



UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL
CAMPUS CERRO LARGO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

JOCIELI SCHER

PORTAIS GOVERNAMENTAIS: UMA AVALIAÇÃO NAS
PREFEITURAS DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

CERRO LARGO
2019

JOCIELI SCHER

**PORTAIS GOVERNAMENTAIS: UMA AVALIAÇÃO NAS
PREFEITURAS DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**

Trabalho de curso apresentado ao curso de Administração da Universidade Federal da Fronteira Sul – *campus* Cerro Largo como requisito parcial para aprovação na disciplina de Trabalho de Curso.

Orientadora: Prof^ª Dr. Monize Sâmara Visentini

CERRO LARGO

2019

Bibliotecas da Universidade Federal da Fronteira Sul - UFFS

Scher, Jocieli

PORTAIS GOVERNAMENTAIS:: UMA AVALIAÇÃO NAS
PREFEITURAS DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL / Jocieli
Scher. -- 2019.

55 f.

Orientadora: Prof. Dra. Monize Sâmara Visentini.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) -
Universidade Federal da Fronteira Sul, Curso de
Administração, Cerro Largo, RS , 2019.

1. Internet. 2. Portais Governamentais. 3.
Interatividade. I. Visentini, Prof. Dra. Monize Sâmara,
orient. II. Universidade Federal da Fronteira Sul. III.
Título.

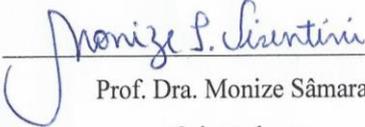
JOCIELI SCHER

**PORTAIS GOVERNAMENTAIS: UMA AVALIAÇÃO NAS PREFEITURAS DO
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de
Administração da Universidade Federal da Fronteira Sul,
como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel
em Administração.

Este Trabalho de Conclusão de Curso foi defendido e aprovado pela banca em:
09/10/2019.

BANCA EXAMINADORA:



Prof. Dra. Monize Sâmara Visentini – UFFS
Orientadora



Prof. Me. Artur Wuerges – UFFS



Me. Andréia Frohlich Justen- UFFS

Dedico esse trabalho primeiramente a Deus por sempre guiar meu caminho, aos meus pais Jorge e Terezinha e também a meus irmãos Marcos e Tatiele pelo apoio de sempre e por presenciar mais uma etapa vencida.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a **Deus**, por ter me dado força para sempre seguir a caminhada superando todas as dificuldades, pois sem a ajuda Dele nada seria possível.

Aos meus pais **Jorge e Terezinha** pela criação, educação e pelo apoio repassado, pois nunca mediram esforços para ajudar seus filhos. Em especial a você pai, por sempre repassar a seus filhos que o estudo é o caminho certo, e que ninguém vai poder isso de você. E mãe, obrigada por sempre estar do meu lado me guiando para o caminho do bem. Os ensinamentos repassados levarei sempre comigo, pois vocês são exemplos de pessoas que quero seguir.

A meus irmãos **Marcos e Tatiele**, muito obrigada por sempre estarem do meu lado me apoiando. Vocês são demais.

A minha orientadora **Prof. Dra. Monize Sâmara Visentini**, obrigada pelos ensinamentos repassados que vou levar comigo para sempre, pela amizade que construímos e também pela paciência que teve. E por fim, quero agradecer por exigir de mim muito mais do eu imaginava que seria capaz de desenvolver.

E também a todos meus **amigos** que durante essa caminhada estiveram comigo e que fizeram que essa jornada fosse mais divertida e me alegrando nos momentos mais difíceis.

RESUMO

Por meio dos portais governamentais, as prefeituras encontraram um meio de informar as pessoas sobre as notícias das cidades, com um baixo custo de administração; assim, a população obtém informações sem sair de suas residências. Partindo dessa ideia, o objetivo do presente estudo, foi o de verificar como os portais das prefeituras gaúchas estão estruturados em termos de acessibilidade, conteúdos e navegabilidade. Para atingir o objetivo proposto, a pesquisa foi classificada com uma abordagem quantitativa. Através de amostragem probabilística, foram investigados 216 portais de prefeituras municipais do Estado do Rio Grande do Sul (RS), avaliando 18 itens em cada um deles. Os resultados para a variável acessibilidade indicaram que nenhum dos 216 portais analisados possui a ferramenta de validação de aderência, ou seja, nenhum dos portais governamentais oferece o padrão HTML e CSS. Caso os portais oferecessem esse método, poderiam desenvolver melhores práticas de usabilidade, tornando sua linguagem mais acessível. Outra variável importante analisada é que nenhuma página governamental possui língua estrangeira, o que dificulta a vinda de turistas para conhecer os municípios. Caso oferecessem esse recurso, a comunicação entre eles seria mais fácil. Através da variável conteúdo, são disponibilizadas informações que ajudam a criar vínculos entre cidadãos e municípios. O conteúdo mais encontrado refere-se à transparência, com uma porcentagem de 95,9%. Por meio da transparência, a população tem a possibilidade de analisar quais serão os destinos dos recursos públicos. Outra variável bastante encontrada diz respeito às licitações, com um percentual de 93,1%. Através das licitações é feito um procedimento administrativo, em que o poder público tem por objetivo a compra de bens, a contratação de serviços, etc. Por fim, quanto à navegabilidade, ela tem a finalidade de permitir/facilitar que as pessoas transitem no ambiente online; assim, os meios de comunicação devem ser os mais completos possíveis, com o intuito de melhorar a navegação e aumentar a interatividade. Dessa maneira, foi criado o recurso de busca nos portais, a fim de “refinar” os conteúdos; após fazer a pesquisa, a página gera conteúdos relacionados somente ao assunto desejado. Com o estudo, conclui-se que os portais governamentais são de suma importância para as prefeituras, pois é através das páginas, que ocorre a comunicação entre os cidadãos. As três principais variáveis do estudo são: acessibilidade, conteúdos e navegabilidade. Estas, são essenciais para o bom funcionamento dos portais.

Palavras-chave: Internet. Portais Governamentais. Interatividade.

ABSTRACT

Through government portals, the city halls have found a way to inform people about city news, with a low cost of administration; therefore, the population obtains information without leaving their homes. From this idea, the objective of the present study was to verify how the gaúcho city halls portals are structured in terms of accessibility, content and navigability. To achieve the proposed objective, the research was classified with a quantitative approach. Through probabilistic sampling, 216 portals of municipal city halls of the state of Rio Grande do Sul (RS) were investigated, evaluating 18 items in each one of them. The results for the accessibility variable indicated that none of the 216 portals analyzed has the adherence validation tool, that means that none of the governmental portals offers the HTML and CSS standard in government portals. If portals offered this method, they could develop better usability practices, making their language more accessible. Another important variable analyzed is that no government page has a foreign language, which makes it difficult for tourists to come to know the municipalities. If they offered this feature, the communication between them would be easier. Through the *content* variable, information is provided that helps to create bonds between citizens and municipalities. Most found content refers to transparency, with a percentage of 95.9%. Through transparency, the population has the possibility to analyze what will be the destinations of public resources. Another widely found variable involves biddings, with a percentage of 93.1%. Through bids, an administrative procedure is made, in which the public authorities have as their objective the purchase of assets, the hiring of services, etc. In conclusion, with relation to the navigability, it has the purpose of allowing / facilitating people to transit in the online environment; Therefore, the media should be as complete as possible in order to improve navigation and increase interactivity. Thus, the search feature in the portal has been created in order to "refine" the contents; After doing the research, the page generates related content only to the desired subject. With the study, it is concluded that the government portals are of paramount importance to the city halls, because it is through the pages that the communication between citizens occurs. The three main variables of the study are: accessibility, content and navigability. These are essential for the proper functioning of the portals.

Keywords: Internet. Government Portals. Interactivity

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Amostra da Proporção Populacional, conforme Triola (2011).	21
Figura 2 - Distribuição dos municípios investigados por macrorregião.....	25
Figura 3- Validação de aderência do município de Santo Ângelo.	28
Figura 4 - Página inicial do portal de São Miguel das Missões	29
Figura 5 - Página inicial do portal de Porto Alegre.....	38
Figura 6 - Página inicial do portal da Sagrada Família.	39
Figura 7 - Portal do município de Palmitinho.	40

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Coredes pertencentes ao estudo.....	26
Tabela 2 - Conteúdo dos Portais.....	30
Tabela 3 - Organização dos Conteúdos.....	32
Tabela 4 - Como se Constitui a Interatividade do Portal.....	34
Tabela 5- Ano de atualização dos Portais.....	36
Tabela 6 - Avaliação da Navegabilidade dos Portais.....	37

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	11
1.1	TEMA.....	12
1.1.1	Problema de pesquisa.....	12
1.2	OBJETIVOS.....	12
1.3	JUSTIFICATIVA.....	13
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	15
2.1	GOVERNO ELETRÔNICO.....	15
2.2	PORTAIS ELETRÔNICOS GOVERNAMENTAIS.....	16
2.3	AVALIAÇÃO DE PORTAIS ELETRÔNICOS.....	17
3	METODOLOGIA.....	20
3.1	TIPO DE PESQUISA.....	20
3.2	POPULAÇÃO E AMOSTRA.....	20
3.3	COLETA DE DADOS.....	21
3.4	ANÁLISE DOS DADOS.....	24
4	ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	25
4.1	ACESSIBILIDADE DOS PORTAIS MUNICIPAIS DAS PREFEITURAS GAÚCHAS.....	27
4.2	CONTEÚDO DOS PORTAIS MUNICIPAIS DAS PREFEITURAS GAÚCHAS.....	30
4.3	NAVEGABILIDADE DOS PORTAIS MUNICIPAIS DAS PREFEITURAS GAÚCHA.....	36
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	43
	REFERÊNCIAS.....	45
	APÊNDICE A- QUADRO COM OS 216 PORTAIS GOVERNAMENTAIS ANALISADOS.....	52

1 INTRODUÇÃO

O uso de Tecnologia da Informação (TI) tem se tornado indispensável para o cotidiano dos órgãos públicos, colocando os gestores frente a grandes mudanças e desafios (SILVA; OLIVEIRA; CANEDO, 2016). Entre esses desafios encontram-se a inclusão digital, capacitação da sociedade para as novas tecnologias, acessibilidade aos serviços prestados e conquista da confiança dos cidadãos (VIEIRA; SANTOS, 2008).

Em se tratando da acessibilidade, os portais governamentais aperfeiçoam os serviços prestados pelos municípios, aumentam a transparência das ações públicas, servem como centrais de informação em tempo integral da cidade e podem viabilizar o contato com os administradores públicos, promovendo uma maior interação entre estes e a sociedade civil, fomentando a discussão dos problemas locais (LEMOS et al., 2004). Os portais são meios municipais utilizados para divulgação de informações, servem como demonstrativos da prestação de contas, publicam sobre a realização de licitações, entre outros (PINHO, 2008).

Conforme Jambreiro, Sobreira e Macambira (2012, p. 161), “os portais governamentais podem ser considerados, a princípio, ambientes de interação dos cidadãos com os governantes, originando um local de decisão e diálogo”. A instalação de portais governamentais possibilita que os governos mostrem sua identidade, objetivos e conquistas, como também possam concentrar e disponibilizar serviços e informações para facilitar o acesso à identificação das necessidades dos cidadãos e à realização de negócios (PINHO, 2008).

A tecnologia de portais representa a inserção de um novo elemento na relação entre governo e cidadão, e constitui-se numa iniciativa na busca da implantação da governança eletrônica¹ (COELHO, 2007). Os portais, além de conter informações, permitem que as pessoas tenham informações acerca dos serviços prestados pela gestão pública, para que assim possam resolver suas demandas particulares. Porém, observa-se que alguns portais de órgãos públicos necessitam de melhorias referente à disponibilização e comunicação de informação, demandando um maior esforço tecnológico e assegurando o compromisso com a comunidade (PINHO, 2008).

Os municípios mais desenvolvidos possuem melhores condições, seja econômica, política, social ou tecnológica para a implementação de portais mais modernos. O município é

¹ Governança eletrônica: “Também intitulada e-governança ou governança digital, refere-se ao modo como a Internet pode melhorar a capacidade do Estado de governar e formular suas políticas”. (GUIMARÃES; MEDEIROS, 2005, p. 05).

o ente mais próximo dos cidadãos, e busca promover suas principais demandas. Portanto, os portais eletrônicos são meios utilizados para facilitar a comunicação entre o governo e os cidadãos, devendo passar por aperfeiçoamentos constantes em relação à qualidade de informação e serviços prestados. Espera-se que as informações neles contidas sejam acessíveis, atualizadas, confiáveis e relevantes. Sendo assim, neste estudo serão averiguadas as características dos portais (acessibilidade, conteúdos e navegabilidade) dos municípios do Estado do Rio Grande do Sul, tendo como base o trabalho de Jambeiro, Borges e Andrade (2006).

1.1 TEMA

O tema deste trabalho refere-se à avaliação dos portais eletrônicos de prefeituras municipais, tendo como ênfase a acessibilidade, conteúdos e navegabilidade.

1.1.1 Problema de pesquisa

Diante da importância dos portais governamentais para os municípios, o trabalho conta com o seguinte problema de pesquisa: **“Como os portais das prefeituras gaúchas estão estruturados em termos de acessibilidade, conteúdos e navegabilidade?”**

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo geral

Verificar como os portais das prefeituras gaúchas estão estruturados em termos de acessibilidade, conteúdos e navegabilidade.

Objetivos específicos

1. Verificar a acessibilidade dos portais municipais das prefeituras gaúchas;
2. Verificar as características dos conteúdos dos portais municipais das prefeituras gaúchas;
3. Verificar as características de navegabilidade dos portais municipais das prefeituras gaúchas.

1.3 JUSTIFICATIVA

De acordo com Silva e Moreira (2006), a internet é um dos meios utilizados o meio utilizado para a comunicação na administração pública. Por isso é fundamental que as informações que são disponibilizadas pelos governantes possam assegurar a participação e a inclusão social. “Visando contribuir para a promoção da inclusão social, os governos vêm optando por utilizar esta tecnologia para ampliar a visibilidade de suas ações e melhorar sua prestação de serviços” (SALVI et al., 2008, p.01). Assim, considera-se a análise dos portais governamentais bastante relevante, tendo em vista que é por meio deles que se estreita a comunicação entre governo e cidadão.

Por meio dos portais, os governos podem demonstrar seus propósitos e disponibilizar serviços e informações aos cidadãos. Além disso, possibilitam o “aumento da transparência e participação da sociedade nas ações governamentais” (PINHO; INGLESIAS; SOUZA, 2008, p.473). Considera-se que “quanto maior for a quantidade de informação disponível abertamente pelo governo e sobre o governo, menor será a possibilidade deste governo conseguir ocultar atos ilegais, corrupção e má administração” (UHLIR, 2006, p. 12).

É de suma importância a divulgação em *sites* ou portais das informações sobre os serviços prestados à sociedade, sendo que essas notícias devem ser claras, objetivas e devem conter uma linguagem de fácil compreensão. “Os portais ainda devem atender aos requisitos de garantia de autenticidade e integridade das informações disponíveis, mantê-las atualizadas, e que permitam ao interessado comunicar-se com o órgão ou entidade detentora” (RAUPP, 2016, p. 39). Assim, investigar características referentes à acessibilidade, conteúdos e navegação dos *sites* dos municípios poderá indicar de que forma as prefeituras estão realizando a gestão e atualização dos seus portais, importante TIC (Tecnologia de Informação e Comunicação) de relacionamento com o cidadão. Para haver uma gestão democrática é essencial que as informações que envolvam o governo possam ser acessadas facilmente e que essas informações sejam compreendidas por todos (JAMBEIRO; SOBREIRA; MACAMBIRA, 2012).

Observando-se a necessidade de possuir meios acessíveis, onde todos possam compreender as informações lá contidas, foi criado no ano de 2011, porém passou a vigorar apenas em 2012, a Lei nº 12.527 denominada Lei de Acesso a Informação que “regulamenta o direito constitucional de acesso as informações públicas e criou mecanismos que possibilitam a qualquer pessoa física ou jurídica, o recebimento de informações públicas dos órgãos e entidades” (BRASIL,2019). Essa lei vale para os três poderes da União, além dos estados e municípios.

Segundo Rezende (2005, p. 1), “a informação é um recurso efetivo e inexorável para as prefeituras e cidades, principalmente quando planejada e disponibilizada de forma personalizada, com qualidade inquestionável para facilitar as decisões dos gestores locais”. As pessoas que não conhecem as ações e/ou as informações governamentais não possuem meios para intervir opinando, mesmo que lhes seja dada essa oportunidade.

Os governos que não promovem o acesso às informações estão dificultando o exercício da democracia. Uhler (2006, p. 37) afirma que “o fluxo aberto e irrestrito de informação entre o governo e o público é um aspecto fundamental para uma sociedade democrática e para a promoção de uma boa governança”. Dessa maneira, observa-se a importância do acesso às informações, sendo que as notícias contidas nos portais governamentais devem ser de fácil acesso e de fácil compreensão.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Este capítulo será destinado à revisão de literatura, abordando discussões em relação ao governo eletrônico e à avaliação dos portais governamentais dos municípios. A primeira seção será destinada ao Governo Eletrônico. A segunda seção abordará a discussão referente à avaliação de Portais Eletrônicos Governamentais, detalhando as variáveis que serão analisadas no estudo.

2.1 GOVERNO ELETRÔNICO

Para compreender o governo eletrônico, primeiramente deve-se assimilar o conceito de governo. “O governo, tradicionalmente, é o conjunto de indivíduos responsáveis por decidir, operacionalizar e controlar as políticas do Estado” (MARTINS; RAMOS, 2008, p. 07). Dessa maneira, o termo governo está ligado à maneira de fazer a ação de governar.

O governo eletrônico (*e-gov*) constitui uma importante estratégia nas ações do governo e no exercício dos papéis intrínsecos, relacionando-se com outros governos, cidadãos e organizações através das tecnologias de informação e comunicação (TIC) (OLIVEIRA, 2010). “O termo governo eletrônico tem foco no uso das novas tecnologias de informação e comunicação (TIC) aplicadas a um amplo arco das funções de governo e, em especial, deste para com a sociedade” (RUEDIGER, 2002, p.01).

Acredita-se que a utilização da Internet e de Web Sites governamentais para prestação de serviços públicos on-line e para disponibilização das mais variadas informações acerca das atividades públicas representa um caminho para melhorar a eficácia e a qualidade dos serviços prestados aos cidadãos bem como do processo democrático. Por meio desses expedientes, julga-se ser possível atender demandas mais específicas da população e que a mesma possa ter uma participação mais efetiva na gestão pública, tanto definindo prioridades quanto fiscalizando e controlando as ações do governo (FERREIRA; ARAUJO, 2000, p.1).

Vale lembrar que o governo eletrônico não está apenas ligado ao uso de TIC. Conforme Prado (2009, p. 32), “os governos sempre fizeram uso, em maior ou menor escala, das tecnologias disponíveis em seus processos internos ou na interação com a sociedade”. Dessa maneira, não deveríamos associar o governo eletrônico com as TIC, como também não devemos expandi-las para o surgimento de uma nova maneira de governar.

Através das TIC, os governos têm a possibilidade de repassar informações com maior rapidez e precisão aos usuários, possibilitando que eles participem de forma ativa no

acompanhamento das ações governamentais. Segundo o Igov² (2009), as TICs causam impactos que beneficiam os cidadãos, melhorando a gestão de recursos, prestando um atendimento mais eficiente, mostrando credibilidade nas ações governamentais entre outros.

Pensando em um ambiente mais eficiente, estratégias de comunicação *online* foram desenvolvidas: governo para o cidadão (*government to citizen*, G2C), governo para empresa (*government to business*, G2B) e governo para governo (*government to government*, G2G). Segundo Goes, Damasceno e Filho (2004), o Governo para o Cidadão retrata as ações que têm por objetivo colocar à disposição das pessoas, através de meios eletrônicos, serviços e informações referentes a esferas públicas. Já o Governo para a Empresa, de acordo com Alves e Moreira (2004, p. 9), mostra as “relações externas que envolvem a interação com as empresas. Incluem os processos de compras e estabelecimento de contratos para prestação de serviços por empresas, assim como funções reguladoras e de recolha de informação”. O Governo para Governo retrata as relações internas, que abrangem ações de diferentes níveis do Estado. Elas podem ser tanto no nível horizontal quanto no nível vertical. No nível horizontal são os serviços que pertencem a dois ou mais ministérios. E no nível vertical são as ações entre Municípios e a Administração Central. (ALVES; MOREIRA, 2004).

O governo eletrônico proporciona benefícios, sendo um deles a redução dos custos perante a administração pública, porque através dessa ferramenta muitos serviços podem ser realizados a qualquer hora, e também diminuiu o número de servidores que eram os responsáveis por essas atividades. “O desenvolvimento do governo eletrônico, com vista na eficiência administrativa, é inevitável para a sociedade do conhecimento, que exige qualidade nos serviços prestados e bom uso da verba pública” (SANTOS; VIEIRA, 2010, p.09).

Através do uso das tecnologias de informação percebe-se governos mais eficientes, preocupados com as melhorias nas gestões públicas e contribuindo para a transparência, a democracia e o controle social. E assim surgem os portais governamentais, que servem para os governantes comunicarem-se com a população em geral, criando uma ligação ainda maior entre o governo e os cidadãos.

2.2 PORTAIS ELETRÔNICOS GOVERNAMENTAIS

Antigamente, quando não se contava com as tecnologias de informação, a comunicação

² Igov, significa o Índice de governança.

entre governos e sociedade era mais restrita, não possuía muito recursos. “Quando surgiram, os portais tinham como função centralizar em um único lugar a informação que estava dispersa online” (SANTOS; ROVER, 2016, p. 59). Segundo Detlor (2002), os portais são locais baseados na web, usados para disseminar a informação, a busca e o compartilhamento, assim como a prestação de serviços para a comunidade de seu interesse. As páginas governamentais são locais que recebem bastante acesso, e possuem esse nome porque apresentam diversos assuntos, além de inserir meios para as pesquisas; os portais, na maioria, são padronizados, pois possuem ferramentas de interação através do *chat* e têm um baixo custo de administração. Além de oferecerem uma diversidade de conteúdos que tem por objetivo informar os cidadãos. Dessa maneira, os *sites* devem apresentar “conteúdos específicos para o seu público-alvo e permitir a construção e o compartilhamento de conhecimento, na medida em que dispõem de ferramentas para comunicação entre quem produz e quem consome a informação” (SANTOS; ROVER, 2016, p. 01). Também oferecem um meio de navegação, pois permitem aos cidadãos um melhor acesso às informações, contribuindo para a escolha de seus governantes e também acompanhando as administrações públicas, observando assim se as verbas estão sendo repassadas corretamente (AKUTSU, 2005).

Segundo a CGU (2010), os portais são um mecanismo no exercício do controle social, porque permitem transmitir ao cidadão como o dinheiro público está sendo aplicado. “Portanto, os portais eletrônicos governamentais podem ser considerados como locais de interação dos cidadãos com os governantes, favorecendo a formação de um ambiente coletivo de decisão e diálogo” (DINIZ, 2015, p. 22).

Dessa maneira, considerando a importância dos portais governamentais para a administração pública, eles surgem como um local de interação, pois, através deles a população possui o direito de observar para onde serão aplicados os recursos municipais, bem como, o seu funcionamento. O estudo passará pela avaliação dos portais eletrônicos, dando ênfase às três variáveis do estudo.

2.3 AVALIAÇÃO DE PORTAIS ELETRÔNICOS

O uso da internet para disponibilizar informações aos cidadãos tem sido ampliado nas mais diversas esferas. Com maior frequência os governos federais, estaduais e municipais vêm utilizando meios digitais para promover os serviços aos cidadãos. Esses serviços disponibilizados online oferecem maior interação e, dessa maneira, cabe analisar as características de acessibilidade, conteúdos e navegabilidade (JAMBEIRO; BORGES;

ANDRADE, 2006), as quais nos portais governamentais podem ser avaliadas.

A acessibilidade na web diz respeito à possibilidade de qualquer pessoa acessar os meios eletrônicos, interagindo com os conteúdos disponibilizados nos *sites*, portais, entre outros. Nesse sentido, a acessibilidade torna-se um aspecto essencial para a promoção de inclusão nos meios de informação. “Observar a acessibilidade em conteúdos disponíveis nos sítios públicos e governamentais na web é fundamental para garantir acesso participativo do cidadão, independente de deficiências ou outra barreira” (FREIRE; CASTRO; FORTES, 2009, p. 397).

Para garantir o acesso participativo dos cidadãos foi criado, em 2004, o Decreto-Lei nº 5.296, estabelecendo que “acessibilidade é a condição para utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, dos espaços mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos serviços de transporte por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida” (BRASIL, 2019), marcando o início para a determinação das vias legais sobre questões relacionadas à acessibilidade em portais ou sítios governamentais (FREIRE; CASTRO; FORTES, 2009).

O Ministério do Planejamento elaborou, em 2008, o modelo de acessibilidade de governo eletrônico (e-MAG), que visa tornar os conteúdos dos portais governamentais mais acessíveis, de maneira que sejam padronizados e de fácil compreensão e, assim, suprimindo as necessidades dos cidadãos. Através da comunicação, o portal governamental permite o exercício da cidadania e da democracia, oferecendo conteúdos para seu público-alvo e, assim, permitindo o compartilhamento de informações. Os conteúdos disponibilizados pelos portais devem possuir uma linguagem adequada, de maneira que os cidadãos entendam, gerando dados e informações, e transformando-os em conhecimento.

Os conteúdos que são divulgados nos portais governamentais viabilizam “que o público tenha as informações necessárias para participar na formulação de políticas e tomada de decisões” (DARBISHIRE, 2010, p.3). Porém, podem ocorrer situações em que os conteúdos disponibilizados são desatualizados, ou não estão mais em vigor. À medida que faltam informações, os esforços das organizações são para promover a normatização dos conteúdos indispensáveis para os cidadãos e, diante do vácuo a esse respeito na legislação brasileira sobre direito à informação, setores profissionais de comunicação pública instalados nos governos estaduais e federal poderiam contribuir com a produção de guias adequadas (ROTHBERG; GIORGI, 2017).

Fazendo as melhorias necessárias, as informações contidas nos portais governamentais irão melhorar. Os portais também devem possuir boas identificações. O título e seus serviços oferecidos são os principais elementos, além de serem os meios mais utilizados para a busca.

Eles devem ser o mais explícito possível, e suas informações devem ser acessíveis e de fácil acesso, onde todos possam navegar sem encontrar empecilho algum. “Quanto mais fácil for para o usuário navegar no portal, mais tempo ele ficará lá, mais informação receberá, e as chances de visitá-lo novamente aumentam” (FRANÇA; HENN; DIAS, 2010, p. 38).

Aumentando as chances de uma nova visita ao portal, tende-se a ter boa navegabilidade, sendo esse conceito relacionado ao fato de “que o portal depende de sistemas de navegação adequados, como menus, buscas, barras laterais, *links* e outros, devendo ser apresentados de forma clara e harmoniosa para uma navegação tranquila” (HAGUENAUER; CORDEIRO FILHO; MOTA, 2008, p. 04). Não adianta um portal governamental possuir informações completas se elas estiverem em locais difíceis de ser encontradas.

Segundo Arten (2009, p. 76), “na navegabilidade dos portais busca-se detectar questões básicas importantes para garantir uma navegação mais amigável e maior facilidade de os cidadãos efetivarem com êxito as ações que pretendem executar no portal”. De acordo com o mesmo autor, se na navegabilidade o acesso às informações e aos serviços for baixo, a participação popular poderá ficar comprometida.

Como apresentado anteriormente, as três principais variáveis do estudo são acessibilidade, conteúdos e navegabilidade e servem para melhorar o bom funcionamento das páginas na web e além de auxiliar as pessoas durante as pesquisas feitas no mundo virtual. E assim, o estudo passará para a metodologia, onde abordará os métodos utilizados no estudo.

3 METODOLOGIA

Segundo Marconi e Lakatos (2010, p. 65), “o método é o conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo traçando o caminho a ser seguido”. Para Cervo, Bervian e Da Silva (2007), método é a maneira de estabelecer diferentes processos para atingir um resultado desejado. Dessa maneira, neste capítulo será apresentada a metodologia utilizada para a realização da pesquisa sobre os portais governamentais do Estado do Rio Grande do Sul. O capítulo foi dividido em quatro seções: tipo de pesquisa, população e amostra, coleta de dados e, por fim, análise dos dados. A amostra com todos os municípios sorteados estão listados no Apêndice A.

3.1 TIPO DE PESQUISA

Para concretizar os objetivos em relação à análise dos Portais Governamentais, observadas as variáveis acessibilidade, conteúdos e navegabilidade, a pesquisa será descritiva de corte transversal único. Segundo Malhotra (2012, p. 141), “a pesquisa descritiva tem como objetivo principal descrever alguma coisa em geral, características”. A pesquisa descritiva expõe as características de determinada população ou de determinado fenômeno, mas não tem o compromisso de explicar os fenômenos que descreve, embora sirva de base para tal explicação (VIEIRA, 2002, p. 65). A pesquisa transversal única consiste em estudo no qual é extraída da população alvo uma amostra de entrevistados e as informações são obtidas somente uma vez (MALHOTRA, 2001).

A abordagem foi, uma pesquisa quantitativa, que busca a validação de hipóteses através de dados estruturados e estatísticos com um grande número de casos representativos (MATTAR, 2005). Quanto aos dados coletados nos portais eletrônicos das prefeituras participantes do estudo, serão do tipo primário. Segundo Mattar (2005, p.159), “dados primários são aqueles que não foram antes coletados. Eles são pesquisados com o objetivo de atender as necessidades específicas da pesquisa em andamento”.

3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA

A população deste estudo são os 497 municípios do Estado do Rio Grande do Sul, que somam um total de 11,3 milhões de habitantes, correspondente a 6% da população nacional (IBGE, 2019). Para o cálculo da amostra, será definido um nível de confiança de 95% e um erro

amostral de 5%. O procedimento de amostragem será a probabilística aleatória simples, que, segundo Lima Filho (2005), fundamenta-se no método em que toda a população tem a mesma probabilidade de ser sorteada para a amostra. No estudo será utilizado o cálculo da amostragem com base na estimativa da proporção populacional, de acordo com Triola (2011), conforme a Figura 1 (Equação 01):

Figura 1 – Amostra da Proporção Populacional, conforme Triola (2011).

$$n = \frac{N \cdot \hat{p} \cdot \hat{q} \cdot (Z_{\alpha/2})^2}{\hat{p} \cdot \hat{q} \cdot (Z_{\alpha/2})^2 + (N - 1) \cdot E^2}$$

Fonte: TRIOLA (2011).

Considera-se o “N” como sendo o tamanho da população, que serão os 497 municípios do Estado do Rio Grande do Sul; o “ \hat{p} ” como sendo a estimativa da proporção amostral estudada; o “ \hat{q} ” como sendo a estimativa da proporção amostral não estudada. Tendo em vista que tanto o “ \hat{p} ” quanto o “ \hat{q} ” não são conhecidos, adota-se “ \hat{p} ” e “ \hat{q} ” igual a 0,5. Como o nível de confiança será de 95%, adota-se que “ $Z_{\alpha/2}$ ” seja igual a 1,96, contendo um erro amostral de 5%. Logo, o “E” será igual a 0,05. Calculando-se o tamanho da amostra, conforme a Equação 01, foi encontrado um total de 216 portais governamentais que serão analisados. Como há a chance de algumas prefeituras não possuírem portal ativo, foram sorteadas 250 cidades, caso haja a necessidade de reposição da amostra.

3.3 COLETA DE DADOS

A coleta de dados foi feita através de observação estruturada das características dos portais analisados. O instrumento utilizado para a coleta dos dados é o mesmo aplicado por Jambeiro, Borges e Andrade (2006). Os itens que foram observados em cada uma das três características estão disponíveis no Quadro 01.

Quadro 1 – Resumo dos itens que foram observados nas variáveis de acessibilidade, conteúdos e navegabilidade dos Portais Governamentais

Acessibilidade	
1º Pergunta	Os motores de busca não organizam hierarquicamente as páginas. Através de <i>softwares</i> ela pretende abranger um maior número de recursos, permitindo que os usuários localizam os itens desejados através de palavras chaves. (CENDÓN, 2001). Segundo NEIPATEL (2019), os sites de busca mais utilizados são os seguintes, Google; Bing; Yahoo; Ask.com; Aol.com; Baidu; Wolframalpha; DuckDuckGo; Archive.org.; Yandex.ru. Dessa maneira, conta com a seguinte pergunta, quais foram os motores de buscas utilizados na pesquisa?
2º Pergunta	Os navegadores são programas utilizados para acessar a internet, é através deles que observamos os conteúdos que são disponibilizados. De acordo com a Showmetech (2017), os navegadores de internet mais populares foram os seguintes, Google Chrome; Internet Explorer & Edge; Firefox; Opera. E assim a pergunta se refere, em quais navegadores o site funciona perfeitamente?
3º Pergunta	O processo de validação tem como objetivo comprovar através de testes que sistemas computadorizados, <i>softwares</i> , equipamentos, redes e instalações estão exercendo funções de maneira segura (SANCHES, 2017). Dessa maneira, será avaliado o link de cada prefeitura, por meio de um software que automaticamente indica-se se pode aceitar o HTML e o CSS do portal estudado. Assim, se avaliou se ocorre a validação de aderência aos padrões HTML e CSS da Word Wide Web (WWW) nos portais analisados?
4º Pergunta	O portal oferece língua estrangeira? () sim () não
Conteúdos	
5º Pergunta	Os conteúdos dos portais contém informações de acordo com o perfil do usuário, oferecendo uma maior comodidade. São 7 variáveis a serem identificadas no portal como conteúdos: I) Acessibilidade: Possui uma combinação de teclas ALT+ [Nº do atalho] ³ que auxilia na navegação via teclado, também conta com uma ferramenta que aumenta o tamanho da fonte do portal, contribuindo para um maior conforto e maior sucesso na navegação. Esses meios servem para ajudar as pessoas que possuem certa deficiência, tornando o portal um local mais inclusivo; II) Município: Conta sobre a história, além de possuir dados importantes do município. Nas atrações turísticas, o turista pode pesquisar sobre os atrativos que a cidade apresenta bem como seus pontos turísticos e também pode encontrar serviços de pousadas ou de hotéis. III) Departamentos: É encontrado as secretarias que pertencem a cada município e suas subsecretarias quando existir, além dos conselhos e comitês pertencentes a cada município; IV) Informativos: É o local onde se encontra a galeria de áudio e de vídeo de eventos do município; V) Publicações oficiais: Lugar destinado as licitações, os concursos e a legislação do município; VI) Transparência: Possuímos acesso a informações das contas públicas; VII) Contatos: Encontramos os telefones e endereços da prefeitura, em alguns casos também encontramos a ouvidoria e o fale conosco. E dessa maneira, conta com a seguinte pergunta, o conteúdo do portal é constituído por quais dessas variáveis?
6º Pergunta	Se refere aos subtítulos que encontramos nos portais. I) Atrações turísticas e serviços se encontram na variável município; II) As secretarias, subsecretarias, conselhos e comitês se encontram em departamentos; III) As multimídias estão em departamentos; IV) Licitação, concurso e legislação são variáveis encontradas em publicações oficiais. Dessa maneira, a pergunta deseja saber, como o conteúdo dos portais é encontrado?
7º Pergunta	O portal possui páginas dinâmicas? () sim () não

³ ALT+1 = Conteúdo; ALT+ 2= Menu; ALT+ 3= Busca; ALT+ 4= Rodapé; ALT+ 4= Acessibilidade; ALT+ 5= Mapa do site.

8º Pergunta	A interação fornecida pelo portal se constitui em: () Governo- Cidadão () Governo- Governo () Governo- Empresa
9º Pergunta	Existe publicidade no portal? () sim () não
10º Pergunta	A publicidade que é vinculada ao portal () ligada ao governo municipal () ligada ao governo federal.
11º Pergunta	A página possui a data da última atualização? () sim () não
12º Pergunta	Se possui, qual foi o ano de atualização?
Navegabilidade	
13º Pergunta	Os portais oferecem animação de abertura? () sim () não
14º Pergunta	Os itens do menu se alteram durante a visita? () sim () não
15º Pergunta	As páginas podem ser armazenadas como favoritos? () sim () não
16º Pergunta	Existe o recurso de busca no portal? () sim () não
17º Pergunta	A “busca” possui opções avançadas para o usuário? () sim () não
18º Pergunta	Os links estão presentes durante os textos ou são listados em cada página? () durante os textos () listados em cada página

Fonte: Adaptado de Jambeiro; Borges; Andrade, 2006.

Para a acessibilidade serão avaliados quatro itens. O primeiro item refere-se a quais motores de busca aparecem nos primeiros resultados. O segundo item refere-se a quais navegadores de busca funcionam perfeitamente, citando o nome deles. No terceiro item será inserido o link de cada portal analisado em um aplicativo denominado W3C (*Word Wide Web Consortium*), sendo que esse aplicativo realiza a **validação de aderência aos padrões HTML** e o CSS, dando um retorno do teste. E, por fim, o quarto item quer investigar se os portais analisados possuem a ferramenta de língua estrangeira.

Na seção denominada conteúdos serão avaliados oito itens. O primeiro item identifica os conteúdos dos portais, ou seja, nessa seção constarão os tópicos encontrados quando nos deparamos com os portais analisados. O segundo item deseja saber como são divididos os conteúdos nos portais, se são separados por temas ou se encontram-se todos juntos no mesmo item. O item três deseja saber se os portais utilizam alguma tecnologia nas páginas para elas tornarem-se dinâmicas. Já o item quatro refere-se à interatividade, seja ela entre governo/cidadão, governo/empresa, governo/governo ou em todos os casos. Assim, o item cinco deseja saber se os portais oferecem alguma publicidade. Se essa publicidade possui algum vínculo ao

portal será investigado no item seis. Já o item sete deseja saber se há a última atualização nos portais; caso haja, qual é o dia da sua última atualização.

A avaliação da navegabilidade é estruturada em seis itens. O primeiro item deseja saber se os portais possuem animações de abertura. Já o segundo item investiga se o menu tem alterações durante a visita. O item três deseja analisar se as páginas pesquisadas podem ser armazenadas como favoritos. No item quatro analisa se possui o recurso de buscar informações. Já o item cinco deseja saber se na visitação dos portais há como fazer uma busca mais avançada de informações. O item seis analisa se houve algum tipo de interação do conteúdo, por exemplo, se podem ser feitas pesquisas nos portais através do *google* ou se as informações contidas nos pórticos são organizadas por sua categoria. Por fim, o item sete investiga se são encontrados os links nos textos ou se são listados em cada página.

3.4 ANÁLISE DOS DADOS

Segundo Teixeira (2003, p. 193, 194):

A análise de dados é o processo de formação de sentido além dos dados, e esta formação se dá consolidando, limitando e interpretando o que as pessoas disseram e o que o pesquisador viu e leu. A análise dos dados é um processo complexo que envolve retrocessos entre dados pouco concretos e conceitos abstratos, entre raciocínio indutivo e dedutivo, entre descrição e interpretação.

Na análise dos dados, o “pesquisador entra em maiores detalhes sobre os dados decorrentes do trabalho estatístico, a fim de conseguir respostas as suas indagações, e procura estabelecer as relações necessárias entre os dados obtidos e as hipóteses formuladas” (MARCONI; LAKATOS, 2010, p. 152). De acordo com Aaker, Kumar e Day (2011), a análise dos dados consiste nas técnicas e métodos que são utilizados para obter informações, dessa maneira, têm um papel importante para a transformação dos dados em conclusões e relatórios.

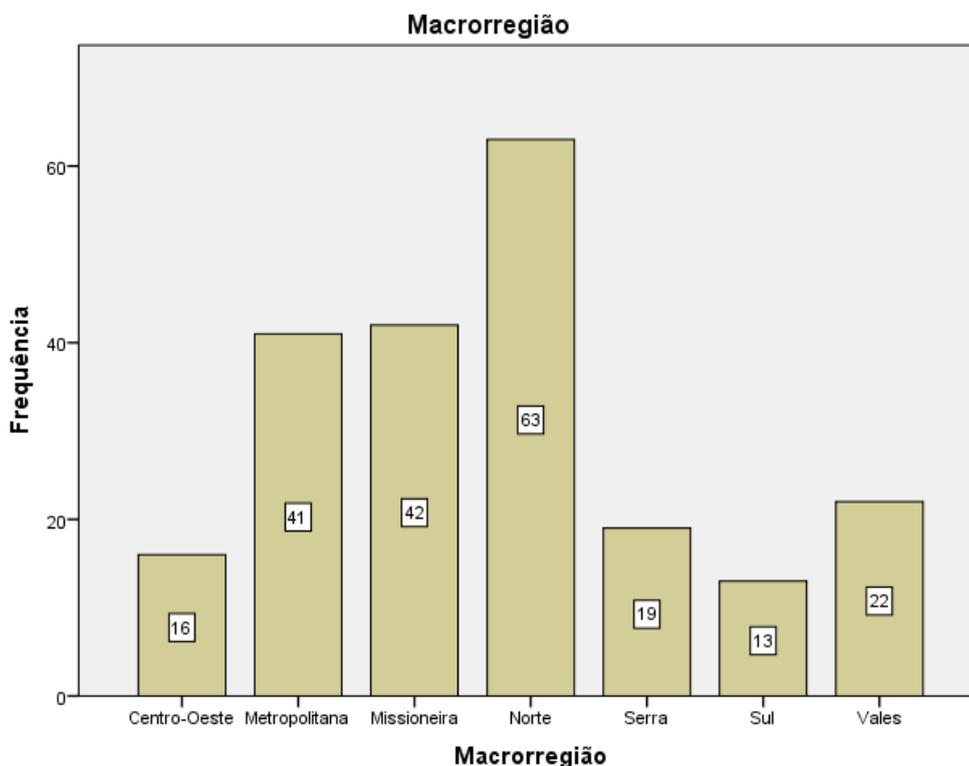
Os resultados obtidos por meio do roteiro de observação estruturado foram tabulados com a ajuda do software Excel 2013. Será aplicada uma análise de estatística descritiva, pois segundo Aaker, Kumar e Day (2011), a pesquisa descritiva oferece os números precisos e significativos para concentrar um maior conjunto de dados. Também foi realizada uma análise de frequência das observações de cada um dos itens analisados, a fim de serem obtidas as respostas aos objetivos definidos.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

No decorrer do capítulo são apresentados e discutidos os resultados obtidos através da coleta de dados realizada com os portais governamentais dos municípios que pertencem ao estado do Rio Grande do Sul. Este trabalho tem como objetivo verificar como os portais das prefeituras gaúchas estão estruturados em termos de acessibilidade, conteúdos e navegabilidade. Para atender a esse objetivo, o capítulo apresenta os resultados em três seções. A primeira verifica a acessibilidade dos portais municipais das prefeituras gaúchas. Na segunda são analisados os conteúdos dos portais municipais das prefeituras gaúchas. E por fim, são analisadas as características de navegabilidade dos portais municipais das prefeituras gaúchas.

A coleta de dados recaiu sobre 216 municípios do RS, com média populacional de 34.101,29 habitantes sendo que o menor município investigado foi Carlos Gomes com 1.574 habitantes e o maior município investigado foi Porto Alegre com 1.476.867. No que se refere as macrorregiões do estado abrangidas no estudo, pode-se verificar na Figura 2 a distribuição dos municípios.

Figura 2 - Distribuição dos municípios investigados por macrorregião.



Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

Em todo o Rio Grande do Sul existem 7 macrorregiões, de acordo com Governo do

RS (2019), sendo todas elas englobadas na amostra desta investigação, reforçando a sua característica probabilística. Conforme o Gráfico 01, percebe-se que a macrorregião com maior número de municípios sorteados na amostra foi a Norte com 63 municípios, seguida pela região Missioneira (42) e Metropolitana (41), respectivamente. A macrorregião com menor representatividade foi a Sul com apenas 13 cidades sorteadas. Além da análise macrorregional, considera-se que o estado do Rio Grande do Sul é composto por 28 COREDES, segundo o site Atlas Socioeconômico do Rio Grande do Sul (2019), sendo todos eles representados na amostra do estudo, conforme a Tabela 1.

Tabela 1 - Coredes pertencentes ao estudo.

COREDE	Frequência de cidades sorteadas	Percentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Alto da Serra do Botucarái	5	2,3	2,3	2,3
Alto Jacuí	6	2,8	2,8	5,1
Campanha	3	1,4	1,4	6,5
Campos de Cima da Serra	3	1,4	1,4	7,9
Celeiro	7	3,2	3,2	11,1
Central	7	3,2	3,2	14,4
Centro Sul	10	4,6	4,6	19
Fronteira Noroeste	6	2,8	2,8	21,8
Fronteira Oeste	4	1,9	1,9	23,6
Hortênsias	4	1,9	1,9	25,5
Jacuí Centro	3	1,4	1,4	26,9
Litoral	8	3,7	3,7	30,6
Médio Alto Uruguai	9	4,2	4,2	34,7
Metropolitano do Delta do Jacuí	6	2,8	2,8	37,5
Missões	18	8,3	8,3	45,8
Nordeste	13	6	6	51,9
Noroeste Colonial	6	2,8	2,8	54,6
Norte	18	8,3	8,3	63
Paranhana Encosta da Serra	4	1,9	1,9	64,8
Produção	7	3,2	3,2	68,1
Rio da Várzea	7	3,2	3,2	71,3
Serra	14	6,5	6,5	77,8
Sul	10	4,6	4,6	82,4
Vale do Caí	7	3,2	3,2	85,6
Vale do Jaguarí	6	2,8	2,8	88,4
Vale do Rio dos Sinos	6	2,8	2,8	91,2
Vale do Rio Pardo	5	2,3	2,3	93,5
Vale do Taquari	14	6,5	6,5	100
Total	216	100	100	

Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

As 216 cidades investigadas serão analisadas quando aos critérios propostos nos

objetivos deste trabalho: acessibilidade, conteúdos e navegabilidade.

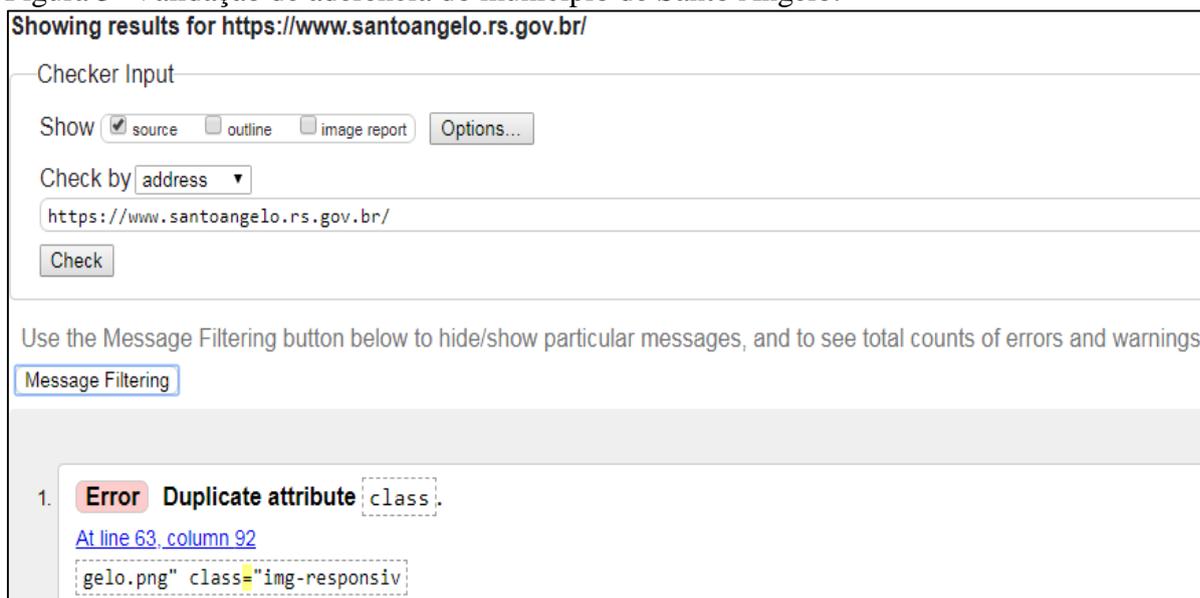
4.1 ACESSIBILIDADE DOS PORTAIS MUNICIPAIS DAS PREFEITURAS GAÚCHAS

A partir das questões de avaliação elencadas no Quadro 01, para a primeira pergunta, os motores de busca que foram utilizados na pesquisa foram os seguintes: Google, Bing, Yahoo, Ask.com, Aol.com, Baidu, Wolframalpha, DuckDuckGo, Archive.org e Yandex.ru. Para o Ask.com, o Walframalpha e o Archive.org, não foi encontrado nenhum dos portais municipais, porque as páginas não eram carregadas. Para os demais, Google, Bing, Yahoo, Aol.com, Baidu e DuckDuckGo as páginas eram encontradas sempre que pesquisado. Os motores de busca são mecanismos que utilizam a internet para fazer buscas em páginas, possuindo ferramentas que possibilitam que o usuário realize pesquisas na internet por meio de palavras-chave, fazendo com que o sistema torne a pesquisa mais ampla e detalhada (MORAIS; AMBRÓSIO, 2007). Através dessas palavras chave é importante encontrar a prefeitura, pois, além de facilitar a busca torna a pesquisa mais fácil e mais acessível.

Para a segunda pergunta, sobre os navegadores, foram utilizados o Google Chrome, Internet Explorer & Edge, Firefox e o Opera, sendo possível localizar 100% dos municípios, ou seja, em todos os navegadores quando pesquisado os dados eram obtidos sem nenhuma dificuldade. A organização dos arquivos facilita a navegação, levando o usuário a ter uma maior eficiência na busca e uma maior análise dos dados para a navegação.

Para verificar se ocorre a validação de aderência aos padrões HTML e CSS da World Wide Web (WWW) nos portais analisados, referente à terceira pergunta, utilizou-se a ferramenta automática disponível no site Serviço de validação de marcação W3C (2013). Tendo como resultado que nenhum dos 216 portais avaliados foram aprovados em relação à validação de aderência. A Figura 3 exemplifica o relatório gerado pelo sistema quando da verificação de um portal.

Figura 3- Validação de aderência do município de Santo Ângelo.

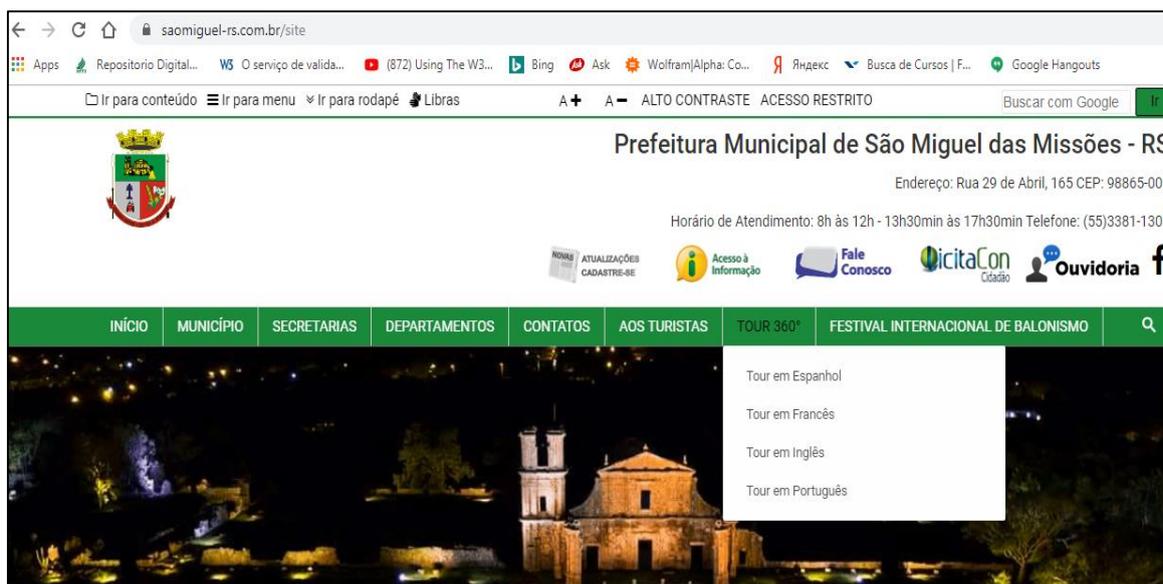


Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Percebe-se na Figura 3 o “error”, que indica a não aprovação do município de Santo Ângelo no critério avaliativo de CSS e HTML, o mesmo aconteceu com os outros 215 portais analisados. Os portais precisam se adequar a esse método de avaliação, para que assim sejam apresentados um melhor meio de navegação, aumentando a sua credibilidade e melhorando seus padrões na web. Isso porque segundo Oliveira (2017), o HTML e o CSS seguem padrões definidos pela W3C, que servem para desenvolver boas práticas de usabilidade e linguagem tornando a web mais acessível.

Outro quesito muito importante é o recurso que o portal oferecer língua estrangeira, referente à quarta pergunta. Nos 216 portais governamentais analisados, nenhum portal possui esse recurso. O município de São Miguel das Missões possui uma ferramenta em seu portal chamado *tour 360°*, onde encontramos versões de um *tour* panorâmico em Espanhol, Frances, Inglês e Português das Ruínas de São Miguel, como apresentado na Figura 4.

Figura 4 - Página inicial do portal de São Miguel das Missões



Fonte: Portal de São Miguel das Missões, 2019.

Um local de grandes visitas do município são as Ruínas de São Miguel denominadas como Ruínas de São Miguel Arcanjo, que acabou sendo declarado como Patrimônio Mundial da UNESCO (Portal das Missões, 2019). As ruínas atraem diversas pessoas do Brasil ou até mesmo fora dele, e apresentam um *tour*, onde os turistas encontram sobre a história dos Jesuítas- Guaranis que ali viviam. As cidades perdem em não oferecer a ferramenta de língua estrangeira. Gramado, por exemplo, está entre as 10 cidades mais visitadas no Brasil, segundo o Guia de Viagem (2018). Ela ocupa a 7ª colocação no país, e seu portal não possui língua estrangeira. Imagina-se que, caso tivesse, o número de visitantes poderia aumentar, pois estrangeiros poderiam se interessar em conhecer o município aumentando a economia municipal. “A não disponibilidade de versões em outras línguas pode trazer problemas a emigrantes que se instalem na cidade e ainda não tenham facilidade com a língua nacional” (JAMBEIRO; BORGES; ANDRADE, 2006, p.06).

É de grande importância a observação das questões referentes aos motores de busca, navegadores, validação de aderência e língua estrangeira para a acessibilidade dos portais. Observa-se que a acessibilidade tem como objetivo permitir que as informações e serviços disponibilizados sejam iguais a todos, atendendo todos os tipos de necessidades. Os portais que atendem essas necessidades tendem que o visitante retorne outras vezes para fazer novas pesquisas.

4.2 CONTEÚDO DOS PORTAIS MUNICIPAIS DAS PREFEITURAS GAÚCHAS

Os conteúdos disponibilizados nos portais governamentais fortalecem o engajamento do cidadão com o município, beneficiando os munícipes e a gestão pública. Os conteúdos locais estreitam o sentimento de pertencimento e laços culturais (SANTOS, 1996). Dessa maneira, a quinta pergunta avaliou os conteúdos dos portais, divididos em acessibilidade, município, departamentos, informativos, publicações oficiais, transparência e contatos, conforme detalhado na tabela abaixo. Na Tabela 2, são apresentados os resultados para esta pergunta.

Tabela 2 - Conteúdo dos Portais.

Variável	Frequência	Percentual
Transparência	208	95,9
Município	201	92,6
Contatos	200	92,2
Informativos	188	18,8
Publicações Oficiais	69	31,8
Acessibilidade	68	31,3
Departamentos	23	10,6

Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

Como apresentado na Tabela 2, ferramentas como acessibilidade, departamentos e publicações oficiais são serviços que não são de fácil acesso. Indicam que essas informações não são encontradas de maneira fácil e nem todos os portais disponibilizam.

A acessibilidade deveria ser encontrada em todos os portais. Observa-se que foi encontrada em apenas 68 municípios pesquisados, isso representa menos da metade do total da amostra.

Os graves problemas de acessibilidade que existem nos sítios governamentais criados para disponibilizar informações para todos os cidadãos indicam que ainda é necessário propor políticas públicas mais efetivas para garantir o acesso universal do cidadão brasileiro ao conteúdo na web (FREIRE; CASTRO; FORTES, 2009, p. 413).

Em prática existe a Lei nº 5.296/2004 que no Artigo 47, determina que após a publicação do Decreto, possuem um prazo de até 12 meses para tornar os portais e sítios eletrônicos locais acessíveis há todos, garantindo acesso pleno às informações. Entretanto, percebe-se que algumas prefeituras gaúchas ainda não o fazem.

Na variável município, seu número de representatividade é bem alto, totalizando 201, estando presente em quase todos os portais analisados. Neste item, durante as visitas aos portais, encontram-se informações sobre a história do município, antigos prefeitos, alguns dados importantes da cidade entre outros. Nas atrações turísticas nós encontramos sobre as belezas naturais que o município pode oferecer também se encontra locais de cultura e lazer. Nos serviços é o local destinado às atividades relacionadas ao cidadão, servidor público e também ao empreendedor quando tiver.

Em apenas 23 municípios, encontramos a variável departamento, nela se encontra as secretarias, subsecretarias e os conselhos e comitês. Nas secretarias serão encontrados como são divididos os comandos pertencentes a prefeitura. As subsecretarias não são todos os municípios que possuem. Também são poucas prefeituras que possuem conselhos e comitês.

Nos informativos, encontramos notícias sobre a cidade bem como eventos que aconteceram ou irão acontecer no município, também poderá encontrar fotos e vídeos desses eventos, e os informativos estão presentes em 188 municípios pesquisados. Nas publicações oficiais são encontradas as licitações, os concursos e legislação sendo que foi encontrado essas variáveis em apenas 69 municípios. A variável transparência se encontra em 208 municípios, sendo a variável mais encontrada. Isso significa que quase todos os portais analisados possuem essa ferramenta. Através da transparência pública, o cidadão tem a possibilidade de acompanhar as decisões dos gestores perante a utilização dos recursos públicos (SILVA; VACOVSKI, 2015). E assim, a população tem a possibilidade de observar para onde que serão repassadas as verbas municipais. Por fim, a ferramenta contatos é encontrada em 200 municípios, e possui informações sobre os principais telefones do município e além de constar sobre o endereço da prefeitura.

Outra questão analisada (sexta pergunta) refere-se à organização do conteúdo que é dividido em atrações turísticas, serviços, subsecretarias, conselhos e comitês, multimídia, licitações, concursos e legislação conforme a Tabela 3.

Tabela 3 - Organização dos Conteúdos.

Variável	Frequência	Percentual
Licitações	202	93,1
Secretarias	196	90,3
Concursos	167	77
Legislação	117	53,9
Serviços	104	47,9
Atrações turísticas	94	43,3
Conselhos e comitês	58	26,7
Multimídia	50	23
Subsecretarias	7	3,2

Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

Os municípios analisados deveriam dar mais atenção a quesitos como as atrações turísticas. É encontrado em apenas 94 portais, é uma representação intermediária, ou seja, possui representatividade, mas não possui a mesma facilidade de ser encontrado como as licitações. As atrações turísticas são como cartões visitas, pois demonstram os atrativos que cada município preserva, os portais servem como uma “vitrine”, pois reúne várias informações sobre a cidade em um único lugar. O turismo gera emprego e renda, além de ser um fator de desenvolvimento local. As atrações turísticas servem como uma “mola propulsora”, pois quando as pessoas chegam a seus destinos, elas consomem diversos produtos e serviços turísticos e dessa maneira, é criado um sistema produtivo do turismo. O turista utiliza serviços através de hospedagens, restaurantes, passeios pelo município entre outros serviços oferecidos pelo destino (SEBRAE, 2016). Quanto maior seu potencial para receber turistas, melhor é. Pois, possuindo mais turistas, aumentarão os recursos financeiros, que poderão ser investidos no próprio município para fazer melhorias. Por isso, as informações contidas nos portais precisam ser atualizadas constantemente, para que quando pesquisado os turistas encontram informações sobre os pontos turísticos dos municípios através dos portais.

Um município que possui seus serviços de fácil acesso é de suma importância, pois facilita na busca, a variável serviço foi encontrado em 104 portais. As informações contidas na variável serviço são direcionadas ao cidadão, empreendedor e ao servidor público. Ou seja, são relacionadas há pessoas que possuem certa importância para o município, cada um com a sua relevância. O cidadão tem o direito de cobrar por melhorias para sua cidade, através do empreendedor que a cidade aumenta os empregos e também aumenta a renda das famílias e por fim, os servidores públicos, são as pessoas que trabalham nos órgãos públicos, como por exemplo, na prefeitura.

As secretarias são importantes e possuem uma alta representatividade totalizando 196 portais, elas apresentam como ocorrem as divisões de setores, e consta sobre cada órgão bem como sua importância para o município. Não são todos os municípios que possuem subsecretarias e conselhos e comitês, seus números são baixos, totalizando 7 e 58 pórticos respectivamente. Eles são ferramentas que mesmo não possuindo tanto espaço, surgiram para o bom funcionamento do município seja através de subsecretarias de administração, conselhos tutelares, conselho do idoso etc.

As variáveis multimídia, licitações, concursos e legislação são quesitos fundamentais para o andamento das prefeituras. Através da multimídia são retratados fotos ou vídeos de eventos do município e possui pouca representatividade, foi encontrada em apenas 50 municípios. A licitação é a variável mais ofertada, encontramos em 202 pórticos analisados. A licitação foi criada com a intenção de impor uma maneira de restrição a Administração Pública de maneira que ela não possa contratar livremente, tendo em vista o princípio de igualdade e moralidade com todos (VASCONCELOS, 2005). Através do princípio de igualdade, todos possuem o direito de participar do procedimento administrativo que tem como objetivo a aquisição de produtos, contratação de serviços entre outros.

A variável concurso foi encontrada em 167 portais. Está em vigor o Decreto nº 9.739 de 28 de março de 2019, que “estabelece medidas de eficiência organizacional para o aprimoramento da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, estabelece normas sobre concursos públicos” (BRASIL, 2019). O concurso público refere-se “como sendo um processo administrativo ou procedimento administrativo, como se não houvesse distinção entre dois institutos ou, então, como se tal distinção fosse irrelevante” (SOUSA, 2011, p. 41). Concurso público é o processo seletivo que por meio de avaliações propõem cargos efetivos em entidades públicas.

A variável legislação foi encontrada em 117 portais analisados. A legislação é um conjunto de leis que rege os municípios. Através dela que ocorre a organização dos municípios (JUSBRASIL, 2019). Cada cidade é responsável por elaborar as leis orgânicas vigente nos municípios. “É onde repousa a vontade da população na organização e funcionalidade dos poderes municipais e que forma a elaboração de todas as demais espécies legislativas locais, como é o caso das leis complementares e ordinárias” (CORRALO; CARDOSO, 2013, p.11). As leis são elaboradas de maneira a atender as reais necessidades da população em geral. É por isso que é importante que sejam disponibilizadas nos portais, pois ajudam a informar as pessoas sem que tenham que se deslocar para obterá informação.

A sétima pergunta do roteiro de observação deste trabalho avaliou se os portais possuem

páginas dinâmicas, sendo este recurso encontrado em 130 portais. Uma página dinâmica contém linguagem de programação. Seu funcionamento se dá de seguinte maneira: “no momento em que um usuário acessa uma página de conteúdo dinâmica, a página solicitada é passada por meio do servidor de banco de dados onde o código é processado e uma nova página é gerada” (FIALHO, 2005, p.10). Essa ferramenta serve de interação com o usuário e também auxilia na navegação, além de armazenar e processar informações. A oitava pergunta referia-se à interatividade do portal, conforme a Tabela 4.

Tabela 4 - Como se Constitui a Interatividade do Portal.

Variável	Frequência	Percentual
Governo- Cidadão	211	97,2
Governo- Governo	138	63,6
Governo- Empresa	11	5,1

Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

Como apresentado na Tabela 4, o número de interatividade sendo representado pela variável Governo- Cidadão é alto, totalizando 211. Dessa maneira, “se o objetivo é proporcionar mudança na relação governo-cidadão, o planejamento e a implantação dos portais devem considerar o interesse e as necessidades do cidadão” (SIMÃO; RODRIGUES, 2005, p. 82). E para atender esses interesses, o portal deve possuir uma grande quantidade de serviços e informações, de maneira que não seja necessário que o cidadão utilize outro endereço eletrônico para fazer as buscas que deseja. Já a variável Governo- Governo foi encontrada em 128 portais. Segundo Silveira (2002), o portal precisa ser cooperativo, ou seja, as transações devem envolver mais de um órgão e devem ser realizadas de forma transparente, sem apresentar dificuldades ao usuário, e assim melhorando a relação do governo com os cidadãos. E por fim, a variável Governo- Empresa foi encontrado em apenas 11 portais, seu número é baixíssimo e representa que poucos portais possuem esse espaço destinado as empresas municipais.

A nona pergunta avaliava a existência de publicidade nos portais e teve como resultado que em apenas 96 portais existe esse recurso, e em 120 ele não está presente.

Com a constante agilidade que as novas tecnologias proporcionaram aos seres humanos, a população não procura mais por propagandas, e, sim, por conteúdo que lhes interessa, utilizam bloqueadores e se voltam contra banners e vídeos publicitários.

Por essa razão, é necessário criar estratégias de comunicação e de marketing para criar textos que se assemelhem com conteúdos gerados pelos portais (TORRES; ACIOLY; SILVA, 2016, p.14).

É fundamental que os portais e os profissionais de publicidade e propaganda compreendam o comportamento das pessoas no ambiente digital. Pois os portais tem como objetivo divulgar ações, campanhas, obras e serviços dos Poderes Públicos, e assim pretendem atender os princípios de publicidade que é, de valorizar e fortalecer as instituições públicas e assim estimulando a participação da sociedade no debate e participação na formulação de políticas públicas (Associação Nacional de Jornais, 2019).

A décima pergunta verificava se a publicidade encontrada no portal está vinculada ao Governo Municipal ou Governo Federal/ Estadual. Em 45 municípios, a publicidade está relacionada ao Governo Federal/Estadual, sendo a maioria relacionado a “nota fiscal gaúcha”. De acordo com o site da Nota Fiscal Gaúcha (2019), esse é um programa que através da distribuição de prêmios, incentiva os cidadãos a incluir o CPF no documento fiscal no ato da compra. E assim, os cidadãos concorrem a prêmios, e poderão indicar entidades sociais que podem ser contempladas com repasses. Em outros 42 municípios, a publicidade é vinculada ao Governo Municipal, sendo esse relacionado com as páginas de *Facebook* do município. Através dessas páginas, são publicadas informações sobre o município, além de contar com fotos de eventos que aconteceram ou que vão acontecer. Essa é uma boa maneira de interação, pois possui um alto número de alcance, além de possuir um baixo custo de administração.

Quanto à décima primeira pergunta referente aos portais possuírem data de atualização, esta foi encontrada em 120 portais, isso representa que a maioria dos portais é atualizada constantemente. Além da atualização constante, os portais precisam investir em conteúdo, melhorar a página inicial colocando informações que atraem as pessoas. Em 90 portais não constava a data de atualização. Ou seja, os conteúdos são disponibilizados nos portais, mas pode gerar certa confusão, pois as pessoas podem se perder nas datas, visto que em muitos portais não consta a data de atualização. E assim não vão saber o que é informação recente e o que não é. Relativa a esta, a décima segunda questão indicava o ano de atualização dos portais, conforme a Tabela 5.

Tabela 5- Ano de atualização dos Portais.

Ano	Frequência	Percentual
2019	85	39.2
2018	14	6.5
2017	13	6.0
2016	4	1.8
2015	3	1.4
2014	2	0.9
2013	3	1.4
2012	1	0.5
Total	125	57.6

Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

Através da Tabela 5 se percebe o descaso de alguns municípios, visto que em 40 portais sua data de atualização é nos anos anteriores do ano de 2019. A chance de possuir informações desatualizadas é enorme, se levarmos em consideração que em alguns casos, os portais constam como atualizados em anos de 2014, 2013 e 2012. Dessa maneira, é fundamental que as páginas sejam atualizadas periodicamente, para que assim as informações que não possuem mais importância, possam ser trocadas por novas.

É de importância a observação de questões relacionadas a transparência, licitações, páginas dinâmicas, publicidade e data de atualização das páginas. Visto que, o princípio básico dos portais é a disponibilização de conteúdo, e quanto mais informações uma página conter, maior será a possibilidade de as pessoas ficarem navegando nela. Durante o estudo dos conteúdos, uma das variáveis que chamou atenção pelo seu alto número de representatividade foi a transparência totalizando 208 portais analisados. O governo deve dar plena transparência de suas ações e decisões para que assim seja exercida a cidadania (AKUTSU; PINHO, 2002). E assim, quanto mais informações disponibilizadas as pessoas, mais transparente um portal se torna, aumentando as chances de um novo retorno ao portal.

4.3 NAVEGABILIDADE DOS PORTAIS MUNICIPAIS DAS PREFEITURAS GAÚCHAS

Pode-se dizer, que navegar é se movimentar através do espaço, incluindo os movimentos virtuais feitos nos espaços cognitivos que incluem informações, dados e também os conhecimentos adquiridos. “Navegar é se mover em um ambiente Web. Quanto mais informação há em um site, mais complexo ele se torna. Os sistemas de navegação utilizados também devem ser mais variados e complexos para que o usuário não se sinta perdido diante

do excesso de informação.” (FRANÇA; HEIN; DIAS, 2010, p. 40). Dessa maneira, é importante que sejam disponibilizados diversos recursos a fim de melhorar a navegação do usuário. Na Tabela 6 são encontrados os resultados da 13ª à 17ª pergunta referente à avaliação da navegabilidade dos portais avaliados.

Tabela 6 - Avaliação da Navegabilidade dos Portais.

Pergunta	Sim	Não
13. Os portais oferecem animação de abertura?	1	215
14. Os itens do menu se alteram durante a visita?	2	214
15. As páginas podem ser armazenadas como favoritos?	216	0
16. Existe o recurso de busca no portal?	201	15
17. A “busca” possui opções avançadas para o usuário?	0	216

Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

A décima terceira pergunta avaliou se os portais possuem animações de abertura, e identificou que 215 não possuem essa ferramenta disponível. A animação refere-se ao processo que utiliza a computação gráfica para fazer pequenas mudanças nas imagens apresentadas. (MELO, 2013). Os portais que não possuem essa ferramenta deveriam se adequar a ela, pois através das animações gráficas pode-se melhorar a visibilidade dos portais. No portal do município de Porto Alegre, o único que possui animação de abertura, quando acessado, aparece uma imagem aérea do Cais Mauá, um ponto turístico do município, como apresentado na Figura 5.

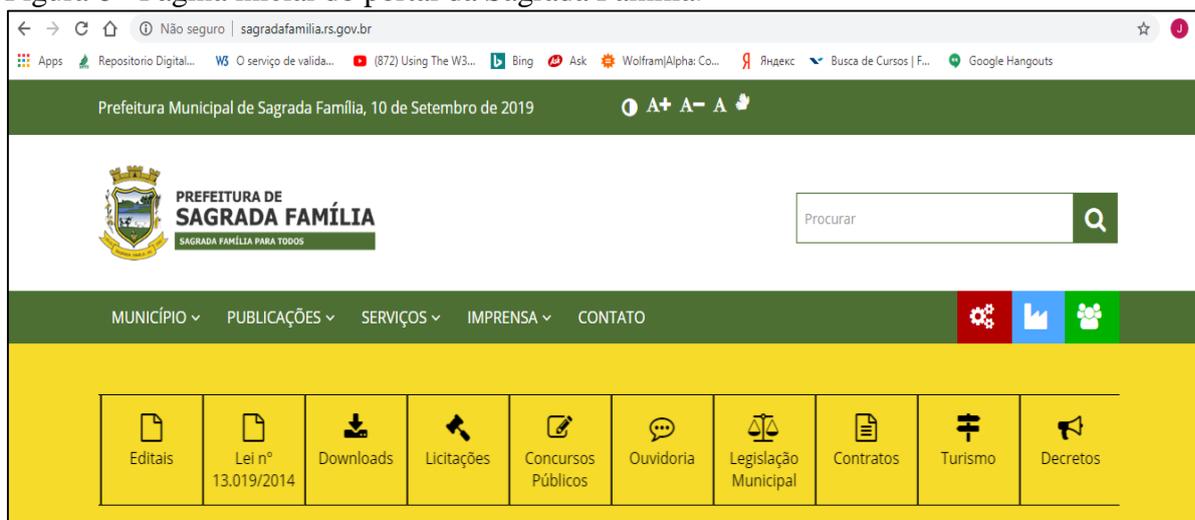
Figura 5 - Página inicial do portal de Porto Alegre.



Fonte: Prefeitura de Porto Alegre, 2019.

A décima quarta pergunta avaliava se os itens do menu se alteram durante a visita, e teve como resultado que em 214 portais analisados o menu não se altera durante a visitação. Através do menu, se tem a possibilidade de analisar todas as informações contidas nos portais. Caso os portais oferecessem essa possibilidade de alteração dos conteúdos, ia facilitar a busca, além de encontrar as informações desejadas mais rápido. O portal do município de Sagrada Família, por exemplo, possui a ferramenta de alteração dos conteúdos, durante a visita as variáveis encontradas na página vão se alternando e quando encontrado o assunto desejado automaticamente as variáveis ficam estáticas. Isso ajuda encontrar as informações com mais agilidade e facilidade, como demonstrado na Figura 6. Outro portal municipal que teve esta funcionalidade disponível foi o de Candelária.

Figura 6 - Página inicial do portal da Sagrada Família.



Fonte: Prefeitura de Sagrada Família, 2019.

A décima quinta pergunta, referente ao fato de as páginas poderem ser armazenadas como favoritos, foi positiva para os 216 portais analisados. Salvar as páginas como favoritas significa criar marcadores em páginas virtuais, e sempre que voltar fazer pesquisas nos portais, as informações salvas como favoritos se encontraram lá. “Os favoritos permitem guardar um registro para posterior revisitação de documentos web. À medida que o número de favoritos aumenta, verifica-se uma tendência para a sua organização ser realizada segundo uma hierarquia de pastas” (CUNHA; COSTA, 2010, p. 11). Com a finalidade de aumentar a funcionalidade dos favoritos durante a navegação, se propõem a integração de documentos abertos e seu conteúdo. Dessa maneira, é possível observar os documentos salvos como favoritos e assim identifica-lo no histórico.

Outra questão analisada (décima sexta) avaliou se existe o recurso de buscas nos portais, sendo identificados em 201 páginas analisadas. Essa ferramenta auxilia as pessoas durante a visita, pois podem digitar sobre o assunto desejado e dessa maneira o sistema gera informações relacionadas a ele.

A busca simples, sem opções de refinamento dos resultados, pode ser de grande ajuda para o visitante. A problemática da busca interna dos portais se dá quando o usuário precisa criar estratégias de pesquisa para encontrar alguma informação específica, visto que, muitas vezes, não há mediação entre o usuário e o conteúdo. Por isso, é fundamental que as informações existentes no portal sejam devidamente indexadas, pois a qualidade da base de dados influencia diretamente no resultado obtido (JAMBEIRO; BORGES; ANDRADE, 2006, p. 207).

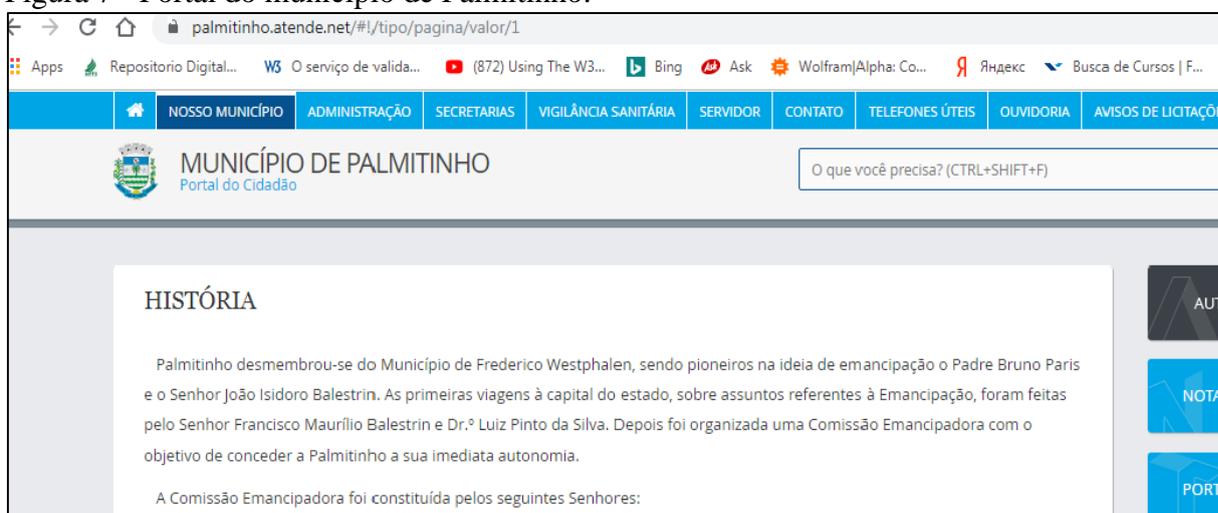
Para não ocorrer problemas durante as buscas nos portais, é necessário que as palavras encontradas sejam de fácil compreensão, ou seja, qualquer pessoa independente de sua

escolaridade é capaz de interpretar o seu conteúdo. Dessa forma, os portais se tornam mais inclusivos para cidadãos de diferentes níveis de formação. Em 15 portais analisados, não possui a ferramenta buscas, isso acaba gerando certo atraso perante os demais. Pois os portais que não oferecem esse recurso, acabam “atrasando” a busca, pois o visitante perde mais tempo até encontrar a informação desejada, visto que, se o portal oferece essa ferramenta iria facilitar a navegação deixando a página mais completa.

A décima sétima questão analisou se o recurso “busca” possui opções avançadas, e obteve como resultado que nenhum dos 216 portais analisados oferece esse meio de utilização. Ou seja, as informações obtidas são somente aquelas disponibilizadas nos portais, caso seja necessária uma busca de maior complexidade, a ferramenta não oferece essa opção de disponibilidade.

E por fim, a décima oitava questão, avaliava se os links estão presentes durante os textos ou são listados em cada página, e teve como resultado que nos 216 portais analisados os links se encontram nas páginas, como apresentado na Figura 7.

Figura 7 - Portal do município de Palmitinho.



Fonte: Município de Palmitinho, 2019.

Como apresentado na Figura 7, o link se encontra na parte superior da imagem, e não embaixo do assunto pesquisado. E também não gera um novo link de acesso em nova página sobre as informações pesquisadas.

As observações em torno da animação de abertura, alteração dos itens do menu, favoritos, recurso de buscas e a presença dos links nas páginas é de grande valia, pois é através dessas variáveis que compõem um portal. E a variável que se destacou nesse estudo foi à ferramenta de favoritos totalizando 216. “Os favoritos permite ao utilizador guardar

documentos na *web* para posterior revisitação” (CUNHA; COSTA, 2010, p. 28). Com a finalidade de aumentar a funcionalidade dos favoritos para a navegação, propõem-se a integração dos conteúdos com os documentos abertos. Assim será possível identificar os documentos salvos como favoritos no histórico visual, aumentando seu destaque. Dessa maneira, os meios de navegação devem promover a interação entre site e usuário, pois a navegação mostra o que existe nos sites e como usa-los, além de seus conteúdos disponibilizados passarem credibilidade aos demais.

No Quadro 2 será apresentado um resumo das análises do estudo.

Quadro 2 - Resumo das implicações para a gestão pública e/ou para o cidadão a partir dos resultados deste estudo.

Acessibilidade	
1º Pergunta	Os motores de busca possuem recursos que por meio de palavras-chave encontram as informações desejadas. Os motores de busca que funcionam perfeitamente para pesquisas são Archive.org, Ask.com, Baidu, Bing, DuckDuckGo, Google, Yahoo e Wolframalpha.
2º Pergunta	Através dos navegadores acessamos a internet e podemos acessar os conteúdos lá disponibilizados. E os navegadores mais utilizados são o Google Chrome, Internet Explorer & Edge, Firefox e Opera.
3º Pergunta	Através da validação de aderência, observamos se aceitamos ou rejeitamos os padrões HTML e CSS dos portais. Em todos os 216 portais analisados, nenhum é aceito nos dois padrões. Os portais deveriam se adequar a esses métodos para apresentar um melhor meio de navegação e assim aumentando sua credibilidade.
4º Pergunta	Dos 216 portais analisados, nenhum oferece língua estrangeira em suas páginas. O benefício que essa ferramenta poderia trazer é enorme, pois através da língua estrangeira, turistas de vários lugares inclusive de fora do País poderiam se interessar em conhecer o município, que poderia aumentar a renda da cidade através do turismo.
Conteúdos	
5º Pergunta	Os conteúdos nos portais devem estar em locais de fácil acesso, para oferecer uma maior comodidade para os visitantes. Em todos os 216 portais analisados encontra-se essa variável. E quanto mais informações relacionadas a acessibilidade, município, informativos e transparência ele conter mais completo o portal se torna.
6º Pergunta	Em todos os portais analisados no estudo encontramos os subtítulos nos portais. Essa variável serve para trazer informações referentes aos municípios, que auxiliam as pessoas nas buscas sobre notícias da cidade por meio dos portais governamentais.
7º Pergunta	O recurso de páginas dinâmicas é encontrado em 130 portais, seu número é expressivo mas poderia ser maior, se comparado com os 216 portais que foram analisado. As páginas dinâmicas utilizam bancos de dados e também armazenam dados específicos nos conteúdos dos portais. E por isso que seria interessante que os portais que não possuem essa ferramenta, adequem-se a ela.
8º Pergunta	A interação no portal é constituída através do Governo-Cidadão, que tem por objetivo analisar os interesses e necessidades das pessoas, sendo encontrado em 211 portais analisados. Em seguida, é formada pela interatividade Governo-Governo, que tem por objetivo que suas tomadas de decisões sejam de maneira transparente melhorando a interação governo sociedade, e dessa maneira foi encontrado em 138 portais governamentais. E por fim, a interatividade Governo-Empresa, é o local destinado para as empresas municipais, sendo encontrado em apenas 11 portais governamentais. Cada uma dessas três interatividades possui um papel importante para a constituição dos Governos o que acaba tornando ela fundamental para o andamento das mesmas.
9º Pergunta	Através da publicidade é feita a divulgação das ações e serviços prestados pelo poder público sendo encontrado em apenas 97 portais governamentais, seu número é baixo comparado com

	os 216 portais analisados. A publicidade tem por objetivo informar a comunidade sobre as melhorias que estão ocorrendo no município, e visto a importância da publicidade para os portais, os municípios que não possuem esse recurso deveriam se adequar a ele.
10º Pergunta	A maioria da publicidade avaliada nos portais é vinculada ao Governo Federal/Estadual e está relacionada a nota fiscal gaúcha, que é o ato de inserir o número do CPF nas notas fiscais para concorrer a prêmios, também pode indicar entidades sociais que podem ser contempladas com prêmios. Isso faz com que as pessoas tomem por hábito exigir o número do CPF nas notas fiscais, além de ajudar as entidades municipais a concorrer prêmios. Já a publicidade vinculada ao Governo Municipal, é feita através de páginas de <i>Facebook</i> , onde são postadas informações e imagens referentes ao município. A publicidade é uma boa forma de interação entre prefeitura e cidadãos do município, melhorando a convivência entre eles.
11º Pergunta	A data de atualização nos portais, servem para mostrar para a população quando que foi feita a última renovação da página e essa variável foi encontrada em 125 portais governamentais. As páginas governamentais devem ofertar sempre novidades referentes ao município, por isso é fundamental que sejam atualizadas constantemente.
12º Pergunta	É fundamental que as páginas sejam atualizadas constantemente, para que sempre exista informações recentes nos portais governamentais. Essa variável foi encontrada em 125 portais analisados e a maioria das atualizações se encontra no ano de 2019 com uma porcentagem de 39,2% até o momento.
Navegabilidade	
13º Pergunta	Através das animações gráficas são criadas imagens e movimentos através da computação gráfica, sua utilização é muito pequena nos portais governamentais foi encontrada em apenas 1 página analisada. Porém os portais que possuem essa ferramenta possuem um diferencial perante os demais. A computação gráfica, ajuda a tornar a visibilidade do portal mais agradável, além de chamar a atenção da população pelas imagens que são criadas.
14º Pergunta	A alteração do menu durante a visita, torna a busca pelas informações mais rápidas, pois o visitante não perde tempo procurando pela página inicial sobre a informação desejada. Pois as principais variáveis se encontram “andando” pela página inicial. Essa ferramenta foi encontrada em apenas 2 portais governamentais, seu número é baixíssimo se comparado com os 216 portais analisados. Os portais que investirem nessa ferramenta, irão oferecer uma maior comodidade para os visitantes dos portais.
15º Pergunta	Através da variável favoritos, se tem a possibilidade de salvar uma informação ou uma página para ser analisada em outro momento. E assim que desejado, o conteúdo que foi salvo possa ser encontrado. Em todos os 216 portais governamentais oferece esse recurso para a população e isso é bom, visto que em muitos casos as pessoas não possuem tempo necessário para ler sobre o conteúdo salvo e assim que possível, faz o retorno a página e irá encontrar as informações salvas.
16º Pergunta	Por meio do recurso de buscas, as pessoas refinam suas pesquisas, que através da digitação das palavras aparecem apenas os conteúdos que são de seu interesse. Essa variável é encontrada em 201 portais analisados. E a população acaba sendo contemplada com o aumento da praticidade e com a diminuição de tempo de procura sobre as informações nos portais.
17º Pergunta	As buscas que são oferecidas pelos portais são buscas simples, ou seja, nenhum possui opções avançadas de conteúdos. Os portais não oferecem um recurso com grandes informações referentes aos municípios, e caso seja necessário fazer uma pesquisa mais específica sobre assuntos relacionados aos portais, as páginas não oferecem essa ferramenta. As prefeituras deveriam se adequar a esse método, pois ia deixar os portais mais completos e com mais informações.
18º Pergunta	Em todos os portais analisados, os links de acesso se encontram na parte superior da tela, e em nenhum caso gera uma nova página de acesso com as informações pesquisadas. Isso deixa o portal um local mais organizado e de fácil compreensão, pois sempre que necessário acessar o link de acesso, ele está presente na parte superior da tela de navegação facilitado a visualização.

Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os portais governamentais se tornaram os responsáveis pelo fluxo das informações produzidas pela gestão pública e que é disponibilizado aos cidadãos. Através dos portais, os governos mostram suas identidades, seus propósitos e realizações por meio da disponibilização de serviços e informações, aumentando a sua transparência e a participação da sociedade nas ações do governo (PINHO, 2008). E através do acesso as informações ajudam a contribuir para a construção do conhecimento das pessoas e das organizações.

Com este trabalho, buscou-se investigar os Portais Governamentais das prefeituras do estado do Rio Grande do Sul, com o objetivo geral de verificar como os portais das prefeituras gaúchas estão estruturados em termos de acessibilidade, conteúdos e navegabilidade. Para se ter êxito nesse objetivo, foi desenvolvido um estudo descritivo, contemplando a análise de 216 portais municipais do estado.

Para se chegar ao alcance do primeiro objetivo específico, de verificar a acessibilidade dos portais municipais das prefeituras gaúchas, foi necessário analisar os 216 portais municipais sorteados e obtendo como resultado que em 31,3% a variável acessibilidade é encontrada. Os motores de busca que foram utilizados na pesquisa eram os seguintes, Google, Bing, Yahoo, Ask.com, Aol.com, Baidu, Wolframalpha, DuckDuckGo, Archive.org e Yandex.ru. Seguido pelos navegadores utilizados que foram o Google Chrome, Internet Explorer & Edge, Firefox e Opera. Na validação de aderência todos os 216 portais governamentais reprovaram nos testes de HTML e CSS, simbolizando que nenhum dos portais oferecem esses padrões. E também nenhum portal oferece o recurso de língua estrangeira, o portal que mais se aproxima com a ferramenta em questão é o município de São Miguel das Missões, que oferece um *tour* em espanhol, francês, inglês e português nas Ruínas de São Miguel. A acessibilidade tem como objetivo assegurar que todas as pessoas independentes de sua capacidade físico-motora tenham acesso a informação e que tenham direito de igualdade e respeito.

Na sequência, o segundo objetivo específico visou verificar as características dos conteúdos dos portais municipais das prefeituras gaúchas sendo que os conteúdos mais encontrados são a transparência com 95,9% seguido do município com 92,6%. A organização das informações em sua maior parte é encontrada por meio das licitações com 93,1% seguido das secretarias com 90,3%. A interatividade que possui maior alcance é o Governo-Cidadão (97,2%). E o ano que possui mais atualizações nos portais é o de 2019 que está com um percentual de 39,2% até o momento, indicando que há um bom número de prefeituras com conteúdo atualizado. Os conteúdos dos portais têm como objetivo informar as pessoas sobre os

acontecidos do município, e quanto mais informações conter mais transparente as ações do governo se tornam, aumentando um possível retorno das pessoas aos portais.

Por fim, o terceiro objetivo específico foi de verificar as características de navegabilidade dos portais municipais das prefeituras gaúchas. Em apenas um portal é ofertado o recurso de animação de abertura e o mesmo se encontra no município de Porto Alegre. O recurso de alteração do menu é encontrado em apenas dois portais. Tanto a animação de abertura quanto a alteração do menu servem para chamar a atenção dos visitantes, pois são ferramentas que possuem um diferencial dos demais e também deixam os portais mais bonitos. Em todas as páginas podem-se salvar os conteúdos como favoritos, pois os portais oferecem esses mecanismos. E também todos os portais oferecem o recurso de buscas que facilitam a procura de informações nos portais governamentais. A navegabilidade serve para ajudar as pessoas a navegar pelo ambiente web, e seus conteúdos disponibilizados nas páginas são de fundamental importância, pois é através delas que são constituídas as páginas governamentais.

Espera-se, através deste estudo, indicar aos gestores públicos a importância de se possuir portais governamentais acessíveis, com conteúdos atualizados, informações de confiança e relevância para que assim, a navegabilidade das pessoas se torne cotidiana. E para aqueles portais que não oferecem acessibilidade, se espera que os mesmos se adaptem a Lei, pois essas mudanças são fundamentais para aumentar o número de visitas deixando o portal um local mais inclusivo. Também seria importante aos municípios possibilitar o recurso de língua estrangeira, para que os portais consigam chegar a novos territórios.

Dentre os resultados mais preocupantes estão o fato de nenhum portal oferecer os padrões HTML e CSS, pois se ofertassem esse recurso o estudo ficaria mais completo. E a falta de atualização dos conteúdos dos portais, visto que em alguns casos os portais foram atualizados nos anos de 2012 e 2013 e assim possui informações muito antigas e que não possuem mais importância.

Estudos futuros podem ser realizados em outros municípios fora do estado do Rio Grande do Sul, com a intenção de realizar comparações com os resultados aqui encontrados. Também podem ser investigadas temáticas como os benefícios de possuir portais governamentais atualizados, os motivos que levaram os municípios a aderir esse meio de comunicação e a importância dela para o desempenho das prefeituras.

REFERÊNCIAS

AAKER, D. A.; KUMAR, V.; DAY, G. S. Pesquisa de marketing. Tradutor Reynaldo Cavaleiro Marcondes. 2. ed. 6. reimpr. São Paulo: Atlas, 2011.

AKUTSU, L. Portais de governo no Brasil: *accountability* e democracia delegativa. X Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública. Santiago, Chile, p. 18-21, out. 2005.

AKUTSU, L.; PINHO, J. A. G. Sociedade da informação, *accountability* e democracia delegativa: investigação em portais de governo no Brasil. **Revista de Administração Pública**, v. 36, n. 5, p. 723-745, 2002.

ALVES, A. A.; MOREIRA, J. M. CIDADANIA DIGITAL E DEMOCRATIZAÇÃO ELECTRÓNICA. Porto. 2004. Disponível em: <http://www.spi.pt/documents/books/inovacao_autarquia/docs/Manual_IV.pdf>. Acesso em: 15 maio 2019.

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE JORNAIS. Disponível em: <<https://www.anj.org.br/site/legislacao/publicidade-governamental.html>>. Acesso em: 09 de set. 2019.

ARTEN, F. A. C. Poderes legislativo e executivo na Internet: da construção efetiva do contribuinte nos portais, rumo a pressuposta posição de cidadão. 2009. 231 f. Dissertação (Doutorado em Comunicação e Semiótica) - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2009.

ATLAS SOCIOECONOMICO DO RIO GRANDE DO SUL. Disponível em: <<https://atlassocioeconomico.rs.gov.br/conselhos-regionais-de-desenvolvimento-coredes>>. Acesso em: 21 de ago. 2019.

BRASIL. DECRETO Nº 5.296 DE 2 DE DEZEMBRO DE 2004. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm>. Acesso em: 30 abr. 2019.

BRASIL. DECRETO Nº 9.739 DE 28 DE MARÇO DE 2019. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/D9739.htm>. Acesso em: 28 de ago. 2019.

BRASIL. LEI Nº 12.527 DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm>. Acesso em: 21 jun. 2019.

CERDÓN. B. V. Ferramentas de busca na Web. Revista Ciência da Informação, Brasília, v. 30, n.1, p.39-49, jan./abr.2001.

CERVO. A. L.; BERVIAN. P. A.; DA SILVA, R. Metodologia Científica. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

CGU. Cartilha olho vivo no dinheiro público: Controle Social, Orientações aos cidadãos para

participação na gestão pública e exercício do controle social. 2. ed. Brasília: 2010.

COELHO, R. A. Portais Municipais na Internet - Estrutura e Tipologia dos Portais das Cidades Médias do Estado de São Paulo. Relatório de Pesquisa. Escola de Engenharia de São Carlos – Departamento de Arquitetura e Urbanismo. Universidade de São Paulo. São Carlos, 2007. Disponível em: <http://www.eesc.usp.br/sap/grupos/e-urb/pesquisas/cidadesvirtuais/relatorio_portais_web.pdf>. Acesso em: 19 mar. 2019.

CORRALO, G., CARDOSO, B. L. A LEI ORGÂNICA E A ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL. Disponível em: <<http://www.publicadireito.com.br/artigos/?cod=a59c0ab76aec5a24>>. Acesso em: 28 de ago. 2019.

CUNHA, J. P.; COSTA, S. M. Novo Paradigma de Navegação Web: Separadores Hierárquicos com Integração de Favoritos e Histórico. 2010. 76 f. Dissertação (Mestrado Integrado em Engenharia Informática e Computação) – Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto, Porto, 2010.

DETLOR, B. Towards a framework for Government Portal design: The case of the Government of Canada's Youth Cluster Project. In: Electronic government: Design, applications, and management. A. Gronlund (Ed.), Hershey, Pennsylvania: Idea Group, 2002.

DARBISHIRE, H. Proactive transparency: the future of the right to information? Disponível em: <<http://documents.worldbank.org/curated/pt/100521468339595607/pdf/565980WP0Box351roactiveTransparency.pdf>>. Acesso em: 14 maio 2019.

DINIZ, G. M. A gestão da informação dos municípios cearenses com suporte em um modelo de análise da transparência digital em portais eletrônicos. 2015. 409 f. Tese (Doutorado) - Programa de Pós-Graduação em Administração de Empresas (PPGA), Universidade de Fortaleza (Unifor), Fortaleza.

FERREIRA, S. G.; ARAUJO, E. A. Modernização da gestão: E-governo o que ensina a experiência internacional. 2000. Informe SF (Secretaria para Assuntos Fiscais do BNDES), n. 17, agosto. Rio de Janeiro.

FIALHO, W. A.; Desenvolvimento de sites dinâmicos por profissionais de criação Web - as contribuições do Dreamweaver MX. Disponível em: <<http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2005/resumos/R0614-1.pdf>>. Acesso em: 02 set. 2019.

FRANÇA, H.; HENN, G.; DIAS, G. A. Navegabilidade em Portais: Estudo com Usuários dos Portais dos Jornais O Norte e Jornal da Paraíba. Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação. Campinas, v.8, n. 1, p. 37-52, jul./dez. 2010.

FREIRE, A. P.; CASTRO, M.; FORTES, R. P. M. Acessibilidade dos sítios web dos governos estaduais brasileiros: uma análise quantitativa entre 1996 e 2007. Revista de Administração Pública. Rio de Janeiro, p. 395- 414, mar./abr. 2009.

GUIA DE VIAGEM. Disponível em: <<https://guiadeviagem.net/as-10-cidades-mais-visitadas-do-brasil/>>. Acesso em: 16 de ago. 2019.

GUIMARÃES, T. A.; MEDEIROS, P. H. R. A relação entre governo eletrônico e governança eletrônica no governo federal brasileiro. EBAPE, v. 3, n. 4, p. 1- 18, dez. 2005.

GOES, H. S. O.; DAMASCENO, J. C. S.; FILHO, M. C. F. F. Governo eletrônico: uma proposta de cidadania, democracia e inclusão na “era digital”. Adcontar, Belém, v.5, p. 1- 24, 2004. Disponível em: <http://iefe.sefaz.ma.gov.br/wp-content/uploads/2013/10/17_Artigo_GOVERNO_ELETRONICO-PA.pdf> Acesso em: 24 abr. 2019.

GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL. Disponível em : <<https://estado.rs.gov.br/serra-e-a-quinta-macrorregiao-gaucha-a-implantar-telediagnostico-para-doencas-respiratorias-chronicas>>. Acesso em: 21 de ago. 2019.

HAGUENAUER, C. J.; CORDEIRO FILHO, F. C.; MOTA, R. A. Desenvolvimento de Portais de Informação para Suporte a Comunidades Virtuais de Aprendizagem. Disponível em: <<http://tecedu.pro.br/wp-content/uploads/2015/07/Art-5-vol1-dez-20091.pdf>>. Acesso em: 02 maio 2019.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/rs/panorama>>. Acesso em: 08 maio 2019.

IGOV, Instituto de Governo Eletrônico. O Governo Eletrônico no Brasil e no mundo. 2009. Disponível em: <http://www.igov.com.br/mailling/2009/ti_gov/artigos/art_02_05_09.html>. Acesso em: 24 abr. 2019.

JAMBEIRO, O.; BORGES, J.; ANDRADE, R. S. Acessibilidade, Navegabilidade e Conteúdos em Portais e *Websites* de Governo Eletrônico em Capitais Brasileiras. Comunicação & Informação, V 9, n° 2: p. 200-213 - jul/dez. 2006.

JAMBEIRO, O.; SOBREIRA, R.; MACAMBIRA, L. Informação, Participação Cívica e Controle da Gestão Pública: Análise dos *Websites* das Capitais Brasileiras. Revista de Economía Política de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación, v. XIV, ene./abr. 2012.

JUSBRASIL. Lei Orgânica do Município. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/topicos/296619/lei-organica-do-municipio>>. Acesso em: 28 de ago. 2019.

LEMOS, A. et al. Cidade, tecnologia e interfaces. Análise de interfaces de portais governamentais brasileiros. Uma proposta metodológica. Revista Fronteiras - Estudos Midiáticos, São Leopoldo, v. 6, n. 2, p. 117-136 , jul./dez., 2004. Disponível em: <<file:///D:/Usu%C3%A1rio/Downloads/6595-19923-1-SM.pdf>>. Acesso em: 19 mar. 2019.

LIMA FILHO, L. M. A. L. AMOSTRAGEM. Disponível em: <<http://www.de.ufpb.br/~luiz/Adm/Aula9.pdf>>. Acesso em: 13 de mai. 2019.

MALHOTRA, N. K. Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada. 3.ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MALHOTRA, N. K. Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada. 6.ed. São Paulo: Bookman, 2012.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. Fundamentos de metodologia científica. 7.ed. São

Paulo: Atlas, 2010. 300 p.

MARTINS, D. A.; RAMOS, A. S. M. Conceitos de Governo Eletrônico e Governança Eletrônica: Confrontação e Complementaridade. Encontro da Associação Nacional de Programas de Pós-graduação em Administração (ENANPAD), Salvador - BA, 12 a 14 de novembro de 2008.

MATTAR, F. N. Pesquisa de Marketing: Metodologia e Planejamento. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2005.

MORAIS, E. A. M.; AMBRÓSIO, A. P. L. Ferramentas de busca na Internet. 2007. 15 f. Universidade Federal de Goiás.

MUNICÍPIO DE PALMITINHO. Disponível em:
<<https://palmitinho.atende.net/#!/tipo/pagina/valor/1>>. Acesso em: 10 de set. 2019.

NEIPATEL. Disponível em:<<https://neilpatel.com/br/blog/sites-de-busca/>>. Acesso em: 19 de jun. 2019.

NOTA FISCAL GAÚCHA. Disponível em:
<https://nfg.sefaz.rs.gov.br/site/institucional_o_que_e.aspx>. Acesso em: 03 de set. 2019.

OLIVEIRA, A. Grande mar redondo: site para divulgação da história e turismo de Paranaguá-PR. Disponível em: <
<https://acervodigital.ufpr.br/bitstream/handle/1884/54915/ANDERSON%20FELIPE%20HENRIQUE%20DE%20OLIVEIRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 15 de ago. 2019.

OLIVEIRA, C. E. C. GOVERNO ELETRÔNICO: INFORMAÇÕES E SERVIÇOS NOS PORTAIS DOS MUNICÍPIOS MÉDIOS DO INTERIOR BAIANO. Revista da Universidade Estadual de Feira de Santana (SITIENIBUS), n. 43, p. 65-90, jul./dez. 2010.

PINHO, J. A. G.; IGLESIAS, D. M.; SOUZA, A. C. P. Portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia e pouca democracia. Revista de Administração Pública. Rio de Janeiro v.42, n.3, p. 471-93, 2008.

PINHO, J. A. G. de. Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia. Revista de Administração Pública, Rio de Janeiro, v. 42, n. 3, p. 471-493, maio/jun. 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rap/v42n3/a03v42n3.pdf>>. Acesso em: 21 mar. 2019.

PORTAL DAS MISSÕES. Disponível em:
<<http://www.portaldasmissoes.com.br/site/view/id/406/ruinas-de-sao-miguel-arcanjo-sitio-arqueologico.html>>. Acesso em: 13 de ago. 2019.

PRADO, O. Governo eletrônico, reforma do estado e transparência: o governo eletrônico do Brasil. 2009. Tese (Doutorado em Administração Pública e Governo) - FGV - Fundação Getúlio Vargas, São Paulo.

PREFEITURA DE PORTO ALEGRE. Disponível em: <<https://alfa.portoalegre.rs.gov.br/>>. Acesso em: 10 de set. 2019.

PREFEITURA DE SAGRADA FAMÍLIA. Disponível em:

<<http://www.sagradafamilia.rs.gov.br/>>. Acesso em: 10 de set. 2019.

RAUPP, F. M. Realidade da transparência passiva em prefeituras dos maiores municípios brasileiros. *Revista Contemporânea de Contabilidade*, v. 13, n. 30, p. 34-52, 2016.

REZENDE, D. A. Planejamento de informações públicas municipais: guia para planejar sistemas de informação, informática e governo eletrônico nas prefeituras e cidades. São Paulo: Atlas, 2005.

ROCHA, A. C. *Accountability* na Administração Pública: a Atuação dos Tribunais de Contas. Encontro da Associação Nacional de Programas de Pós-graduação em Administração (ENANPAD), São Paulo- SP, 19 a 23 de setembro de 2009.

ROTHBERG, D.; GIORGI, B. S. I. Comunicação pública e qualidade da informação sobre políticas públicas para mulheres nos portais web governamentais. *Organicom - Revista Brasileira de Comunicação Organizacional e Relações Públicas*. ANO 14, NÚMERO 26, 2017.

RUEDIGER, M. A. Governo Eletrônico e Democracia – Uma Análise Preliminar dos Impactos e Potencialidades na Gestão Pública. Encontro da Associação Nacional de Programas de Pós-graduação em Administração (ANPAD), 26, Salvador- BA, 22 a 25 de setembro de 2002.

SALVI, L.T. et al. Avaliação de Portais de Prefeituras da Região Metropolitana de Curitiba. *Revista Informática Pública*. Curitiba, p. 11-27, 2008.

SANCHES, C. Labnetwork. Disponível em:

<<https://www.labnetwork.com.br/especiais/validacao-de-sistemas-garante-qualidade-e-seguranca-aos-pacientes/>>. Acesso em: 04 de jul. 2019.

SANTOS, M. A natureza do espaço: técnica e tempo- razão e emoção. São Paulo, 1996.

SANTOS, P. M.; ROVER, A. J. PROCESSOS DE GESTÃO DO CONHECIMENTO FOMENTADOS PELOS PORTAIS DE GOVERNO. *Perspectivas em Gestão & Conhecimento*, João Pessoa, v. 6, n. 2, p. 48-79, jul./dez. 2016.

SANTOS, V. V. B. S.; VIEIRA, F. M. GOVERNO ELETRONICO: A BUSCA POR UM GOVERNO MAIS TRANSPARENTE E DEMOCRÁTICO. Disponível em: <http://www.escoladegestao.pr.gov.br/arquivos/File/Material_%20CONSAD/paineis_III_congresso_consad/painel_5/governo_eletronico_a_busca_por_um_governo_mais_transparente_e_democratico.pdf>. Acesso em 21 abr. 2019.

SEBRAE, Cadernos de Atrativos Turísticos. Disponível em: <

[http://www.bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/e6ab735ac11e71802d2e44cbce6d63f4/\\$File/SP_cadernodeatrativosturisticoscompleto.16.pdf.pdf](http://www.bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/e6ab735ac11e71802d2e44cbce6d63f4/$File/SP_cadernodeatrativosturisticoscompleto.16.pdf.pdf)>.

Acesso em: 27 de ago. 2019.

SERVIÇO DE VALIDAÇÃO DE MARCAÇÃO. Disponível em:

<https://validator.w3.org/#validate_by_uri+with_options>. Acesso em: 13 de ago. 2019.

SHOWMETECH. Disponível em: < <https://www.showmetech.com.br/navegadores-de-internet-mais-populares-de-2017/>>. Acesso em: 19 de jun. 2019.

SILVA, L. M.; MOREIRA, S. V. A Internet como instrumento de comunicação organizacional no setor público. UNIrevista, São Leopoldo, v. 1, n. 3, jul. 2006.

SILVA, D.A.; OLIVEIRA, E. C.; CANEDO, E. D. Avaliação de Riscos do Processo de Planejamento da Contratação de TI: uma proposta para Órgãos Governamentais Brasileiros iSys - Revista Brasileira de Sistemas de Informação, Rio de Janeiro, vol. 9, n.1, p. 168-186, 2016.

SILVA, D. C. V. S.; VACOVSKI, E. A TRANSPARÊNCIA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA COMO INSTRUMENTO FACILITADOR PARA O CONTROLE SOCIAL. Disponível em: < <file:///D:/Usu%C3%A1rio/Downloads/592-1088-1-PB.pdf>>. Acesso em: 28 de ago. 2019.

SILVEIRA, H. F. R. Governo e sistemas de informação: de arquipélago a continente. Revista do Serviço Público, Brasília, v. 53, n. 2, p. 117-149, abr./jun. 2002.

SIMÃO, J. B.; RODRIGUES, G. Acessibilidade as informações públicas: Uma avaliação do portal de serviços e informações do governo federal. Ci. Inf., Brasília, v. 34, n. 2, p. 81-92, maio/ago. 2005.

SOUSA, A. R. S. O PROCESSO ADMINISTRATIVO DO CONCURSO PÚBLICO. Disponível em: < <https://repositorio.ufu.br/bitstream/123456789/13186/1/d.pdf>>. Acesso em: 27 de ago. 2019.

TEIXEIRA, E. B. A Análise De Dados Na Pesquisa Científica, importância e desafios em estudos organizacionais. Editora Unijuí, ano 1, n. 2, jul./dez. 2003, p. 177-201.

TORRES, A. J. D.; ACIOLY, R. A. C.; SILVA, M. M. P. A IMPORTÂNCIA DA UTILIZAÇÃO DOS BLOGS/VLOGS NA PUBLICIDADE ALAGOANA. Disponível em: <http://www.facima.edu.br/instituto/revista/arquivos/revista_facima_ano_1_importancia_blogs_vlogs.pdf>. Acesso em: 02 de set. 2019.

TRIOLA, M. F. Introdução à estatística. 10. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2011.

UHLIR, P. F. Diretrizes políticas para o desenvolvimento e a promoção da informação governamental de domínio público. Brasília: UNESCO, 2006. Disponível em: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000137363_por>. Acesso em: 26 de abr. 2019.

VASCONCELOS, F. Licitação Pública: análise dos aspectos relevantes do pregão. Rev. Prim@ Facie, Paraíba, v. 4, n.7, p. 151- 163, jul./dez. 2005.

VIEIRA, V. A. As tipologias, variações e características da pesquisa de marketing. Rev. FAE, Curitiba, v.5, n.1, p.61-70, jan./abr. 2002.

VIEIRA, F. M.; SANTOS, V. V. B. S. Governo Eletrônico: A Busca por um Governo mais transparente e Democrático. Disponível em: <<http://www.escoladegestao.pr.gov.br/arquivos/>>

File/Material_%20CONSAD/paineis_III_congresso_consad/painel_5/governo_eletronico_a_b
usca_por_um_governo_mais_transparente_e_democratico.pdf>. Acesso em: 21 abr. 2019.

**APÊNDICE A- QUADRO COM OS 216 PORTAIS GOVERNAMENTAIS
ANALISADOS**

1- PALMITINHO	38-Montenegro	75- São Borja	112- Alvorada	149- Sertão	186- Tavares
2- CAMAQUÃ	39- Paraíso do Sul	76- Sarandi	113- Campos Borges	150- Água Santa	187- São Luiz Gonzaga
3- SANTANA DA BOA VISTA	40- Tuparendi	77- São José do Norte	114- Santo Augusto	151-- Serafina Correa	188- Condor
4- ARROIO DO MEIO	41- Vista Alegre	78- Osório	115- Vila Maria	152-- Faxinal do Saturno	189- Tramandaí
5- PLANALTO	42- Guarani das Missões	79- Nova Ramada	116- Marcelino Ramos	153- Porto Vera Cruz	190- Erval Grande
6- BBB	43- Forquentina	80- São Valério do Sul	117- Salto do Jacuí	154- Vista Alegre do Prata	191- Vista Gaúcha
7- Sagrada Família	44- Marques de Souza	81- Campos Borges	118- São Pedro da Serra	155-São Gabriel	192- Doutor Mauricio Cardoso
8- GAURAMA	45- Taquara	82- Nicolau Vergueiro	119- Caseiros	156- Novo Machado	193- Pelotas
9- TRÊS ARROIOS	46- Capivari do Sul	83- Westfalia	120- Amaral Ferrador	157- Júlio de Castilhos	194- Aurea
10- Jaguari	47- Charrua	84-Santo Ângelo	121- Parobé	158- Saporanga	195- Joia
11- Estação	48- Tupanciretã	85- Cachoeira do Sul	122-Silveira Martins	159- Capão Bonito do Sul	196- Rio Grande
12- Jaboticaba	49- Mata	86- Barão do Triunfo	123- Ajuricaba	160- Bom Progresso	197- Nova Pádua
13- Paverama	50- Lagoa Vermelha	87- Boa Vista do Sul	124- Novo Cabrais	161- Fortaleza dos Valos	198- Vicente Dutra
14- Gramado dos Loureiros	51- Butiá	88- São Francisco de Paula	125- Dom Pedrito	162- Iraí	199- São Vendelino
15- Fazenda Vilanova	52- Santa Cruz	89- Porto	126-	163- Passa	200- Pirapó

	do Sul	Xavier	Ubiretama	Sete	
16-Novo Barreiro	53- Santa Maria do Herval	90-Tres Coroas	127- Jacuizinho	164- Santo Antônio da Patrulha	201- Caxias do Sul
17-Santo Expedito do Sul	54- Nova Prata	91- Ilópolis	128- Erechim	165- Nova Esperança do Sul	202- Mariana Pimentel
18- Linha Nova	55- Poço das Antas	92- Viamão	129- Glorinha	166- Santa Maria	203- Passo Fundo
19- Rolador	56- Cristal	93- Esteio	130- Imigrante	167- Santa Rosa	204- Palmeira das Missões
20- ete de Setembro	57- Ijuí	94- Garruchos	131- Carlos Gomes	168- São Jorge	205- Getulho Vargas
21- Casca	58- Barracão	95- Três Palmeiras	132- Novo Hamburgo	169- Ibarama	206- Tucunduva
22- Pinheiro Machado	59- Candelária	96- Ipiranga do Sul	133- Muliterno	170- Quatro Irmãos	207- Coronel Pilar
23-Chiapetta	60- Barra Funda	97- Campestre da Serra	134- Ibiçá	171- Roca Sales	208- Gentil
24- Cacequi	61- São José do Inhacorá	98- Ibirubá	135- Jaguarão	172- Capitão	209- Herval
25- São José do Ouro	62- Pontão	99- Lavras do Sul	136- Paim Filho	173- Roque Gonzales	210- Três Cachoeiras
26- Bagé	63- Dezesseis de Novembro	100- Sertão Santana	137- Vila Langaro	174- Barra do Rio Azul	211- Mariano Moro
27- Alegrete	64- Cambará do Sul	101- Erebangó	138- Capão do Cipo	175-Canoas	212- Carlos Barbosa
28- Sentinela do Sul	65- Dom Feliciano	102- Salvador das Missões	139- Cachoeirinha	176- São João da Urtiga	213- São Lourenço do Sul
29- Brochier	66- Mato Queimado	103- Cruz Alta	140- Caminas do Sul	177- Dois Irmãos	214- Guabiju
30- Salvador do Sul	67- Arroio do Sal	104- São Vicente do Sul	141- São Miguel das Missões	178- Arroio dos Ratos	215- São Paulo das Missões
31- São Martinho	68- Cristal do Sul	105- Carlos Gomes	142-Esmeralda	179- Porto Alegre	216- Santa Barbara do

					Sul
32- Monte Belo do Sul	69- Picanha Café	106- Espumoso	143- São Pedro do Butiá	180- Dois Irmãos das Missões	
33- Imbé	70- Palmares do Sul	107- Cacique Doble	144- Gramado	181- Garibaldi	
34- Pinhal Grande	71- Teutônia	108- Formigueiro	145- Bossoroca	182- Ibiraputiã	
35- Pinhal da Serra	72- Tenente Portela	109- Ernestina	146- Veranópolis	183- Coronel Barros	
36- Entre Rios do Sul	73-Vale Verde	110- Marau	147- Tapera	184- São Nicolau	
37- Sertão	74- São Valentim do Sul	111- Alvorada	148- Ibiraiaras	185- Uruguaiana	