87,77%	Ministério Público 88,24%	Tribunal de Contas 92,12%	Defensoria Pública 79,14%

Fonte: Portal Radar da Transparência - <https://radardatransparencia.atricon.org.br/panel.html>

Se o acesso ao cidadão ocorre pela publicação das informações (transparência ativa) ou pela disponibilização de informações quando solicitadas (transparência passiva) os dados demonstram a situação atual no portal de forma parcial tendo em vista, não apresentar as informações sobre a transparência passiva.

Também, a LAI delimita a importância dada pelo governo brasileiro à ampliação da transparência na gestão pública em todas as esferas. Por conseguinte, o dever de transparência, é um dos princípios insculpidos no artigo 37, da Carta Constitucional, porém, há informações de interesse coletivo e aquelas de interesse pessoal que apenas serão obtidas por meio do uso dos canais de atendimento ao cidadão disponibilizados pelos órgãos da Administração Pública (Abreu *et al.* 2019).

Uma das ferramentas que se destaca é o estabelecimento e a instrumentalização do e-gov mantido pelo governo federal visando à transparência pública, integrando os portais eletrônicos da Administração Pública direta e indireta (Jons; Raupp, 2016), assegurando ao cidadão o acompanhamento da gestão pública, proporcionando gestão transparente dos órgãos e entidades do governo (Biachine et al., 2020), que é nesse aspecto que sobressai a LAI, obrigando a Administração Pública a disponibilizar canais de atendimentos ao cidadão além de manter sob sua guarda, informações para serem disponibilizadas quando estas forem solicitadas.

Nesse sentido, as três esferas de governo envolvidas direta ou indiretamente na disponibilidade de informações nos sistemas informáticos, fornecem e alimentam a base de

dados dos portais eletrônicos com fins de promover a transparência ativa. Por outro lado, a Lei 13.709/2018 conhecida como Geral de Proteção de Dados (LGPD) juntamente com a LAI estabelece os requisitos para tratamento e disponibilização dos dados ao cidadão diferenciando o acesso coletivo por meio da transparência ativa, daqueles acessos que envolvem a solicitação de dados de identificação do solicitante, por intermédio dos canais de atendimento ao cidadão, informações essas, protegidas pela LGPD (Brasil, 2018).

No Brasil, no âmbito do governo federal, a CGU é o principal órgão fomentador das políticas públicas de acesso à informação irradiando diretrizes e recomendações aos demais órgãos da administração pública federal influenciando, por seguinte, os órgãos dos demais entes federativos incluindo-se, nesse rol, as Câmaras Municipais. Para a CGU, a participação do cidadão no controle social pressupõe a transparência das ações governamentais. Consequentemente, o acesso do cidadão à informação simples e compreensível é o ponto de partida para uma maior transparência (CGU, 2024).

No âmbito do governo federal, a CGU por meio de seu portal eletrônico disponibiliza canais de acesso ao cidadão que os direciona a divulgação de dados e informações seja de maneira espontânea, ou seja, de forma requerida. Os ícones, conforme Figura 2, apresenta de forma intuitiva propiciando ao cidadão a busca o fácil acesso às informações disponíveis na CGU e também a outros órgãos pelo processo chamado de interoperabilidade onde, os dados são compartilhados.

Figura 2 – Ícones para acesso à informações no portal da CGU



Fonte: CGU - <https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br>

Além da CGU e de órgãos públicos a exemplo do Tribunal de Contas da União e Tribunais de Contas Estaduais – TCE, há entidades da sociedade civil que buscam em sua atuação avaliar os dados de acesso na Administração Pública. Um exemplo é a publicação de Índices de Dados Abertos para Cidades ODI 2023, lançado em junho de 2024 pela *Open*

Knowledge no Brasil, uma organização da sociedade civil onde evidencia que das 26 capitais brasileiras, 21 apresentam baixos níveis de abertura de dados demonstrando que o acesso a dados públicos no Brasil precisa avançar (OK Brasil, 2024, p. 55).

No caso da CGU, atualmente, o órgão ranqueia a transparência ativa por meio da divulgação de um Painel Central vinculado ao seu Portal Eletrônico conforme representação na Figura 3.

Figura 3 – Dados sobre transparência ativa no Painel Central do Governo Federal



Fonte: CGU - <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

No painel são expostos dados sobre solicitações de informações direcionadas aos diversos órgãos públicos do governo federal que compõem a administração direta (exemplo: Ministério da Fazenda, Ministério da Saúde, etc) ou indireta (autarquias como INSS, empresas estatais como Banco do Brasil, etc) demonstrando que mais de 1,5 milhões de pedidos foram recebidos e as repostas a esses pedidos chegam a 99,6%, ou seja, um percentual bem elevado demonstrando que apenas 0,4% das solicitações não foram respondidas.

2.3 ACESSO À INFORMAÇÃO NAS CÂMARAS MUNICIPAIS PARAIBANAS

Nos municípios, segundo Cunha e Silva (2016), ao Poder Legislativo foi dada a missão precípua de elaboração das leis, bem como a fiscalização dos atos do Poder Executivo. Em vista disso, o artigo 5º da LAI, informa o dever dos órgãos públicos em constituir portais eletrônicos de maneira transparente e em linguagem compreensiva de modo a favorecer a transparência pública e a referida fiscalização que, por vezes, inicia-se pelo próprio cidadão. Nessa toada seria contraditório se às Câmaras Municipais, não se adequassem a LAI na disponibilização de portais eletrônicos com os meios necessários de acesso à informação.

Consoante ao exposto, o governo local de maneira geral, sob o aspecto federativo, se apresenta mais próximo dos problemas e políticas públicas e o uso da internet encurta as distâncias. Nesse sentido, Klein (2019) afirma que o Município, sob o escopo do espaço local ganhou força, para aproximar o cidadão do meio em que vive, acrescentando ainda a autora que a participação da comunidade nas decisões políticas e sociais apoia-se na necessidade da informação e da transparência.

Fazendo um paralelo ao que Klein (2019) afirma que ficaria destoante se as câmaras municipais, que estão próximas do povo, como órgãos públicos, também não se adequasse a Lei de Acesso à informação, até por que, o inciso I, do artigo 1º, informa que o poder Legislativo também está abrangido pela Lei 12.527/2011.

Visando ampliar o grau de transparência passiva e ativa, nos municípios, a CGU instituiu uma escala conhecida como Escala Brasil Transparente (EBT) - Avaliação 360º atualmente em 2ª edição englobando pesquisa sobre os municípios brasileiros com população acima de 50 mil habitantes, onde, são atribuídas pontuação de 0 e 10, para geração de ranking. No entanto, a escala EBT adotada pela CGU, no que diz respeito ao estado da Paraíba, abrange apenas 10 municípios dentre os quais, possuem população com mais de 50 mil habitantes, deixando um número expressivo de municípios sem ranqueamento (CGU, 2021).

Por outro lado, o Tribunal de Contas Estadual na Paraíba TCE-PB por meio de uma cartilha lançou o Anuário do Índice de Efetividade da Gestão Municipal - IEGM TCE PB / 2016 (Dados 2015) e mais recentemente, em 2025 um manual orientação do referido índice. Esse manual de orientação apresenta um banco de dados com indicadores municipais, ano a ano e atualizados, disponibilizando informações aos cidadãos sobre a gestão local. No entanto, grande parte do acervo bibliográfico e publicações se destinam a transparência passiva como a divulgação de Plano de Plurianual (PPA), Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO), Lei Orçamentárias (LOA) e da gestão de recursos, havendo portanto, carência de informações sobre os tipos de canais de atendimento ao cidadão dispostos portais eletrônicos das Câmaras Municipais Paraibanas.

Nacionalmente, em 2023, a Associação dos Membros do Tribunal de Contas do Brasil (Atricon) lançou uma cartilha conhecida como Programa Nacional de Transparência Pública que, em 2025 encontra-se em sua 2ª edição contendo orientações direcionadas aos cidadãos, gestores públicos e tribunais de contas. Essa cartilha enumera uma série de orientações por meio de critérios a serem adotados pela administração pública para que possam receber um Selo de Qualidade que variam de: sem participação, inexistente, inicial, básico, intermediário, elevado, prata, ouro e diamante.

Dentre essas orientações, estão as que diferencia a ouvidoria e e-Sic a serem dispostos nos portais eletrônicos conforme exposto na Figura 4.

Figura 4 – Exemplo de distinção entre ouvidoria e serviço de informação ao cidadão



Fonte: TCE-PB - <https://tce.pb.gov.br/wp-content/uploads/2025/05/Cartilha-2-PNTP-2025.pdf>

Essas distinções direcionada aos órgãos das três esferas de governo, especialmente ao poder legislativo representa um passo importante na orientação ao cidadão tendo em vista uma haver certa confusão entre os papéis da ouvidoria e dos serviços de informação. Essa diferenciação facilita o atendimento e amplia transparência passiva considerando haver pouca ou quase nenhum material tratando sobre esse tipo transparência nas Câmaras Municipais, e mais especificamente no estado da paraíba. Ademais, conforme dados contidos em Figura 1, exposta no tópico 2.2, o poder legislativo encontra-se com pior índice em transparência ativa o que se infere também, e encontra-se em situação desfavorável no que diz respeito ao índice de transparência passiva, corroborando ao exposto nos resultados apresentados nos resultados e discussão da pesquisa.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Demonstra-se os procedimentos metodológicos que subsidiou a pesquisa desde a delimitação do tema aos procedimentos adotados com fins de orientar a introdução, o desenvolvimento, análise e discussão dos dados da pesquisa e por fim, apresentar as descobertas a partir dos dados coletados.

3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA

O estudo analítico adota o método crítico, partindo de fatos particulares para fatos universais para então, chegar ao tema delimitado, seguindo um rigor lógico (Lakatos; Marconi 2003). Quanto aos fins, a pesquisa caracteriza-se como exploratória, no sentido de adentrar no tema geral procurando dissecar os pormenores em relação ao tema delimitado e descritiva (Gil, 2017) no sentido prover o trabalho as informações básicas contidos nos canais de atendimento ao cidadão nas câmaras municipais paraibanas.

A pesquisa caracteriza-se como descritiva que visa discorrer as características de determinada população ou fenômeno e ainda exemplifica como as que se propõem a estudar o nível de atendimento dos órgãos públicos (Gil, 2017), com a necessidade de descrever dados e características envolvendo os canais de atendimento ao cidadão no ambiente de estudo. Quanto aos meios, a pesquisa é documental, pelo aspecto de amplitude e uso dos canais de atendimento nas câmaras municipais, realizando um processo de extração de dados contidos nos portais de transparência das Câmaras Municipais paraibanas.

Paralela a pesquisa documental, ocorreu uma busca nos repertórios científicos, acadêmicos, sítios eletrônicos, leis, manuais, revistas, teses e dissertações, tendo como características, ser fonte de coleta de dados, restrita a documentos (Lakatos; Marconi, 2003).

Foi utilizada uma abordagem quantitativa, por meio da mensuração de indicadores e a aderência quanto a quesitos distintos nos sítios eletrônicos, correspondente dos canais de atendimento disponibilizados pelas câmaras municipais. Por outro lado, no aspecto qualitativo procura discorrer sobre compreensão e descrição dos tipos de canais de atendimento disponibilizados nos portais eletrônicos nas Câmaras Municipais e a respectiva relação com a Lei de acesso à informação e publicidade exigida pela Carta Magna brasileira. Dessa forma, reside a importância de se aplicar conjuntamente os dois métodos qualitativos e quantitativos, por não serem excludentes e podem ser importantes se complementando e permitindo um melhor entendimento dos fenômenos em estudo (Pereira *et al*, 2018, p. 69).

3.2 UNIVERSO E AMOSTRA DA PESQUISA

Seguindo os parâmetros metodológicos, a pesquisa se debruçou em compreender como se processa o acesso e a disponibilização das informações nos canais de atendimento não presencial aos cidadãos, de 82 portais eletrônicos de câmaras legislativas paraibanas, dos 223 municípios paraibanos (IBGE, 2023).

O número de municípios selecionados deveu-se a necessidade de abranger e cumprir a integralidade da lei de acesso à informação, conforme o §4º, do art. 8º da LAI, dispensados a divulgação de informações relativas à execução orçamentária e financeira pela internet aqueles com população de até 10.000 (dez mil) habitantes conforme informa o Art 8º e inciso 4º, ao destacar que “os Municípios com população de até 10.000 (dez mil) habitantes ficam dispensados da divulgação obrigatória na internet a que se refere o § 2º, mantida a obrigatoriedade de divulgação, em tempo real, de informações relativas à execução orçamentária e financeira, nos critérios e prazos previstos no art. 73-B da Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000 (Lei de Responsabilidade Fiscal)”. (grifo nosso).

Com a definição da quantidade de Câmaras Municipais estudadas, a pesquisa se desenvolveu em 4 fases: A primeira fase ocorreu em consonância com o §4º, do art. 8º da LAI foram extraídos dados do IBGE para sintetizar e organizar as câmaras municipais dentre os 223 municípios paraibanos por ordem decrescente populacional destacando-se um espaço amostral de 82 câmaras paraibanas que tem população acima de 10.000 habitantes as quais, serviram de base ao presente estudo.

A segunda fase foi o aprimoramento do instrumento de coleta de dados, para coletar as informações nos portais das Câmaras; A terceira fase se deu pelo estudo dos portais eletrônicos das 82 câmaras municipais paraibanas no período de 2 meses (março e abril de 2025). A quarta fase foi a construção de 5(cinco) Tabelas (1, 2, 3, 4 e 5) para inserção dos dados extraídos referentes aos 14 itens envolvendo parâmetros dos elementos acessibilidade e compreensibilidade correlacionados aos indicadores de aderência.

3.3 INSTRUMENTOS DE COLETAS DE DADOS

A coleta de dados foi realizada por meio do acesso dos portais eletrônicos das 82 câmaras municipais paraibanas, sendo organizadas por ordem decrescente populacional, onde, cada Câmara teve 5 parâmetros e 14 itens coletados referentes aos indicadores para os elementos: publicidade, que aborda Facilidade de Acesso aos dados (três questões) e

Qualidade de navegação (duas questões); compreensibilidade envolvendo Uso dos recursos que facilitem o entendimento (três questões), Fornecimento de informações (três questões), e Interações com usuários (três questões) (Quadro 1).

Quadro 1 – Parâmetros, indicadores e base legal

Parâmetros	Indicadores		Base Legal
Elemento 1 - Publicidade			
1.1. Facilidade de acesso aos dados	1	A página inicial apresenta ferramenta de pesquisa	Art. 8º – LAI
	2	O portal eletrônico apresenta diferentes opções de consulta e com filtros (mapa do sitio ou organograma ou manual de navegação	Art. 6º – LAI
	3	Acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência	Art. 8º – LAI
1.2. Qualidade da navegação	4	A maior parte dos <i>links</i> de acesso aos canais de atendimento funcionam	Art. 6º – LAI
	5	O portal oferece recursos de acessibilidade, permitindo ao usuário aumentar ou diminuir o tamanho da fonte	Art. 8º – LAI
Elemento 2 – Compreensibilidade			
2.1. Uso dos recursos que facilitem o entendimento	6	Explicações e guia que facilitem a obtenção de informações	Art. 6º – LAI
	7	Seção explicando como navegar pelo portal eletrônico	Art. 7º – LAI
	8	Seção com perguntas e respostas mais frequentes	Art. 8º – LAI
2.2. Fornecimento de informações	9	São sugeridos <i>links</i> para conectar a outros portais	Art. 7º – DL 7724
	10	Há acesso à informação e/ou portal de transparência	Art. 9º – LAI
	11	Disponibiliza endereço de redes sociais	Art. 7º – LAI
2.3. Interações com usuários	12	Informa ouvidoria e telefone para contato	Art. 8º – LAI
	13	Informa endereço e horários de atendimento	Art. 8º – LAI
	14	Informa <i>e-mail</i> para contato	Art. 8º – LAI

Fonte: Adaptado de Allegretti e Platt Neto (2010), Jahns e Raupp (2016), Bianchi, Machado e Noguez Machado (2020) e Biachini, et al. (2019)

Os indicadores de aderência adotados foram numericamente indicados por (0), (1) e (2) que correspondem respectivamente a Omitido, Aderência Parcial e Aderência Plena (Quadro 2), contendo as respectivas descrições elaborado a partir dos estudos de Dias (2006).

Quadro 2 - Indicadores de Aderência

Peso	Indicadores de Aderência
------	--------------------------

0	Omitido: quando o indicador não é apresentado ao usuário no portal eletrônico ou quando se é apresentado, não funciona
1	Aderência parcial: quando a informação ou item é apresentado ao usuário no portal eletrônico de forma parcial
2	Aderência plena: quando todas as informações requeridas são fornecidas ao usuário pela população no portal eletrônico

Fonte: Adaptado de Dias (2006).

O uso das informações coletadas nos canais de atendimento ao cidadão das câmaras municipais permitiu subtrair dados que indiquem o nível de aderência, o nível de acessibilidade, qualidade na navegação, dentre outras informações, ressaltando os aspectos quantitativos relacionando com a análise dos parâmetros adotados.

A pesquisa utilizando os indicadores para cada portal eletrônico das Câmaras Municipais Paraibana foi realizada na quarta fase, período compreendido entre maio e junho logo após a coleta de dados efetuada na terceira fase (março e abril). Com a tabulação dos dados em uma tabela contendo os 14 itens/indicadores para as 82 Câmaras Municipais do espaço amostral contidos na Tabela 1 (Apêndice) desta pesquisa, onde foi possível extrair informações importantes no que diz respeito ao indicador de aderência entre *omitido*, *aderência parcial* e *aderência plena*. Os instrumentos somados a metodologia aplicada, foi possível, verificar o comportamento individual e conjunto das Câmaras Municipais em face dos itens/indicadores correlacionados a Lei 12.527/2011, conforme informações contidos na Análise e Discussão de Dados.

3.4 CUIDADOS ÉTICOS NA CONDUÇÃO DA PESQUISA

Ao se conduzir uma pesquisa, um dos requisitos a ser observado são os princípios éticos implicados no trato com os dados com fins proteger a segurança e a integridade das informações e pessoas envolvidas. A Lei Geral de Proteção de Dados informa em seu interino a necessidade de rigoroso cumprimento na proteção dados, informações e pessoas que, em consonância com a LAI, a Administração Pública deve tornar a publicidade a regra e a supressão ou restrição, a exceção. No caso do pesquisador ao desenvolver uma pesquisa, deve considerar os princípios éticos abrangidos verificando com cautela se os dados colhidos são públicos ou cuja divulgação enseja em violação a privacidade.

No presente trabalho, os dados contidos nos portais eletrônicos das Câmaras Municipais são públicos, não havendo necessidade de submissão ao comitê de ética

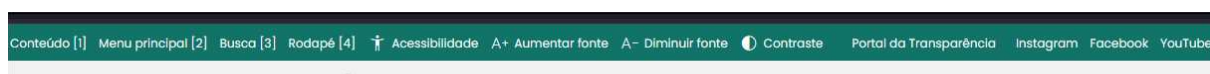
acadêmico, pois, não há seres humanos, apenas órgãos públicos que, pelo dever de transparência, são obrigados a publicizar as informações e os canais de atendimento ao cidadão objeto de estudo do presente trabalho.

No entanto, há dever ético de que as informações expostas, ou mesma extraídas dos portais eletrônicos sejam tratadas com fidelidade e seriedade pois, essa coleta pode envolver dados sensíveis e servirá de base para afirmações ou mesmo conclusões acerca do tema. Tanto que, o levantamento de informações possibilitará como produto técnico tecnológico, a construção de uma cartilha direcionada a esses órgãos públicos mostrando os resultados da pesquisa e sugerindo possíveis intervenções no sentido de aperfeiçoar a disponibilização dos canais de atendimento não presencial ao cidadão e por seguinte, melhorar o atendimento à sociedade.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DE DADOS

Preliminarmente, foram acessadas as páginas ou portais eletrônicos das 82 Câmaras Municipais dispostos na rede mundial de computadores e analisadas individualmente a interface visual, objetivando familiarizar-se com as imagens, ícones, abas, barra de rolagem e links. Por seguinte, como constatação prévia, observou-se não haver uma padronização das páginas ou portais eletrônicos, objeto da pesquisa. No que se refere a interface, observou-se que os dados extraídos prevaleciam sua localização na aba superior a exemplo do sítio eletrônico da Câmara de Mamanguape (Figura 5).

Figura 5 – Aba superior da página da internet pertencente a Câmara de Mamanguape



Fonte: Portal eletrônico de Mamanguape - <https://cmmamanguape.pb.gov.br/>

O mesmo não aconteceu em outros sítios eletrônicos, pois, se localizam no lado direito da página e mais especificamente no rodapé, conforme sítio eletrônico de Monteiro (Figura 6).

Figura 6 – Rodapé da página da internet pertencente a Câmara de Monteiro

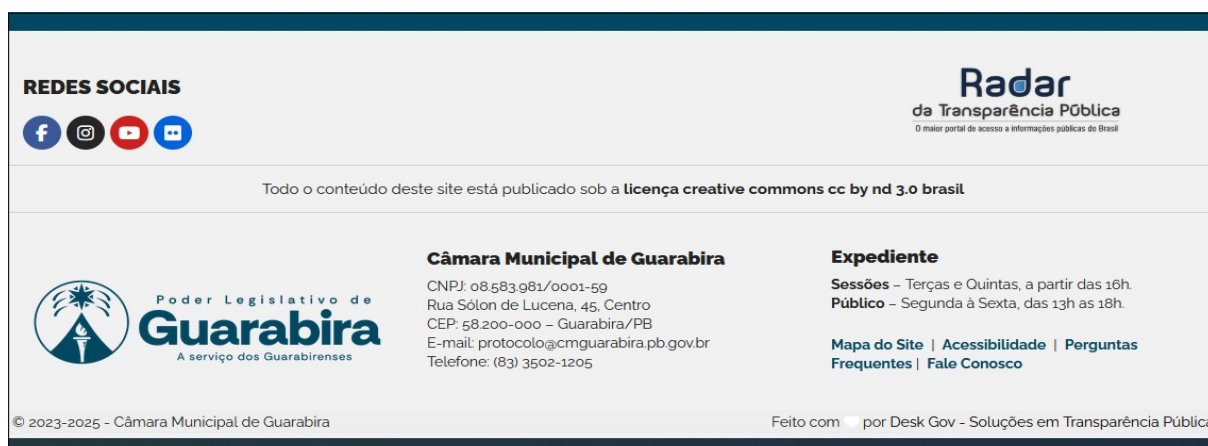


Fonte: Portal eletrônico de Monteiro: <https://www.camarademonteiro.pb.gov.br/>

Os dados coletados nos portais eletrônicos de forma individualizada, mantidos pelas 82 câmaras municipais, utilizando os parâmetros e indicadores referentes aos quesitos publicidade e compressibilidade, associados à base legal dispostos na LAI, por meio de indicadores de aderência, referentes aos 14 itens coletados dos canais de atendimento ao cidadão não presenciais com base no instrumento adaptado a partir dos estudos de Allegretti e Platt Neto (2010), Jahns e Raupp (2016), Bianchi, Machado e Noguez Machado (2020) e Biachini, et al. (2019. p. 144) e os indicadores de aderência elaborado a partir de Dias (2006).

Dos 14 itens referentes a indicadores de aderência estabelecidos, os itens 11, 12, 13 e 14 em quase sua totalidade, das 82 Câmaras pesquisadas, estes localizavam-se no rodapé conforme Figuras 6 e 7, enquanto os demais itens encontram-se distribuídos na aba superior, na lateral da página e em parte, no rodapé.

Figura 7 – Rodapé da página da internet pertencente a Câmara de Guarabira



Fonte: Portal eletrônico de Guarabira - <https://cmguarabira.pb.gov.br/>

Dos itens localizados no rodapé e dos demais localizados na aba superior, do ponto de vista de acessibilidade ao cidadão, observou-se o tamanho de letra variando de pequena (tamanho da fonte entre 8 e 10) a letra de tamanho médio (tamanho da fonte entre 12 e 16) o que impacta na visibilidade e no acesso a esses canais de atendimento por aqueles com alguma dificuldade de acesso, só sendo minimizado quando o portal eletrônico preenche plenamente o item 3 cujo quesito é direcionado a acessibilidade.

Por outro lado, observou-se que alguns portais eletrônicos não apresentavam canais de atendimento ao cidadão no entanto apresentavam links que os ligava ao portal da CGU indicando que os canais de atendimento ao cidadão não eram do portal eletrônico da Câmara em estudo e sim, da CGU. Ou seja, caso o cidadão buscasse realizar um pedido de informação, uma reclamação ou uma denúncia, não o faria no portal daquela Câmara mas sim, no portal da Contradoria Geral da União. Somados a isso, aspectos observacionais foram vislumbrados como a falta de padronização do layout dos portais eletrônicos e no aspecto informacional uns portais tinha glossário e outros, dicionário legislativo.

No que diz respeito aos dados coletados, observando os resultados sobre valores absolutos referente ao indicador de aderência (0), (1) e (2) por Câmara Municipal, demonstrado por meio da Tabela 1, extraída da Tabela com resultados completos da pesquisa e que está contida no Apêndice, destaca que o indicador de aderência (0) correspondente à omitido. Tal indicador que não é apresentado ao usuário no portal eletrônico ou quando se é apresentado, não funciona; 1(um) município teve 7,2% dessa aderência; 12 municípios tiveram 14,3% dessa aderência; 14 municípios tiveram 21,4% dessa aderência; 13 municípios apresentou 28,6% dessa aderência; 8 municípios teve 35,7% dessa aderência; 9 municípios 42,9% dessa aderência; 10 municípios com 50% de aderência; 12 municípios com 57,1% dessa aderência; 1(um) município com 64,3% de aderência e 2 municípios com 71,4% de aderência. Nesse quesito, infere-se que quanto maior o percentual de aderência a esse indicador, a Câmara Municipal se encontra em situação crítica no que diz respeito a disponibilidade e adequação aos 14 itens disponibilizados nos portais eletrônicos os quais tem por base facilitar o atendimento ao cidadão.

Tabela 1 – Valores absolutos referente ao indicador de aderência (0), (1) e (2) por Câmara Municipal

Câmaras Municipais		Valores Absolutos referentes a Indicadores de Aderência por Câmara			Câmaras Municipais		Valores Absolutos referentes a Indicadores de Aderência por Câmara		
		0	1	2			0	1	2
1	João Pessoa	3	3	8	42	Ingá	7	3	4
2	Campina Grande	2	5	7	43	Boqueirão	8	4	2
3	Santa Luzia	3	6	5	44	Pocinhos	10	1	3
4	Patos	3	4	7	45	Araruna	7	2	5
5	Bayeux	7	2	5	46	Cruz do Espírito Santo	5	4	5
6	Sousa	6	1	7	47	Juazeirinho	7	4	3
7	Cabedelo	1	4	9	48	Araçagi	4	2	8
8	Cajazeiras	4	2	8	49	Piancó	4	1	9
9	Guarabira	2	2	10	50	Belém	7	3	4
10	Sapé	7	4	3	51	Sumé	6	4	4
11	Queimadas	3	0	11	52	Cacimba de Dentro	3	5	6
12	Mamanguape	2	1	11	53	Santa Luzia	6	5	3
13	Pombal	4	2	8	54	Uiraúna	8	4	2
14	Monteiro	3	1	10	55	Coremas	4	2	8
15	São Bento	7	4	3	56	Teixeira	8	3	3
16	Esperança	2	3	9	57	Jacaraú	2	3	9
17	Catolé do Rocha	8	2	4	58	Puxinanã	8	0	6
18	Pedras de Fogo	4	3	7	59	Massaranduba	5	4	5
19	Lagoa Seca	6	3	5	60	Tavares	10	3	1
20	Conde	8	3	3	61	Taperoá	6	3	5
21	Solânea	4	1	9	62	Soledade	8	4	2
22	Alagoa Grande	2	3	9	63	Mogeirol	3	3	8
23	Itaporanga	8	5	1	64	Gurinhém	8	2	4
24	Rio Tinto	7	3	4	65	Alagoinha	3	6	5
25	Itabaiana	7	6	1	66	Serra Branca	6	3	5
26	Bananeiras	4	4	6	67	Brejo do Cruz	3	2	9
27	Areia	2	2	10	68	Barra de Santa Rosa	3	3	8
28	Alhandra	6	1	7	69	Lucena	5	5	4
29	Mari	2	4	8	70	Pilar	8	2	4
30	Caaporã	4	5	5	71	Arara	5	1	8
31	Princesa Isabel	4	6	4	72	Paulista	2	6	6
32	Alagoa Nova	7	4	3	73	Salgado de São Félix	3	3	8
33	Cuité	4	5	5	74	Fagundes	2	2	10
34	São José de Piranhas	5	1	8	75	São Sebastião Lagoa Roça	8	2	4

Câmaras Municipais		Valores Absolutos referentes a Indicadores de Aderência por Câmara			Câmaras Municipais		Valores Absolutos referentes a Indicadores de Aderência por Câmara		
		0	1	2			0	1	2
35	Aroeiras	2	7	5	76	Itatuba	3	3	8
36	Itapororoca	5	4	5	77	Manaíra	2	2	10
37	Picuí	3	2	9	78	Imaculada	5	3	6
38	Conceição	5	1	8	79	Dona Inês	9	0	5
39	São João do Rio do Peixe	4	3	7	80	São Vicente do Seridó	3	2	9
40	Remígio	8	4	2	81	Bonito de Santa Fé	4	1	9
41	Pitimbu	6	3	5	82	Juripiranga	6	2	6

Fonte: Dados da pesquisa, 2025

Para o indicador de aderência (1) - aderência parcial: quando a informação ou item é apresentado ao usuário no portal eletrônico de forma parcial, 3 municípios não pontuaram nesse tipo de indicador de aderência; 11 municípios pontuaram com 7,2% nesse indicador de aderência; 18 municípios apresentaram 14,3% dessa aderência; 21 municípios pontuaram 21,4% nesse indicador de aderência; 16 municípios apresentou 28,6% dessa aderência; 7 municípios apresentou 35,7% dessa aderência; 5 municípios apresentou 42,9% dessa aderência; 1(um) município apresentou 50,0% dessa aderência. Os resultados para esse indicador de aderência informam que proporcionalmente quanto maior o número de municípios que aumentam esse percentual de aderência, estes se distanciam do indicador de aderência (0) e se colocam em condições de evoluir para o indicador de aderência (2) que representa o desejável para o atendimento ao cidadão.

Para o indicador (2) - aderência plena: quando todas as informações requeridas são fornecidas ao usuário pela população no portal eletrônico, os resultados segue: 3 municípios apresentaram 7,2% desse indicador; 4 municípios apresentaram 13,4% desse indicador; 8 municípios apresentaram 21,4% desse indicador; 10 municípios apresentaram 28,6% desse indicador; 15 municípios apresentaram 35,7% desse indicador; 6 municípios atingiram 42,9% desse indicador; 6 municípios apresentam 50% desse indicador; 13 municípios apresentaram 57,1% desse indicador; 10 municípios apresentaram 64,3% desse indicador; 5 municípios apresentaram 71,4% desse indicador e 2 municípios apresentaram 78,5% desse indicador de aderência. Pela análise dos dados evidencia-se que das 82 Câmaras municipais pesquisadas apenas 7 ultrapassaram os 70% nesse indicador de aderência, se aproximando das condições

ideais nos quesitos que possibilitam o melhor atendimento ao cidadão e, por outro lado, 46 Câmaras Municipais estão situadas abaixo dos 50% nesse índice de aderência indicando o distanciamento do que é ideal.

Contrastando os resultados para as Câmaras Municipais quanto ao indicador de aderência (0) e (1) os dados demonstram que 40 das 82 Câmaras Municipais encontram-se próximas dos 30% de aderência (0) e 66 das Câmaras encontram-se próximas do percentual no indicador de aderência (1) indicando um número expressivo de Câmara Municipais em situação crítica, que necessitam de avanços substanciais em seus portais eletrônicos no sentido de atingir o indicador de aderência (2) que é o ideal.

Para atingir a situação ideal, as câmaras municipais devem migrar do indicador (0) *omitido*, para o indicador (2) de *aderência plena* passando de (0) para (1) *aderência parcial* até o indicador (2) ou de (0) diretamente para o indicador (2). Uma análise para esses dados é que quanto menos Câmaras Municipais tiverem o indicador de aderência (0) inserto, nos 5 parâmetros onde estão distribuídos os 14 indicadores, significa que existirão mais Câmaras que atende ao indicador de aderência parcial (1) ou, estão localizados no indicador de aderência plena (2) que é a situação desejável.

Dessa forma, os governos eletrônicos instituídos por meio das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) têm contribuído para facilitar e desenvolver serviços prestados à sociedade pelos entes da federação de forma mais ágil e eficiente (Jons; Raup, 2016). Logo, as TICs representam bases de inclusão dos portais eletrônicos, sendo os portais um dos principais meios de transparência uma vez que, em sua estrutura, devem ser disponibilizados os canais de atendimento indispensáveis à efetivação da lei de acesso à informação.

Ao analisar os dados que envolve o **Elemento 1, correspondente a Publicidade**, contendo os dois parâmetros: 1.1 – Facilidade de acesso aos dados e 1.2 – Qualidade da navegação, com 5 indicadores do elemento publicidade, três para o item 1.1 e dois para o item 1.2, contidos na Tabela 2, com os indicadores de aderência (0), (1) e (2). No indicador 1 (a página inicial apresenta ferramenta de pesquisa) observa-se os percentuais 37,8%, 8,5% e 53,7%, respectivamente, indicando que mais de 50% das Câmaras Municipais estão situadas em nível de ideal nesse indicador enquanto quase 38% estão em situação crítica.

Para o indicador 2 - O portal eletrônico apresenta diferentes opções de consulta e com filtros (mapa do sitio ou organograma ou manual de navegação), os resultados foram 53,7%, 46,3% e 0% para os indicadores de aderência (0), (1) e (2) respectivamente, demonstrando que nenhuma da 82 Câmaras Municipais pesquisadas atingiu o indicador de aderência (2)

situando-se mais de 50% delas no indicador de aderência (0) e o restante no indicador de aderência (1). Sendo as ferramentas constante ao indicador 2, de suma importância como meio de consulta por parte do cidadão, o resultado evidencia que os portais precisam avançar e muito nesse quesito para atingir o nível adequado.

Tabela 2 – Valores absolutos do indicador de aderência para o Elemento 1 - Publicidade

Indicadores de Aderência	Elemento 1 - Publicidade				
	1.1 - Facilidade de acesso aos dados			1.2 - Qualidade da navegação	
	1	2	3	4	5
0	31	44	19	15	23
1	7	38	21	19	9
2	44	0	42	48	50

Fonte: Dados da pesquisa, 2025

Para o indicador 3 - acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência, os resultados pesquisados foram 23,2%, 25,6% e 51,2% demonstrando 1/4 das 82 Câmaras Municipais situa-se no indicador de aderência (1) e mais de 50% no indicador (2), porém, 23% ainda não atendem a esse quesito dificultando, por conseguinte o acesso ou usabilidade do sistema à pessoas com deficiência.

Para a análise do indicador 4 - a maior parte dos links de acesso aos canais de atendimento funcionam, os resultados coletados foram 18,3%, 23,2% e 58,5% demonstrando que quase 20% dos links de acesso aos canais de atendimento não funcionam enquanto aproximadamente 23% funcionam parcialmente e quase 60% funcionam em sua plenitude. Já o último item referente ao elemento publicidade, o indicador 5 - o portal oferece recursos de acessibilidade, permitindo ao usuário aumentar ou diminuir o tamanho da fonte, os resultados apresentados foram 28%, 10,1% e 61,9% demonstrando que o 28% das 82 Câmaras Municipais encontram-se em situação de indicador omitido (situação crítica) estando as demais situadas em 10% em aderência parcial e aproximadamente 62% em aderência plena. Nesse sentido, para que as Câmaras Municipais estejam em aderência plena ao indicador 5, deve-se considerar que os problemas de acessibilidade podem ser melhorados com a inclusão de manual para navegação e a disponibilização de ferramentas de acessibilidade para o acesso de pessoas com necessidades especiais (Bartoluzzio *et al*, 2019).

Ao analisar as informações que envolvem o **Elemento 2, correspondente a Compreensibilidade**, assim como aos 3 parâmetros: 2.1 – Uso dos recursos que facilitem o acesso (três indicadores), 2.2 – Fornecimento de informações (três indicadores), e 2.3 –

Interações com Usuários (três indicadores), totalizando 9 indicadores do elemento compreensibilidade, demonstrados e contidos na Tabela 3, para os indicadores de aderência (0), (1) e (2).

Tabela 3 – Valores absolutos do indicador de aderência para elemento 2 - Compreensibilidade

Indicadores de Aderência	Elemento 2 - Compreensibilidade								
	2.1 - Uso dos recursos que facilitem o entendimento			2.2 - Fornecimento de informações			2.3 - Interações com usuários		
	6	7	8	9	10	11	12	13	14
0	77	81	39	30	2	13	13	2	19
1	5	1	13	38	24	29	33	9	0
2	0	0	30	14	56	40	36	71	63

Fonte: Dados da pesquisa, 2025

Os resultados da pesquisa demonstram que o indicador 6 - explicações e guia que facilitem a obtenção de informações, os resultados foram percentualmente 93,9% (77), 6,1% (5) e 0% demonstrando que mais de 90% dos sítios pesquisados encontram-se em situação de omitido, nesse quesito, contrastando com a situação desejável. Na análise do indicador 7 - seção explicando como navegar pelo portal eletrônico, os resultados coletados demonstram que 98,9% (81), 1,1% (1) e 0%, juntamente com o indicador 6 que os dois indicadores do elemento compreensibilidade encontram-se em situação crítica para as 82 Câmaras pesquisadas necessitando ambas, consideráveis melhorias dos portais eletrônicos no sentido de adequar-se ao indicador (2), de aderência plena.

Para o indicador 8 - seção com perguntas e respostas mais frequentes, os resultados foram 47,5% (39), 15,9% (13) e 36,6% (30) onde, aproximadamente 50% das Câmaras pesquisadas situam-se no indicador (0) de *omitido* enquanto mais de 36% encontram-se em situação de indicador (2), de *aderência plena* demonstrando também que esse quesito precisa evoluir e muito para as condições ideais de atendimento ao cidadão; para o indicador 9 - são sugeridos links para conectar a outros portais, onde o quesito informa a necessidade do elo entre interconexão e navegabilidade entre portais eletrônicos, os resultados foram 36,6%, 46,3% e 17,1% demonstrando que aproximadamente 37% das Câmaras Municipais são isoladas de conectividade a outros portais eletrônicos, e 46% apresentam parcialmente essa conectividade - a baixa aderência ao indicador (2), de *aderência plena* nesse quesito dificulta a conectividade e por seguinte, a busca por informações contidas nos portais eletrônicos conexos; para o indicador 10 - há acesso à informação e/ou portal de transparência, os

resultados apresentados foram 2,4%, 29,3% e 68,3% demonstrando que aproximadamente 70% das Câmaras Municipais situam-se no indicador (2), de *aderência plena* apresentando portal de transparência junto ao portal eletrônico e que aproximadamente 30% apresentam indicador de *aderência parcial*.

Ao analisar os resultados para o indicador 11 - disponibiliza endereço de redes sociais, os resultados constam os valores percentuais 15,8%, 35,4% e 48,8% indicando que aproximadamente 16% das Câmaras Municipais apresenta situação de *omitido* por não expor link que a ligue a rede social - as que apresentam pelo menos uma rede social são aproximadamente 35% e as que apresentam duas ou mais redes sociais, são aproximadamente 49% situando-se no indicador (2), de *aderência plena*.

Para o indicador 12 - informa ouvidoria e telefone para contato, são percentualmente 15,8%, 40,2% e 44% onde aproximadamente 16% das Câmaras Municipais encontram-se em situação de *omitido*, não informando telefone nem ouvidoria para contato, as que apresenta parcialmente o indicador (1) são 40% e as que apresentam indicador (2) são 44% de indicador de *aderência plena*.

As informações obtidas para o indicador 13 - informa endereço e horários de atendimento, os percentuais apresentados foram 2,4%, 11% e 86,6% sendo esse um dos melhores indicadores de aderência apresentados, ainda assim, constatou-se portais eletrônicos que omitiram o endereço e o horário de atendimento (indicador de aderência 0) ou mesmo, apresentaram parcialmente essas informações (apenas uma das informações – indicador 1); já o indicador 14 - informa e-mail para contato, os resultados foram 23,2%, 0% e 76,8%. Sendo o e-mail institucional um meio relevante de acesso e de comunicação com o cidadão, a pesquisa demonstrou que aproximadamente 23% das Câmaras Municipais não possuem e-mail para contato, enquanto aproximadamente 77% estão em situação de aderência plena, de indicador (2) nesse quesito.

Os itens 6 (Explicações e guia que facilitem a obtenção de informações) e 7 (Seção explicando como navegar pelo portal eletrônico) foram, dentre os 14 itens pesquisados, os mais críticos apresentados na pesquisa. Embora o item 8 (Seção com perguntas e respostas mais frequentes) possa auxiliar parte das informações que o cidadão busca, os itens 6 e 7 trata de orientar a navegabilidade do cidadão tornando compreensível o acesso ao portal eletrônico demonstrando, portanto, quando as Câmara não preenchem no mínimo o indicador de aderência (1) ou (2) que é aderência plena, a qualidade da navegabilidade torna-se comprometida.

Considerando o exposto e a obrigatoriedade que se faz à aplicação da LAI aos órgãos públicos foi possível verificar na pesquisa, a partir dos dados obtidos, em termos percentuais (Tabela 4), o comportamento no indicador de aderência para a população das 82 Câmaras Municipais em estudo, distribuídos nos 14 itens referentes aos canais de atendimento ao cidadão apresentando percentuais numéricos, possibilitando uma análise acerca dos tipos de canais de atendimento ao cidadão dispostos nos portais eletrônicos do poder legislativo paraibano.

Tabela 4 – Dados referentes aos percentuais (%) em relação aos 14 itens atingidos

Composição dos 14 itens (5 itens - publicidade mais 9 itens compreensibilidade)													
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
7,2	14,3	21,4	28,6	35,7	42,9	50,0	57,1	64,3	71,4	78,5	85,7	92,6	100

Fonte: Dados da pesquisa, 2025

A Tabela 4 foi construída intencionada em tratar cada câmara como elemento individualmente em relação a amostra, de forma que cada elemento individualizado poderia atingir o máximo dos 14 itens, ou seja, 100% dos itens enumerados envolvendo publicidade e compreensibilidade. Como exemplo, foi subtraído na Tabela 1, a Câmara Municipal de Queimadas e a Câmara Municipal de Guarabira que juntas, atingiram 11 itens dos 14 para o indicador (2) aderência plena (situação ideal), percentualmente representando por 78,5% dos 100% necessários. A Tabela 4, juntamente com a Tabela 1 servem como parâmetro para todas as câmaras pertencentes a amostra, possibilitando indicar o quão essas câmaras se encontram mais distantes (indicador – 0) ou mais próximas (indicador – 2) nos quesitos referentes ao ideal para cumprimento a LAI.

Por outro lado, os canais tradicionais de atendimento ao cidadão disponibilizados: ouvidoria ou telefone (item 12) e e-mail (item 14) são os que mais se aproximam do indicador de aderência (2) inferindo haver uma facilidade dos órgãos públicos na disponibilização desses canais nos portais eletrônicos tendo em vista ser apenas a exposição de caracteres e números, não requerendo ações como o click em abas ou ícones ou mesmo o acesso a links.

Ainda, quando se considera a média atingida pelo espaço amostral quanto aos indicadores de aderência (0), (1) e (2) os resultados demonstram que 35,53% das Câmaras Municipais pesquisadas encontram-se com percentual de *Omitido*, 21,25% com percentual de *Aderência Parcial* e 43,10% situadas com percentual de Aderência Plena, indicando portanto,

a necessidade de deslocamento da situação de *Omitido* e de *Aderência Parcial* para *Aderência Plena*, que é a situação desejável.

Por seque, outras observações importantes emergiram na referente pesquisa no que diz respeito aos portais eletrônicos, dentre elas: alguns portais com dificuldade de navegabilidade; alguns portais sem acesso ou inoperante; falta de padronização no layout; links com dificuldades de acesso; letras sem uniformidade de tamanho; abas que não abrem ou apresenta erro; canais de atendimento fora da página principal e figuras e imagens desproporcionais

Apesar dos avanços, esta pesquisa considera a importante afirmação de Pinho e Raupp (2021) ao resgatar o estudo Drehmer e Raupp onde, em uma pesquisa se constatou em órgãos públicos estaduais a existência de divergências entre o que está nos normativos (a exemplo da LAI) com que está na prática dos referidos órgãos públicos asseverando que o “comportamento social ainda não foi institucionalizado, havendo uma defasagem entre a conduta concreta e a norma prescrita”. Dessa forma, a presente pesquisa encontra pontos que correlacionam ao que informa os prestigiados autores tendo em vista que fatores culturais e de adaptação devem ser considerados quando se considera a aplicação da norma prescrita e realidade almejada (DREHMER; RAUPP, 2019).

De modo geral, as câmaras municipais precisam avançar no atendimento ao cidadão com a expansão do governo eletrônico em cumprimento a LAI pois, a nível federal e estadual no ano de 2023 segundo dados contidos na TIC Domicílios 2024, 41% dos órgãos públicos, disponibilizaram serviços públicos aos cidadãos inteiramente pela Internet. Desses serviços públicos online oferecidos, os mais utilizados por essas esferas de governos foram os referentes à saúde pública (32%), documentos pessoais (31%) e impostos e taxas (29%) (TIC Domicílios, 2024, p. 79).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do que se propunha no objetivo de analisar a disponibilização das informações dos canais de atendimento ao cidadão não presencial contidos nos portais eletrônicos das câmaras municipais paraibanas aos olhos da lei de acesso à informação, a pesquisa possibilitou compreender um contexto específico com profundidade do tema, enfatizando a importância de promover a acessibilidade no acesso ao cidadão aos portais eletrônicos, com o intuito de atender aderência plena conforme segundo a lei de acesso à informação.

Do ponto de vista de interface visual dos portais eletrônicos mantidos pelas Câmaras Municipais, observou-se falta de padronização do layout exposto na internet o que prejudica o acesso do cidadão aos canais de atendimento pois, no caso e-SIC, ora é localizado no rodapé de uma página, ora se localiza na aba superior de outra, e em certos casos, há necessidade de acessar um ícone para que se localize tal item, para só então, iniciar o acesso.

No que diz respeito aos dados coletados, os resultados demonstram que as 82 Câmaras Municipais paraibanas necessitam evoluir em termos de oferta completa dos 14 itens/indicadores analisados pela pesquisa, tendo em vista que a ausência desses itens impacta na qualidade no atendimento ao cidadão. Por outro lado, sendo as Câmaras a representatividade do povo, entende-se que estas devam constituir portais eletrônicos que facilitem o rápido acesso ao cidadão, seja por meio da transparência ativa ou da transparência passiva.

Nesse sentido, o presente estudo constatou que as informações disponibilizadas pelos portais eletrônicos das Câmaras Municipais paraibanas, na maioria, apresentam-se distantes do ideal de 100% exigido, que é, o indicador (2) de aderência plena. Nesse sentido, o elemento Publicidade constituído por 5 itens, para os itens 1, 3, 4 e 5 contidos no Quadro 1 e Tabela 2 atingiram percentuais pouco acima dos 50% (item 1 = 53,6%; item 3 = 51,3%; item 4 = 58,3% e item 5 = 60,9%) pelas Câmaras Municipais. Enquanto isso, o elemento compreensibilidade, dos 9 (nove) itens pesquisados constantes no Quadro 1 e Tabela 3, foram encontrados 3 itens a saber: item 10 (68,2%), item 13 (86,5%) e item 14 (76,8%) ultrapassando os 68% das Câmaras Municipais em situação de indicador de aderência plena. Os demais 6 itens, 4 situam-se, com Câmaras abaixo dos 50% referentes aos itens 8 (36,5%), 9 (17,0%) 11 (48,7%) e 12 (43,9%) no indicador de aderência plena enquanto os itens 6 e 7 não obtiveram pontuação nos itens analisados quanto ao indicador de aderência plena nas Câmaras Municipais.

Em observação mais direta, as Câmaras Municipais de Mamanguape e Queimadas, atingiram 78,5% dos 14 itens pesquisados e as Câmaras de Guarabira, Monteiro, Areia, Fagundes e Manaíra atingiram 71,4% dos mesmos itens, ou seja, em relação ao indicador (2), de *aderência plena*, quando todas as informações requeridas são fornecidas ao cidadão no portal eletrônico, essas Câmaras apresentaram os melhores resultados, para atender aos indicadores estabelecidos na pesquisa.

Acredita-se que a realização do estudo possa trazer representatividade aos 223 municípios do Estado da Paraíba, pois se fez uso de métodos de pesquisa que propiciaram o alcance de respostas ao problema exposto, bem como, procurou os pormenores sobre o tema. Por conseguinte, uma relevante observação que se faz, é que não se pode afirmar a efetividade no funcionamento dos canais de atendimento ao cidadão, sendo uma lacuna a ser preenchida por novos trabalhos acadêmicos que busquem evidenciar a efetividade dos canais de atendimento ao cidadão. Ademais, outras lacunas observadas que podem ampliar o olhar sobre o atendimento ao cidadão à luz da LAI é a necessidade de estudos pormenorizados sobre outros meios de acesso ao cidadão como Whatsapp, Chatbot, Redes Sociais ou mesmo o uso de Inteligência Artificial (I.A.)

Por fim, essa pesquisa demonstra resultados envolvendo a população de uma parcela significativa das Câmaras Municipais, pois, demonstra uma realidade do atendimento de órgãos públicos à Lei de Acesso a Informação exigindo avanços na disponibilização dos canais de acesso ao cidadão de modo a fortalecer os princípios democráticos, além de apresentar lacunas evidenciadas pela necessidade de estudos ampliados envolvendo não só o poder legislativo de outros Estados da federação, mas também, outros órgãos do poder executivo ou poder judiciário. A utilização do presente instrumento de pesquisa pode trazer novos olhares sobre a evolução na qualidade do atendimento ao cidadão correlacionados ao cumprimento da LAI e esmera a instigação por novas pesquisas nessa temática considerando o constante processo de evolução pela qual a sociedade passa em níveis tecnológicos.

REFERÊNCIAS

- Abreu, J.C.A *et all.* Contribuições da Lei de Acesso à Informação para o avanço da transparência no Brasil, Revista Gestão e Desenvolvimento, vol. 16, núm. 3, pp. 134-152, 2019. Disponível em: <https://www.redalyc.org/journal/5142/514262384007/html/>
- Allegretti, D. dos S.; Platt Neto, O. A. Funcionalidades, limitações e potencialidades do Portal da Transparência do Estado do Rio Grande do Sul. Revista Catarinense de Ciência Contábil, v. 9, n. 26, p. 79-95, 2010
- Anunciação. H, Atendimento Ao Cliente: Profissionais que revolucionaram o Campo da Experiência do Cliente. Rio de Janeiro: Alta Books, 2021.
- Bartoluzzio, Alann I. S. de Sá, *et all.* Percepção dos cidadãos sobre os portais de transparência do governo estadual e das gestões municipais em Pernambuco. Revista da CGU, Brasília Volume 11 nº 18, 2019. Disponível em: https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/44201/14/V11.n18_Percep%0c3%a7%0c3%a3o.pdf
- Biachin, M.; Machado, S. R.; Machado, V. N. Grau de Transparência Pública nas Empresas Estatais do Sul do Brasil. Desenvolvimento em Questão, v. 18, n. 51, p. 129-146, 2020
- BRASIL, 2024. IPEA. Objetivos de Desenvolvimento Sustentável: ODS 16 - Paz, justiça e Instituições eficazes. Disponível em: <https://www.ipea.gov.br/ods/ods16.html>
- BRSIL. 2025 – Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome. Disponível em: https://www.gov.br/mds/pt-br/canais_atendimento/disque-social-121
- BRASIL, 2024. Objetivos de Desenvolvimento Sustentável: Indicadores Brasileiros para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. disponível em <https://odsbrasil.gov.br/objetivo/objetivo?n=16>
- BRASIL, 2025. Institui a Estratégia Federal de Governo Digital para o período de 2024 a 2027 e a Infraestrutura Nacional de Dados, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2023-2026/2024/Decreto/D12198.htm#art9
- BRASIL, 2022 - 90% dos lares brasileiros já tem acesso à internet no Brasil, aponta pesquisa<<https://www.gov.br/casacivil/pt-br/assuntos/noticias/2022/setembro/90-dos-lares-brasileiros-ja-tem-acesso-a-internet-no-brasil-aponta-pesquisa>>
- Bardin. L. Análise de Conteúdo. Título original: L' Analyse de Conremt. Presses Universitaires de France. 1977. por Edições 70, Lda
- BRASIL. Lei nº 12.527, de 16 de novembro de 2011. Regula o acesso à informações e dá outras providências. Brasília, DF: Diário Oficial da União, 18.11.2011 – Edição extra
- BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília. DF. 5 de outubro de 1988
- BRASIL. Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020, Diário Oficial da União, Brasília, DF Publicado em: 29/04/2020, Edição: 81, Seção: 1, Página: 6

BRASIL. Comissão Mista de Reavaliação de Informações. Súmula nº 1, de 2015. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/CasaCivil/CMRI/sumulas/SUM12015.htm>

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados, Brasília 2018, Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709compilado.htm, Acesso em: 20 de abr. 2024

Bruni. A. L, Silva. W.A.O. Variáveis socioeconômicas determinantes para a transparência pública passiva nos municípios brasileiros, Revista de Administração Pública. Rio de Janeiro 53(2):415-431, mar. - abr. 2019

Cunha Neto, A. L.; Silva, W. S. Transparência pública nas câmaras municipais das capitais nordestinas a luz da lei de responsabilidade fiscal (LRF) e lei de acesso à informação (LAI). UNILAB. Sistema de Biblioteca da Unilab, 2016. Disponível em: <https://repositorio.unilab.edu.br/jspui/handle/123456789/404>

Curto-Rodrigues, R. Transparencia operativa de las comunidades autónomas españolas mediante sus portales de datos abiertos. *Profesional De La información Information Professional*, 29(1). <https://doi.org/10.3145/epi.2020.ene.15>. Disponível em: <https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/epi.2020.ene.15>. Acesso em: 15 nov. 2023

Cardoso, A. Cardoso, A. Qualidade e satisfação na administração local: avaliação da satisfação dos munícipes da Amave NUTIII/AVE* RAP - Rio de Janeiro 45(4):1003-30, Jul./ago. 2011. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rap/a/HB5BVhBb4mbhRGcbFLVHdqm/?lang=pt>. Acesso em: 10 jan. 2024

CGU. Emergência no Acesso à Informação: O Uso da Lei de Acesso à Informação no Governo Federal Durante a Pandemia de Covid-19. Revista da CGU / Controladoria-Geral da União Disponível em: https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/66506/7/V13.N23_Emergencia.pdf. Acesso em: 30 jun. 2025

CGU. Transparência Pública no Governo Federal. Disponível em <https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/campanhas/integridade-publica/transparencia-publica>. S/D. Acesso em: 20 mar. 2024

CGU. Transparência. CGU divulga resultado da 2ª edição da Escala Brasil Transparente - Avaliação 360°. Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/assuntos/noticias/2021/03/cgu-divulga-resultado-da-2a-edicao-da-escala-brasil-transparente-avaliacao-360deg>. Publicado em: 15 de mar. 2021. Acesso em: 10 abr. 2024

CGU. Manual de ouvidoria pública: rumo ao sistema participativo. Disponível em https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/29959/14/manual_de_ouvidoria_publica.pdf. Publicação: nov. 2018. Acesso em: 15 abr. 2024

CETIC.br. Em duas décadas, proporção de lares urbanos brasileiros com Internet passou de 13% para 85%, aponta TIC Domicílios 2024. Disponível em: <https://cetic.br/pt/noticia/em-duas-decadas-proporcao-de-lares-urbanos-brasileiros-com-internet-passou-de-13-para-85-aponta-tic-domicilios-2024/>

Cruz. B. A. B, Conferência Internacional de Comissários de Acesso à Informação Lei de Acesso à Informação como mecanismo de controle social sobre políticas públicas e combate à corrupção, - ICIC 2021

Pinho. J. A. G e Raupp. F. M - Websites dos poderes executivos estaduais e as contratações emergenciais em meio à pandemia da COVID-19: há tecnologia, mas falta transparência, RGO - Revista Gestão Organizacional, Chapecó, v. 14, n. 1, p. 416-428, jan./abr. 2021

Di Marco, C.A F; Terci, E. T, Transparência municipal e controle social: a visão dos Observatórios Sociais sobre os portais de transparência e acesso à informação INTERAÇÕES, Campo Grande, MS, v. 23, n. 2, p. 313-330, abr./jun. 2022 Disponível em: <https://www.scielo.br/j/inter/a/byG7XjncXBgvkxMGpkmrvGK/>

Faria. E. F e Guedes. L. K. S. P, O aparente controle social no âmbito da Administração Pública brasileira, A&C – R. de Dir. Adm. Const. | Belo Horizonte, ano 21, n. 86, p. 249-274, out./dez. 2021.

GIL, Antonio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa – 6, ed. São Paulo. Atlas, 2017

GUÍLLEN. E. F, RAMOS. I, Tecnología y Transparencia. Trans/Form/Ação, Marília, v. 43, n. 1, p. 77-98, Jan./Mar., 2020

HERNANDES, L.E.C.O, PIAVESAN, F. Democracia: Proteção Constitucional e Internacional - São Paulo: ExpressaJur, 2023. ePUB

IBGE, 2022 - Cidades e Estados, disponível em: <https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/pb.html>, Acesso em: 7 de maio de 2024

IBGE, 2023 - PNAD Contínua, disponível em; <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/38307-161-6-milhoes-de-pessoas-com-10-anos-ou-mais-de-idade-utilizaram-a-internet-no-pais-em-2022> , Acesso em 14 de maio de 2024

Jahns, F. T.; Raupp, F. M. Transparência do Poder Executivo dos estados brasileiros. Revista Universo Contábil, v. 12, n. 3, p. 65–72, 2016

Hair. J. et al. Fundamentos de métodos de pesquisa em administração, tradução Ribeiro. L, B, Porto Alegre, Bookman, 2005. 471p.

Klein, A. D, Transparência do Orçamento Público Municipal: desenvolvimento de uma ferramenta (aplicativo) digital capaz de monitorar em tempo real o Legislativo Municipal de São Leopoldo (RS). COLÓQUIO – Revista do Desenvolvimento Regional - Faccat - Taquara/RS - Edição Especial II SNDR, jan. 2019

Mazza, Alexandre. Manual do Direito Administrativo. 13. ed. São Paulo: SaraivaJur, 2023

Massoni, Luiz, F, H *et al.* Transparência no acesso à informação e as memórias virtuais da ditadura minitar no site Brasil:nunca mais digit@al, Biblionline, 2015-01, Vol.11 (1), p.173 – UFPB, Disponível em:<https://periodicos.ufpb.br/index.php/biblio/article/view/25643>. Acesso em: 24 fev. 2024

Manoel. G. T, Kieling. S. F, Sehn. L. C, Strasbourg. U, Walter. S. A, Uma análise da evolução do campo dos estudos em transparência pública em portais eletrônicos sob a perspectiva de redes. Revista GeSec. São Paulo, v. 14, n. 8, p. 14341-14363, 2023

Marconi, M. A. ; Lakatos, E. M. Fundamentos de Metodologia Científica. São Paulo: 7ª Edição. Atlas, 2010

Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (BR). Governo digital - Linha do tempo [Internet]. Brasília, 2024. Acesso em 23 de mai 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/do-eletronico-ao-digital>

Nunes, Rizzatto. Manual da monografia jurídica. 12. ed. – São Paulo, Saraiva Educação, 2018

ODI-Cidades(2023). Índice de Dados Abertos para Cidades. Open Knowledge Brasil. Disponível em: <https://ok.org.br/>

OK - Open Knowledge Brasil, Índices de Dados Abertos para Cidades ODI 2023 Disponível em <https://drive.google.com/file/d/17Zxst9x6kwdeW5hL6vyCd-FTxM6efqQA/view>. Acesso em: 12 mai. 2024

OUVIDORIAS DE JUSTIÇA, Transparência e Lei De Acesso À Informação. 2.ED.. Belo Horizonte: Fórum, 2019. Disponível em: <https://www.forumconhecimento.com.br/livro/L1485>. Acesso em: 6 jun. 2024.

PARAÍBA. Manual de Orientações aos Presidentes de Câmaras. Tribunal de Contas. João Pessoa: TCE-PB, 2017. 30 p.

Pereira. A. S ..[et al.]. Metodologia da pesquisa científica [recurso eletrônico]. 1. ed. – Santa Maria, RS : UFSM, NTE, 2018. 1 e-book. Disponível em: https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/15824/Lic_Computacao_Metodologia-Pesquisa-Cientifica.pdf. Acesso em: 25 de jun. 2024

Pinho. J. A G, Raupp. F.M, Construindo a accountability em portais eletrônicos de câmaras municipais: um estudo de caso em Santa Catarina. Cadernos Ebape. BR, v. 9, nº 1, artigo 7, Rio de Janeiro, Mar. 2011

Rodrigues, K.F, A política nas políticas de acesso à informação brasileiras: trajetória e coalizões, Revista de Administração Pública, Rio de Janeiro 54(1):142-161, jan. - fev. 2020 Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rap/a/nsqxzWDSH4yVPRLMhNZJkkB/?format=pdf&lang=pt>

Silva, L. S, Sousa, A,C,A. Redemocratização no Brasil: continuidade ou ruptura?. Topoi (Rio J.), RJ, v. 22, n. 47, p. 570-575, maio/ago. 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/topoi/a/wxWR5b4J7Z9StMD4dHMjqpc/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 5 de mai. 2024

Tani, Z. R. Atendimento ao Público. São Paulo: Editora Érica, 2018. 136 p. E-book.

TCE-PB, Anuário do Índice de Efetividade da Gestão Municipal. Disponível em: https://tce.pb.gov.br/wp-content/uploads/2024/12/2anuario_2016-1.pdf. Acesso em: 20 de jul de 2025.

TCE-PB, 2025 Programa Nacional de Transparência Pública: orientações para cidadãos, gestores públicos e tribunais de contas, 2ª Ed. Disponível em: <https://tce.pb.gov.br/wp-content/uploads/2025/05/Cartilha-2-PNTP-2025.pdf>. Acesso em: 20 de jul de 2025.

T.I.Brasil. Transparência Internacional. Recomendações de Transparência e Governança e Pública para Prefeituras: Disponível em: https://comunidade.transparenciainternacional.org.br/recomendacoes-para-prefeituras-2ed?_gl=1*1lzd6ni*_ga*MTY1NDE2MzAyMy4xNzE1MjIwNjU0*_ga_E136MXN2HN*MTcxNzM2NDY0OS40LjEuMTcxNzM2NDc5OS41MS4wLjA. Publicação: mar. 2024. Acesso em 10 de mai. De 2024

TIC Domicílios 2024: Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros - Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR. São Paulo : Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2025. Disponível em: https://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/20250512120132/tic_domicilios_2024_livro_eletronico.pdf

Veloso, Renato. Tecnologias da Informação e da Comunicação: desafios e perspectivas - São Paulo: Saraiva, 2011.

APÊNDICE

Tabela 1 – Dados sobre indicador de aderência por município distribuídos nos 14 itens dos elementos publicidade e compreensibilidade

Municípios		Elemento 1 Publicidade					Elemento 2 Compreensibilidade								
		1.1			1.2		2.1			2.2			2.3		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
01	João Pessoa	2	0	1	2	2	1	0	0	1	2	2	2	2	2
02	Campina Grande	2	0	1	2	2	1	0	1	1	2	2	2	1	2
03	Santa Luzia	2	1	1	2	2	1	0	1	0	2	1	1	2	0
04	Patos	2	1	1	2	2	0	0	1	1	2	0	2	2	2
05	Bayeux	2	0	0	2	0	0	0	0	0	2	1	1	2	2
06	Sousa	2	0	0	2	0	0	0	0	1	2	2	2	2	2
07	Cabedelo	2	1	2	2	2	1	0	2	1	2	1	2	2	2
08	Cajazeiras	2	0	1	2	2	0	0	0	1	2	2	2	2	2
09	Guarabira	2	1	1	2	2	0	0	2	2	2	2	2	2	2
10	Sapé	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	2	1	2	2
11	Queimadas	2	0	2	2	2	0	0	2	2	2	2	2	2	2
12	Mamanguape	2	1	2	2	2	0	0	2	2	2	2	2	2	2
13	Pombal	2	0	1	2	2	0	0	0	1	2	2	2	2	2
14	Monteiro	2	1	2	2	2	0	0	2	0	2	2	2	2	2
15	São Bento	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	2	1	2	2
16	Esperança	2	1	2	2	2	0	0	2	1	2	1	2	2	2
17	Catolé do Rocha	2	1	2	0	2	0	0	0	0	1	0	0	2	0
18	Pedras de Fogo	2	1	2	2	1	0	0	0	0	2	2	2	1	2
19	Lagoa Seca	2	0	2	2	2	0	0	0	0	1	2	1	1	0
20	Conde	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	2	2	2
21	Solânea	2	0	2	2	2	0	0	0	1	2	2	2	2	2
22	Alagoa Grande	2	1	2	2	2	0	0	2	1	2	1	2	2	2
23	Itaporanga	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	2	0
24	Rio Tinto	0	0	0	1	0	0	0	2	0	2	1	1	2	2
25	Itabaiana	1	0	1	2	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0
26	Bananeiras	0	1	1	2	2	0	0	0	1	1	2	2	2	2
27	Areia	2	1	2	2	2	0	0	2	1	2	2	2	2	2
28	Alhandra	0	1	0	2	0	0	0	0	2	2	2	2	2	2
29	Mari	2	1	1	2	1	0	0	1	2	2	2	2	2	2
30	Caaporã	2	1	1	0	1	0	0	1	2	2	1	2	2	0
31	Princesa Isabel	2	1	1	1	1	0	0	2	0	1	0	1	2	2

32	Alagoa Nova	0	0	0	1	0	0	0	0	2	1	1	1	2	2
33	Cuité	0	1	2	1	2	0	0	0	1	2	1	1	2	2
34	São José de Piranhas	2	0	2	2	2	0	0	0	0	2	2	1	2	2
35	Aroeiras	2	1	1	2	1	0	0	1	1	2	2	1	1	2
36	Itapororoca	2	1	2	0	2	0	0	0	0	1	1	1	2	2
37	Picuí	1	0	2	2	2	0	0	2	1	2	2	2	2	2
38	Conceição	0	0	2	1	2	0	0	2	2	2	0	2	2	2
39	São João do Rio do Peixe	2	0	1	2	2	0	0	0	1	2	1	2	2	2
40	Remígio	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	2	1	0	2
41	Pitimbu	0	0	2	2	2	0	0	2	1	1	0	1	2	0
42	Ingá	2	0	0	1	0	0	0	2	0	1	0	1	2	2
43	Boqueirão	0	0	1	2	0	0	0	0	1	1	2	0	1	0
44	Pocinhos	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	2	0	2	0
45	Araruna	0	0	1	2	1	0	0	0	0	2	2	2	2	0
46	Cruz do Espírito Santo	0	0	2	2	2	0	0	0	1	1	2	1	1	2
47	Juazeirinho	0	1	2	1	2	0	0	2	0	1	0	0	1	0
48	Araçagi	2	1	2	2	2	0	0	0	0	2	2	1	2	2
49	Piancó	2	0	2	2	2	0	0	1	0	2	2	2	2	2
50	Belém	2	0	0	1	0	0	0	2	0	1	0	1	2	2
51	Sumé	0	1	2	0	2	0	0	1	1	2	1	0	2	0
52	Cacimba de Dentro	2	1	2	1	2	0	0	2	1	1	2	1	2	0
53	Santa Luzia	0	1	0	1	0	0	0	1	0	2	1	1	2	2
54	Uiraúna	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	2	2
55	Coremas	2	0	2	2	2	0	0	0	1	2	1	2	2	2
56	Teixeira	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	2	2	2
57	Jacaraú	2	0	2	2	2	1	1	0	2	2	2	1	2	2
58	Puxinanã	2	0	0	0	0	0	0	2	2	2	2	0	2	0
59	Massaranduba	0	1	2	0	2	0	0	2	1	2	1	1	2	0
60	Tavares	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	2	0
61	Taperoá	0	1	2	0	2	0	0	2	1	2	1	0	2	0
62	Soledade	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	2	2
63	Mogei	2	1	2	2	2	0	0	0	1	2	1	2	2	2
64	Gurinhém	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	2	1	2	2
65	Alagoinha	2	1	1	1	1	0	0	0	1	2	2	1	2	2
66	Serra Branca	0	1	2	0	2	0	0	1	0	2	2	1	2	0
67	Brejo do Cruz	2	1	2	2	2	0	0	2	0	2	1	2	2	2
68	Barra de Santa Rosa	0	1	2	2	2	0	0	2	1	2	1	2	2	2
69	Lucena	0	0	1	2	1	0	0	0	1	2	1	2	1	2
70	Pilar	0	1	2	0	2	0	0	0	0	0	1	0	2	2

71	Arara	0	0	2	2	2	0	0	2	1	2	0	2	2	2
72	Paulista	2	1	1	2	1	0	0	1	2	2	1	1	2	2
73	Salgado de São Félix	2	1	2	2	2	0	0	2	0	2	1	1	2	2
74	Fagundes	1	1	2	2	2	0	0	2	2	2	2	2	2	2
75	São Sebastião Lagoa Roça	2	0	0	0	0	0	0	2	1	0	1	2	2	2
76	Itatuba	1	0	2	2	2	0	0	2	1	2	2	1	2	2
77	Manaíra	2	1	2	2	2	0	0	2	2	2	2	1	2	2
78	Imaculada	1	0	2	1	2	0	0	0	1	2	0	2	2	2
79	Dona Inês	2	0	2	0	2	0	0	0	0	2	2	0	0	0
80	São Vicente do Seridó	2	0	2	2	2	0	0	2	1	2	2	1	2	2
81	Bonito de Santa Fé	0	0	2	2	2	0	0	2	1	2	2	2	2	2
82	Juripiranga	0	1	2	2	2	0	0	0	0	2	1	0	2	2