CENTRO UNIVERSITÁRIO TERESA D'ÁVILA
MESTRADO PROFISSIONAL EM DESIGN, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

MARILENE DA SILVA VIEIRA SOUZA

UMA ANÁLISE DO PORTAL DE TRANSPARÊNCIA MUNICIPAL: ESTUDO BASEADO NA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO NA PERSPECTIVA DO *DESIGN THINKING* DE SERVIÇOS

LORENA
2019

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO
EMDESIGN, TECNOLOGIAEINOVAÇÃO
MESTRADOPROFISSIONAL
CENTRO UNIVERSITÁRIO TERESA D'ÁVILA

MARILENE DA SILVA VIEIRA SOUZA

UMA ANÁLISE DO PORTAL DE TRANSPARÊNCIA MUNICIPAL: ESTUDO BASEADO NA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO NA PERSPECTIVA DO *DESIGN THINKING* DE SERVIÇOS

Dissertação apresentada ao Programa de Pós- graduação – Stricto Sensu – Mestrado Profissional em Design, Tecnologia e Inovação. Centro Universitário Teresa D'Ávila, UNIFATEA como parte dos requisitos para obtenção do título de Mestre em Design, Tecnologia e Inovação. Área de concentração em Design, Tecnologia e Inovação.

Orientador: Prof. Dr. Henrique Martins Galvão

LORENA
2019

S729a SOUZA, Marilene da Silva Vieira.

Uma análise do Portal de Transparência Municipal: estudo baseado na Lei de Acesso à Informação na perspectiva do Design Thinking de Serviços. Marilene da Silva Vieira Souza. Lorena. 2019.

120 f.

Dissertação (Mestrado Profissional) Centro Universitário Tereza D´Ávila – Programa de Pós-graduação em Design, Tecnologia e Inovação.

1. Portal da Transparência; 2. Lei de Acesso à Informação; 3. Administração Pública; 4. *Accountability*; 5. *Design Thinking* de Serviços

I Título. II Orientador (a): Prof. Dr. Henrique Martins Galvão

CDU: 004.:35

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO
EMDESIGN, TECNOLOGIAEINOVAÇÃO
MESTRADOPROFISSIONAL
CENTRO UNIVERSITÁRIO TERESA D'ÁVILA

PPG
Pós-Graduação
STRICTO SENSU

DESIGN
Tecnologia
Inovação
De humilitate, veritas est

UNIFATEA

Centro Universitário Teresa D'Ávila
Programa de Pós-Graduação em Design, Tecnologia e Inovação - Mestrado Profissional

PPG
Pós-Graduação
STRICTO SENSU

DESIGN
Tecnologia
Inovação

MARILENE DA SILVA VIEIRA SOUZA

UMA ANÁLISE DO PORTAL DE TRANSPARÊNCIA MUNICIPAL: ESTUDO BASEADO NA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO NA PERSPECTIVA DO DESIGN THINKING DE SERVIÇOS

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação - Stricto Sensu - Mestrado Profissional em Design, Tecnologia e Inovação, Centro Universitário Teresa D'Ávila, como parte dos pré-requisitos para obtenção do título de Mestre em Design, Tecnologia e Inovação.

Orientador: Prof. Dr. Henrique Martins Galvão

Data: 12/08/2019

Resultado: Aprovada

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Henrique Martins Galvão
Centro Universitário Teresa D'Ávila / UNIFATEA

Prof. Dr. Jorge Muniz Junior
Universidade Estadual Paulista / UNESP

Prof. Dr. Paulo Sérgio de Sena
Centro Universitário Teresa D'Ávila / UNIFATEA

Dedicatória

Dedico este trabalho primeiramente a Deus, por ser essencial em minha vida, autor e soberano do meu destino, meu guia, socorro mais presente nas horas das minhas angústias, a minha querida mãe Terezinha da Silva Vieira, que, em seus últimos momentos de vida, dividiu este sonho, e que muitas vezes se esqueceu da minha profissão de contadora, enfatizando sempre, com muito orgulho para as pessoas, "esta é a minha filha, professora de faculdade".

Ao meu querido marido Fernando e ao meu filho Lucas, pelo imensurável apoio e paciência. A meu amado pai Mário Vieira, pela educação, amor e ensinamento de vida.

A minha estimada sogra Marlene Martins de Souza, que, por muitas vezes, foi o meu suporte, sempre me ajudando incondicionalmente.

Dedico este estudo, ainda, ao meu querido Pastor Paulo Galdino, pelas inúmeras orações pela minha vida nas madrugadas. Aos meus irmãos, cunhadas, cunhados sobrinhas e sobrinhos, pelo incentivo e apoio.

Agradecimentos

Aos meus colegas de trabalho da Prefeitura Municipal de Resende, em especial a Secretária Municipal de Saúde. As Faculdades Dom Bosco de Resende pela ajuda acadêmica e financeira. Aos meus alunos, pelo encorajamento, e aos diversos colegas do mestrado profissional, pela amizade e companheirismo.

A todos os funcionários e mestres do Programa PPG-DTI do UNIFATEA, em especial à Renata, uma pessoa adorável, incentivadora e cheia do amor de Deus. Ao meu orientador Prof. Dr. Henrique Martins Galvão, pela ajuda, apoio e incentivo. Enfim, agradeço as diversas pessoas que, diretamente ou indiretamente, contribuíram para a realização deste estudo.

Resumo

A presente pesquisa baseia-se na Lei de Acesso à Informação (LAI) e na metodologia do *Design Thinking* de Serviços com objetivo de analisar o Portal de Transparência do Município de Resende/RJ. Nesse estudo, reconhece-se que a divulgação e acesso das informações contribuem para a credibilidade dos atos da gestão pública e engajamento da sociedade nas decisões que as influenciam. Sob a ótica da *accountability*, o processo de prestação de contas valoriza a participação democrática do cidadão e, quanto maior a transparência espera-se melhoria da qualidade das informações. Nesse contexto, a perspectiva centrada no cidadão pode ser observada pela metodologia do *Design Thinking* de Serviços, envolvendo as etapas da exploração, da criação, da reflexão e da implementação de práticas que podem ser incorporadas no processo de transparência das informações. O estudo tem como objetivo analisar o Portal de Transparência do Município de Resende/RJ de acordo com a Lei de Acesso à Informação e do *Design Thinking* de Serviços. O estudo indaga se o Portal de Transparência atende a legislação e, para atender a esses propósitos, a abordagem metodológica é de natureza qualitativa e quantitativa e do tipo descritiva, estruturando-se pela pesquisa bibliográfica e de estudo de caso. A pesquisa foi dividida em quatro etapas; a primeira focou na observação e análise do Portal com base em 14 requisitos da LAI. A segunda etapa teve como público-alvo 9 conselheiros, representantes dos Conselhos Municipais da cidade de Resende, denominados "os usuários da informação", cujas opiniões sobre o Portal de Transparência foram estratificadas e analisadas por meio de questionário com perguntas fechadas. Essa etapa constituiu-se de 6 questões para a Gestão do Portal e 5 questões relacionadas com o *Design Thinking* de Serviços. A terceira etapa seguiu de entrevista com um dos conselheiros. A quarta etapa propõe modelo baseado num roteiro para implementação de melhoria do serviço. A partir dos dados coletados, procedeu-se ao diagnóstico e avaliação, onde observou-se que o Portal de Transparência atende plenamente 5 dos 14 requisitos da LAI e 4 deles encontram-se distantes dos parâmetros fixados pela legislação e 5 parcialmente atendidos. Na pesquisa com "os usuários da informação" constatou-se lacunas da gestão e limitações relacionadas com a metodologia do *Design Thinking* de Serviços, sinalizando possíveis melhorias para desenvolver e refinar o serviço de informação prestada ao usuário no Portal de Transparência. A pesquisa expôs que 30% dos "usuários da informação" aprovam plenamente o Portal de Transparência, 41% aprovam parcialmente, 14% não tem opinião, 14% desaprovam e 1% desaprovam totalmente. Na entrevista, verificou-se insuficiência de informações no Portal. Com base nos dados obtidos, concluiu-se que o Portal de Transparência do Município estudado apresenta as informações de maneira satisfatória e que atende ao processo de transparência e *accountability* da administração pública gerencial, porém lacunas de oportunidades de melhorias foram demonstradas a partir do diagnóstico do estudo. Visando a eficácia do Portal de Transparência, a quarta etapa propõe um modelo como estratégia gerencial para melhoria e fundamentada na metodologia do *Design Thinking* de Serviços.

Palavras-chave: 1. Portal de Transparência; 2. Lei de Acesso à Informação; 3. Administração Pública; 4. *Accountability*; 5. *Design Thinking* de Serviços

Abstract

This research is based on the Law of Access to Information (LAI) and the methodology of Design Thinking Services in order to analyze the Transparency Portal of Resende/RJ. In this study, it is recognized that the disclosure and access of information contribute to the credibility of acts of public management and engagement of society in decisions that influence them. From the perspective of accountability, the accountability process values the democratic participation of citizens and the greater the transparency, the better the quality of information is expected. In this context, the citizen-centered perspective can be observed by the Service Design Thinking methodology, involving the stages of exploration, creation, reflection and implementation of practices that can be incorporated into the process of transparency of information. The study aims to analyze the Transparency Portal of Resende/RJ according to the Law on Access to Information and Design Thinking Services. The study asks if the Transparency Portal complies with the legislation and, to meet these purposes, the methodological approach is qualitative and quantitative and descriptive in nature, structured by bibliographic research and case study. The research was divided into four stages; The first focused on observing and analyzing the Portal based on 14 LAI requirements. The second stage was attended by 9 advisors, representatives of the Municipal Councils of Resende city, called "users of information", whose opinions on the Transparency Portal were stratified and analyzed through a questionnaire with closed questions. This stage consisted of 6 questions for Portal Management and 5 questions related to Service Design Thinking. The third stage followed an interview with one of the counselors. The fourth step proposes a model based on a roadmap for implementing service improvement. From the collected data, we proceeded to the diagnosis and evaluation, where it was observed that the Transparency Portal fully meets 5 of the 14 LAI requirements and 4 of them are far from the parameters set by the legislation and 5 partially met. In the survey with "information users" we found management gaps and limitations related to the Service Design Thinking methodology, signaling possible improvements to develop and refine the information service provided to the user in the Transparency Portal. The survey found that 30% of "information users" fully approve the Transparency Portal, 41% partially approve, 14% have no opinion, 14% disapprove, and 1% disapprove fully. In the interview, there was insufficient information on the Portal. Based on the data obtained, it was concluded that the Transparency Portal of the Municipality studied presents the information satisfactorily and that meets the process of transparency and accountability of the public administration management, but gaps in opportunities for improvement were demonstrated from the diagnosis of study. Aiming at the effectiveness of the Transparency Portal, the fourth step proposes a model as a management strategy for improvement and based on the methodology of Service Design Thinking.

Key-words: 1. Transparency Portal; 2. Access to Information Law; 3. Public Administration; 4. Accountability; 5. Service Thinking Design

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Critérios de restrições do projeto 31
Figura 2 – O Duplo Diamante.....36
Figura 3 – Passos interativos do *Design* de Serviços 36
Figura 4 – Escala Brasil Transparente 360º.....49
Figura 5 – Dimensão do propósito da pesquisa 65
Figura 6 – Etapa da pesquisa: diagnóstico, observação e análise.....68
Figura 7 – Modelo proposto de melhoria do Portal de Transparência.....99

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Definições do *Design* de Serviços abordagem interdisciplinar 37
Quadro 2 – Os cinco princípios do *Design Thinking* de Serviços 38
Quadro 3 – Processo de *Design Thinking* 39
Quadro 4 – Critérios de avaliação dos Portais de Transparência brasileiros 55
Quadro 5 – Modelo de análise de estágios do Portal de Transparência 56
Quadro 6 – Procedimentos metodológicos 60
Quadro 7 – Composição dos Conselhos Municipais de Resende/RJ 62
Quadro 8 – Rol de representatividade dos Conselhos Municipais 62
Quadro 9 – Caracterização da amostra 63
Quadro 10 – Instrumento de diagnóstico primeira fase 66
Quadro 11 – Instrumento de pesquisa segunda fase "a" 68
Quadro 12 – Instrumento de pesquisa segunda fase "b" 69
Quadro 13 – Resultado dos dados do primeiro instrumento 73
Quadro 14 – Características dos respondentes 78
Quadro 15 – Média geral dos resultados 96
Quadro 16 – Relação do tempo de Conselho Municipal e resultado da pesquisa . .96
Quadro 17 – Oportunidade e modelo de proposta..... 100
Quadro 18 – Estratégia de gestão utilizando o *Design Thinking* de Serviços 102

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Avaliação dos requisitos observados 74
Gráfico 2 – Quantidade de colaboradores dos conselhos municipais 76
Gráfico 3 – Requisito 1 80
Gráfico 4 – Requisito 2 81
Gráfico 5 – Requisito 3 83
Gráfico 6 – Requisito 4 84
Gráfico 7 – Requisito 5 85
Gráfico 8 – Requisito 6 86
Gráfico 9 – Resultados consolidados atendidos pela gestão do portal 87
Gráfico 10 – Requisito 7 89
Gráfico 11 – Requisito 8 90
Gráfico 12 – Requisito 9 91
Gráfico 13 – Requisito 10 92
Gráfico 14 – Requisito 11 93
Gráfico 15 – Resultados consolidados atendidos pelo *Design Thinking* de Serviços 95

LISTA DE SIGLAS

ANO	*Australian National Audit Office*
CAE	Conselho de Alimentação Escolar
CEDUR	Conselho Municipal de Educação
CGU	Controle Geral da União
CMAS	Conselho Municipal de Assistência Social
CMDCA	Conselho Municipal dos Direitos das Crianças e do Adolescente
CMDPD	Conselho Municipal dos Direitos da Pessoa com Deficiência
CMPI	Conselho Municipal de Políticas para Pessoa Idosa
COMAR	Conselho do Meio Ambiente
COMDIM	Conselho Municipal de Políticas da Mulher
COMSEA	Conselho Municipal de Segurança Alimentar Nutricional Sustentável
COMUTRAN	Conselho Municipal de Transporte e Trânsito
CONCIDADE	Conselho Municipal de Desenvolvimento Urbano e Territorial
CONCULTURA	Conselho Municipal de Cultura
CONTUR	Conselho Municipal de Turismo de Resende
CSMR	Conselho Municipal de Saúde
FOI	*Freedon of information lawn*
FUNDEB	Fundo de Manutenção e Desenvolvimento da Educação Básica e de Valorização dos Profissionais da Educação
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IDHM	Índice de Desenvolvimento Humano Municipal
LAI	Lei de Acesso a Informação
LRF	Lei de Responsabilidade Fiscal
MPOG	Ministério de Planejamento, Orçamento e Gestão
ONU	Organização das Nações Unidas
RQ	Requisito
RREO	Relatório Resumido de Execução Orçamentária
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO 15
1.1. Objetivos 20
1.1.1. Objetivos Específicos 20
1.2. Contribuição do trabalho 21
1.3. Característica da pesquisa 22
1.4. O contexto da organização estudada 24
1.5. Estrutura do trabalho 27
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA 28
2.1. *Design Thinking* 28
2.1.1. *Design Thinking* de Serviços 36
2.2. Administração Pública: um breve contexto histórico 40
2.3. *Accountability* governamental e a sociedade da informação 42
2.4. Governo digital, transparência e inclusão digital 46
2.5. Trabalhos correlatos 52
2.5.1. O estudo do *Design Thinking* na Administração Pública 53
2.5.2. Avaliações dos Portais de Transparências 54
3. METODOLOGIA 59
3.1. Sujeito da Pesquisa e local da pesquisa 59
3.2. Procedimentos metodológicos 59
3.3. População e procedimentos de amostragem 60
3.3.1. Delimitação da pesquisa 63
3.3.2. Instrumento de coleta de dados 64
3.3.3. Procedimentos e aspectos éticos da pesquisa para a coleta de dados. 70
4. RESULTADOS E DISCUSSÕES 72
4.1. Os requisitos da Lei de Acesso a Informação 72
4.2. Os níveis de opiniões dos conselheiros municipais "usuários" 74
4.2.1. Resultados da estrutura do Conselho Municipal e características do usuário 75
4.2.2. Dados e resultados da gestão do Portal de Transparência 78
4.2.3. Dados e resultados referente ao *Design Thinking* de Serviços 88
4.2.4. Consolidação do resultado da pesquisa 95
4.3. Apropriação do "usuário" 97

5. PROPOSTA DE MELHORIA PARA O PORTAL DE TRANSPARÊNCIA 99
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....104

REFERÊNCIAS..... 108
APÊNDICE A – Instrumento de coleta de dados.....114
ANEXO A – Relação dos Conselhos Municipais de Resende/RJ 116
ANEXO B – Parecer consubstanciado do CEP.....118

1 INTRODUÇÃO

As crescentes e variadas demandas das pessoas, num mundo globalizado, com os avanços constantes das tecnologias, estimulam estas a estarem cada vez mais conscientes e engajadas na obtenção de informações no momento de adquirir produtos e serviços que agregam valor. Tais mudanças trazem consigo um novo modelo para os negócios, em que o produto tangencia, muitas vezes, a racionalidade do serviço, certificando que tudo o que utilizamos hoje, ou quase tudo, se relaciona diretamente ao serviço-produto ou vice-versa (STICKDORN; SCHNEIDER, 2014).

Não obstante, Vaz (2016) se refere ao mundo considerando a constante transformação das organizações inovadoras, cujos empreendimentos dispõem dos recursos para entender o perfil do consumidor. Para tanto, transformam a intangibilidade dos serviços e projetam novas experiências, e o conhecimento passa a ter um papel elementar neste processo.

Por outro lado, o poder da informação exerce influência da sociedade e mercado para a crescente busca de respostas para as diversas necessidades, provocando questionamentos. Atualmente, as empresas públicas e privadas se dispõem a encontrar caminhos para solucionar os diversos problemas dos usuários, quer seja por meio de melhorias, mudanças ou inovações.

Desse modo, pode-se considerar que as corporações privadas buscam o fortalecimento rentável das organizações para os seus proprietários e *stakeholders*[1], enquanto as instituições públicas também tendem a fomentar a satisfação do usuário em relação aos serviços públicos de qualidade. Tanto as empresas privadas quanto a pública, diante do ideal das suas motivações, buscam atender aos diversos propósitos, sejam econômicos ou sociais.

Consideram-se a administração pública, em relação à iniciativa privada, diferentes realidades: esta sendo competitiva e tecnológica, enquanto aquela continua lenta, burocrática e política. Torna-se necessário encontrar caminhos estratégicos para fomentar, aprimorar e evoluir os serviços públicos, algo bastante

[1] Parte interessada com o direito de intervir na empresa, organização ou um negócio (MAGALHÃES; AMARAL, 2000.

desafiador (VAZ, 2016).

Na administração pública, o "governo eletrônico" foi um grande marco inovador para a prestação de contas à sociedade, um novo ciclo de evolução do modelo gerencial, as informações tramitam em tempo real, com foco em valores, como responsabilidade, ética, transparência, credibilidade e serviços.

O surgimento dessa realidade aconteceu por meios digitais, contribuindo como um instrumento para a forte relação governo e sociedade. A velocidade das informações e o uso da nova tecnologia geraram mudanças comportamentais e de pensamento nas relações humanas, principalmente em relação ao papel efetivo do Estado e da população.

O fluxo veloz das informações resultante do avanço das TICs traz consequências ainda imprevisíveis. Não obstante, as TICs se tornaram instrumentos que atuam em prol da ética, da responsabilidade da política nas aplicações das ferramentas desenvolvidas pela ciência e na busca de soluções para unir tecnologias e seres humanos, em prol de uma vida mais digna para todos (GOUVÊA, 2002).

É necessário, porém, instaurar um modelo moderno de comunicação que, além de ofertar informação, incorpore a capacidade de interpretação da realidade e construção de sentido por parte dos indivíduos. O que importa na formação dos cidadãos, sob essa perspectiva, é que sejam capazes de construir significados.

Para tanto, a *accountability,* no processo de prestação de contas públicas, contribuiu para a valorização da democracia e da cidadania, destacando o propósito de partilhar o poder entre o cidadão e o Estado. A Constituição Federal Brasileira de 1988, celebremente conhecida como a Constituição Cidadã, estreitou a relação entre o Estado e o cidadão, sendo introdutiva nos mecanismos e arcabouços legais para o controle, fiscalização e prestação de contas das coisas públicas.

Na realidade brasileira, outro marco legal importante neste processo foi a LRF de 2000, em seu art. 48, que instituiu os instrumentos de transparência na gestão fiscal, em que a Federação, os Estados e os Municípios devem cumprir os prazos determinados das obrigações fiscais. Na ausência de cumprimento desses prazos, os gestores podem sofrer sanções, investigações e até mesmo responder criminalmente (QUINTANA et al., 2011).

O mecanismo de transparência idealizado pela Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF) tem como aspiração a construção de um Estado que utiliza os recursos públicos de forma eficiente, efetiva e eficaz. A intenção da mesma foi fortalecer a democracia e a satisfação dos interesses públicos. Diante desse novo cenário instaurado, houve mais um passo evolutivo para o desenvolvimento da informação pública por meio dos canais eletrônicos, sendo um forte mecanismo inovador para o Controle Social[2].

Presume-se que a transparência da informação pública permite que o cidadão participe da gestão, por meio de canais institucionais configurados, de forma clara para que, não apenas conheça, mas também compreenda as informações divulgadas e participe da gestão governamental e dos processos decisórios. Assim sendo, a sociedade tende a assumir o papel de protagonista principal nesse processo de controle e fiscalização (ASSIS; VILLA, 2003).

A Lei Complementar nº. 131, de 2009, também conhecida como Lei da Transparência, constituída com o dispositivo legal da imposição aos entes da Federação, deve divulgar, em tempo real, os seus gastos pela internet (BRASIL, 2009).

Regulamentada pelo direito constitucional, a Lei de Acesso à Informação, instituída em 2011 e vigorada a partir de 2012 pelo número 12.527, tem, como objetivo primordial, disponibilizar a qualquer usuário a obtenção de informações dos órgãos e entidades públicas (BRASIL, 2011).

Entende-se que, para o êxito de atuação da sociedade na vigília do Estado, são necessários diversos fatores: participação dos cidadãos nas políticas públicas; acesso e interesse na informação, por parte do usuário, e informações objetivas, claras e de fácil entendimento disponibilizadas, em tempo real[3]. A LAI não obriga, necessariamente, os órgãos e entidades públicas a disponibilizarem um Portal de Transparência, no entanto, as informações têm que estar disponibilizadas em rede de computadores, via internet.

---

[2] Participação do cidadão na gestão pública, acompanhamento e fiscalização das ações governamentais (BRASIL. Ministério da Fazenda. Gestão democrática e controle social dos recursos públicos/Programa Nacional de Educação Fiscal 4. ed. Brasília: ESAF, 2009).

[3] Lei 12.527, Acesso à Informação.

Como estímulo a essa realidade desafiadora, no contexto da administração pública brasileira, o *Design Thinking* demonstra ser uma metodologia oportuna para criar e remodelar os serviços públicos existentes, por meio do modo de pensar do *design,* centrado nas pessoas, projetando os serviços de modo a acolher as necessidades e desejos do usuário (BROWN, 2017).

Outro campo de estudo oportuno a ser explorado é a metodologia do *Design* de Serviço, abrangendo as diversas áreas do conhecimento, equipes de trabalhos multidisciplinares, capazes de desenvolver estratégias e tecnologias centradas nas pessoas, uma vez que os serviços são intangíveis e o desafio é construí-los de forma útil, eficiente, eficaz e desejável (PINHEIRO, 2017; STICKDORN; SCHNEIDER, 2014).

Evidencia-se que o *Design Thinking* de Serviços é uma metodologia que emerge no contexto mundial, na cultura brasileira e na literatura. Na organização pública, diferente da privada, encontram-se quantidades reduzidas de publicações, motivo este que incentivou a pesquisa neste campo de aplicação (STICKDORN; SCHNEIDER, 2014).

A participação e a colaboração de atores internos e externos da organização concebem a proposição que o *Design Thinking* de Serviços pode colaborar para o processo projetual, aproximando o negócio do usuário por meio de alguns pilares, como empatia, visualização e tangibilização do problema, com foco no ser humano. E, ainda, permite mapear as oportunidades, fazendo, apreendendo, refazendo, implementando e testando. Além disso, é capaz de obter retorno da experiência do processo por meio de *feedback*[4]. Sobretudo, permite também entender o contexto e os atores, explorando a perspectiva do usuário e propondo o modo de pensar, o que é útil e desejável para as pessoas no futuro (VIANA et al., 2012).

Ambrose e Harris (2011) e Stickdorn e Schneider (2014) propõem o *Design Thinking* como uma metodologia com um universo de possibilidades para trabalhar a criatividade e a interação das equipes multidisciplinares, por meio do processo do *design* como as etapas do pensamento, descoberta, pesquisa, ideias, criação, reflexão, prototipagem, entre outros.

[4] Resposta a um fenômeno (tradução nossa).

Cabe aos poderes Federais, Estaduais e Municipais dispor de esforços para implantar a modernização por meio de práticas gerenciais e estratégicas, com o foco na necessidade do cidadão. Porém, tem-se um importante desafio: a capacidade de transpor as raízes patrimonialistas e burocráticas do poder público brasileiro (PALUTO, 2013).

Dentro dessa nova realidade de governo, a entrega de produtos e serviços de valor ao cidadão tem demonstrado um novo campo de ofertas e demandas, que melhora a vida das pessoas, caracterizada por uma das fases do *Design Thinking*, a empatia. O *Design Thinking* potencializa a experiência do cidadão, renova as ideias e interage com o ambiente interno e externo por meio da colaboração para a solução de problemas coletivos (BROWN, 2017; PINHEIRO, 2017).

A inovação aberta utiliza a inteligência coletiva para incorporar ou modificar de forma significativa o serviço e criar novas soluções para problemas existentes (KADOUAKI; MARRA, 2013).

Dessa forma, considera-se, neste estudo a perspectiva do *Design Thinking* de Serviços como uma metodologia inteligente e geradora de ideias para soluções de problemas coletivos, que servirá como base apoiadora no processo de diagnóstico do estudo.

Como ideal, a Lei de Acesso à Informação em seu art. 5º determina que as informações constantes nos portais de transparência devam ser apresentadas de maneira objetiva, ágil, transparente, clara e de fácil disseminação entre os usuários.

Nesse estudo, a estrutura organizacional estudada é o Portal da Transparência da Prefeitura Municipal de Resende/RJ. Por meio do referido Portal, os dados públicos são divulgados, e as informações ativas são consideradas abertas por iniciativa própria da administração pública e seu conteúdo disponibilizado a qualquer pessoa. O acesso é feito pela página da *web* da Prefeitura de Resende/RJ. Destaca-se que a cidade possui legislação própria, que regulamenta o Portal de Transparência do Município, conforme do Decreto de Lei Municipal 6.173, de 2012.

De modo geral, considera-se a experiência do usuário como o centro da informação disponibilizada no Portal da Transparência do Município de Resende/RJ. Questionam-se os objetivos da interação da Lei de Acesso à Informação com esse usuário. Entende-se, então, que os mecanismos de transparência devem ser

revistos, atualizados, modernizados de forma tal que sejam centrados nas perspectivas, nos interesses e nas necessidades das pessoas. Logo, não basta somente atender aos dispositivos legais, se faz necessário transformar o Portal de Transparência em um instrumento de *accountability* atrativo, interessante e funcional.

Diante do exposto, o estudo visa apresentar a metodologia do *Design Thinking* de Serviços, com intuito de estabelecer uma perspectiva de diagnóstico apoiador para o desenvolvimento de melhorias futuras, assim como o fortalecimento do processo de transparência das informações públicas. O estudo também foca no usuário do serviço público e na informação disponível no Portal de Transparência do Município de Resende/RJ.

Ao analisar os escopos para os portais de transparências previstos pela legislação brasileira e os diferentes públicos com o qual se relaciona, pode-se observar a necessidade de entender a percepção do usuário ao acessar as informações que constam no Portal de Transparência do Município de Resende/RJ.

De acordo com este processo, surgem algumas questões. O Portal de Transparência do Município de Resende/RJ traduz as informações e os objetivos legais para seus diversos usuários? Qual é a perspectiva do *Design Thinking* de Serviços na análise da Lei de Acesso à Informação? Quais serão os resultados apresentados pela presente pesquisa a partir da perspectiva centrada no usuário?

Partindo dessas reflexões norteadoras, buscou-se responder a seguinte pergunta central: De que modo o Portal de Transparência do Município de Resende atende plenamente aos usuários na perspectiva da Lei de Acesso à Informação e do *Design Thinking* de Serviços?

1.1 OBJETIVOS

Quanto ao objetivo geral, o presente trabalho consiste em analisar o Portal de Transparência do Município de Resende/RJ de acordo com a Lei de Acesso à Informação e do *Design Thinking* de Serviços.

1.1.1 Objetivos Específicos

Para atender ao objetivo geral, o presente estudo tem os seguintes objetivos específicos:

a) Realizar levantamento dos aspectos legais de acesso à informação para compreender o grau de transparência e *accountability* da administração pública municipal de Resende;
b) Analisar a percepção dos usuários, representados pelos conselheiros municipais, quanto ao grau de transparência das informações públicas municipais;
c) Utilizar a metodologia do *Design Thinking* de Serviços para avaliar o Portal de Transparência sob o ponto de vista dos conselheiros municipais;
d) Avaliar resultados e propor recomendação de melhoria das práticas do Portal de Transparência baseado no *Design Thinking* de Serviços e da Lei de Acesso à Informação.

1.2 CONTRIBUIÇÃO DO TRABALHO

O presente trabalho colabora para compreender a atualidade sobre o tema, a transparência das informações públicas e *accountability* no setor público e analisar a perspectiva d*o Design Thinking de* Serviços neste contexto. É de suma importância a prestação de contas públicas por meio do Portal de Transparência Municipal centrado no usuário, bem como a responsabilidade do poder público no cumprimento da Lei de Acesso à Informação.

Considera-se que nos últimos anos os seres humanos têm passado por profundas mudanças de ordem tecnológica, que afetam diretamente a forma de agir, pensar e se relacionar com o mundo. A *internet* aliada as mudanças do mundo globalizado, podem causar distânciamentos das pessoas, separando os que não têm acessos, interesses e entendimentos, sendo necessárias muitas vezes a imersão neste universo para a compreensão das necessidades individuais ou das coletividades das pessoas.

A presente pesquisa abordou o âmbito municipal, justificando que nessa esfera de poder público o serviço esta mais próximo do usuário final. Dessa maneira, pretende-se avaliar o Portal de Transparência Municipal na perspectiva da Lei de

Acesso à Informação e do *Design Thinking* de Serviços com base nas informações apresentadas, com o propósito de produzir um diagnóstico conclusivo sobre o tema e um modelo de recomendação para possíveis melhorias gerenciais.

A contribuição do trabalho é relevante pela corroboração da premissa de que o Portal de Transparência de Resende/RJ atende aos requisitos de ser um instrumento para a avaliação da Gestão do Município, segundo a Controladoria Geral da União. Ainda assim, o que se pretende avaliar no presente estudo é a relação da expectativa do cidadão frente a transparência das informações demonstradas no Portal de Transparência.

Por fim, a pesquisa elaborada nesta dissertação possibilita o alcance das prerrogativas positivas na organização, como meio de incentivo à transparência, à *accountability,* ao melhoramento de práticas de gestão para as políticas públicas da informação e diminuição de custo de retrabalhos.

1.3 CARACTERÍSTICAS DA PESQUISA

O estudo é direcionado fundamentalmente pela transparência das informações mediante acesso aos portais, conforme prevê a Lei de Acesso à Informação. A pesquisa se desenvolveu com o apoio dos conceitos e base teórica da metodologia do *Design Thinking* de Serviços, baseados nos princípios: centrado no usuário, cocriativo, sequencial, evidente, holístico e pautado no processo interativo da descoberta, criação, reflexão e implementação (STICKDORN; SCHNEIDER, 2014).

A metodologia desenvolvida no presente estudo refere-se quanto ao tipo de pesquisa descritiva, de natureza qualitativa e quantitativa. Estrutura-se a pesquisa em estudo bibliográfico sobre o tema e o estudo de caso, delimitando-se no município de Resende, no Estado do Rio de Janeiro, tendo como público alvo e a amostragem os Conselheiros Municipais legalmente constituídos, cuja representatividade é composta pelos membros dos representantes governamentais; e da sociedade civil: representantes de classes, representantes dos usuários, representantes dos empresários entre outros, que fazem parte do rol de

responsáveis pela *accountability,* o controle social e a fiscalização.

Fazem parte da administração pública de Resende/RJ dezoito Conselhos Municipais legalmente constituídos por decretos municipais, que fiscalizam e corroboram para as políticas públicas do município.

Foram estratificadas as opiniões por meio de um questionário de pesquisa com 11 questões fechadas. As perguntas foram construídas com base no dispositivo da Lei do Acesso a Informação e na metodologia do *Design Thinking* de Serviços, explorando a experiência dos conselheiros municipais na participação do acompanhamento e fiscalização da política pública como "usuário" da informação.

Costa e Costa (2015) descrevem a abordagem qualitativa como sendo uma busca de compreensão, significados, que não demanda relevância amostral, lida com hipóteses, enquanto a abordagem quantitativa possui vários requisitos, como amostragem representativa, hipóteses testadas entre outras variáveis.

Na pesquisa, inicialmente, buscou-se entender os conceitos de *Design Thinking, Design Thinking* de Serviços*,* a Administração Pública, a A*ccountability* como instrumento para a prestação de contas à sociedade, o Portal de Transparência e o Governo Eletrônico, a Lei de Acesso à Informação e os dispositivos legais que fazem parte do marco legal do processo de transparência brasileiro. Nesse universo, buscou-se estabelecer pontos de correlação entre as disciplinas, denominando-se esta fase da pesquisa qualitativa e de caráter exploratório e descritivo.

A pesquisa exploratória proporciona ao pesquisador a possibilidade de emergir no problema e conhecê-lo por meio de levantamentos de dados (MARCONI; LAKATOS, 2011).

Assim, pretende-se com este estudo entender o contexto e a experiência do usuário ao acessar as informações abertas no Portal de Transparência do Município de Resende/RJ, a fim de explorar e identificar o que é útil e desejado por eles, identificando a necessidade projetual, analisando e mapeando as oportunidades por meio da metodologia do *Design Thinking* (VIANA et al., 2012).

Conforme Melo e Abelheira (2015, p. 15):

> *Design Thinking* é uma metodologia que aplica ferramentas do design para

> solucionar problemas complexos. Propõe o equilíbrio entre o raciocínio associativo, que alavanca a inovação, e o pensamento analítico, que reduz os riscos. Posiciona as pessoas no centro do processo, do início ao fim, compreendendo a fundo sua necessidade. Requer uma liderança ímpar, com habilidade de criar soluções a partir de troca de ideia entre perfis totalmente distintos.

A pesquisa descritiva estabelece uma população ou determinados fenômenos e os compreendem (COSTA; COSTA, 2015). A pesquisa bibliográfica ou de fontes secundárias externas teve como principais fontes as publicações em livros, teses, monografias, publicações avulsas e a *internet* (SILVA, 2003). Quanto ao estudo de caso, trata-se de uma pesquisa aprofundada, que se limita a um contexto ou poucos contextos, diretamente ligados a pessoa, a família, ao produto ou serviço, a organização, a comunidade, a cidade ou ao país (COSTA; COSTA, 2015).

No presente trabalho, por meio da descrição dos resultados apresentados na pesquisa, buscou-se com base no estudo de caso desenvolver proposta de um modelo de recomendações. O modelo visa a melhoria das práticas para o Portal de Transparência levando-se em conta a Lei de Acesso à Informação e a metodologia do *Design Thinking* de Serviços. Desse modo, o modelo poderá ser utilizado como uma ferramenta de apoio à gestão pública centrada na experiência do usuário.

Entende-se que compõem como preceitos e evidências físicas o relatório do estudo, que concede a produção resumida da complexidade do trabalho. O relatório conclusivo permite o ponto de partida para melhorias, implementações a propostas que fazem parte do processo de um serviço (PINHEIRO, 2017).

1.4 O CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO ESTUDADA

A organização estudada nessa dissertação é a Prefeitura Municipal de Resende, uma instituição pública localizada na Rua Augusto Xavier Lima, 251, no Bairro Jardim Jalisco, na cidade de Resende, no interior do Rio de Janeiro, dotada de autonomia política, administrativa e financeira, nos termos da Constituição Federal, da Constituição do Rio de Janeiro e da Lei Orgânica do Município. Segundo a Lei Orgânica Municipal atualizada em 1997, compõem o município de Resende os distritos: Agulhas Negras, Bulhões, Visconde de Mauá, Pedra Selada, Fumaça,

Engenheiro Passos e territórios remanescentes de Pirangaí.

De acordo com os dados do IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, em 2010, a cidade de Resende apresentou uma população de 130.334 (pessoas), áreas territoriais 1.099,336 km², renda per capita em 2016 de R$ 50.234,49 (cinquenta mil e duzentos e trinta e quatro reais e quarenta e nove centavos) e o Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDHM) em 2010 de 0,768 (IBGE, 2010).

De acordo com o Relatório Resumido de Execução Orçamentária (RREO), em 2018 o município realizou o total de receitas no valor R$ 483.347.800,00 (quatrocentos e oitenta e três milhões e trezentos e quarenta e sete mil e oitocentos reais) e executou o total de despesa no valor de R$ 456.911.040,00 (quatrocentos e cinquenta e seis milhões e novecentos e onze mil e quarenta reais), investindo o percentual de 34,1 % em saúde e 26,5% em educação, o equivalente a 60,6% do orçamento disponível no município para a gestão municipal[5].

O município de Resende tem uma representatividade importante no Estado do Rio de Janeiro, sendo considerada uma cidade em crescimento e destaque, com relevância nacional e internacional. Encontramos hoje no polo de Resende indústrias internacionais de veículos, indústrias químicas, empresas de montagens, empresas de embalagens, entre outras, que fazem parte do polo Sul Fluminense. A sua localização é favorecida por estar próxima a Rodovia Presidente Dutra e possuir pontos turísticos, como as cachoeiras do município de Mauá, além de infraestrutura, sendo um dos seus principais atrativos "[...]transformando Resende em um município diferenciado, cujo maior patrimônio é o seu povo"[6].

A *web site* do Portal de Transparência do Munícipio de Resende/RJ disponibiliza as informações consideradas "abertas" para qualquer interessado, sendo plataforma *on line* do site oficial da prefeitura[7]. As informações abertas ativas disponibilizadas no site da Transparência do Município fomentam a transparência e a *accountability,* tornando-se uma ferramenta destacada no processo de investimento e tomada de decisão por parte do usuário.

[5] Disponível: <https://resende.rj.gov.br/blogtransparencia/page/relatorioresumidoexerc.asp>.Acesso: 25 abril 2019.
[6] Disponível: <http://www.resende.rj.gov.br/história>). Acesso: 25 abril 2019.
[7] Disponível: <http://www.resende.rj.gov.br>). Acesso: 25 abril 2019.

De acordo com o Controle Geral da União:

> A Escala Brasil Transparente – Avaliação 360° é uma inovação na tradicional metodologia de avaliação da transparência pública adotada pela CGU. Na EBT – Avaliação 360° houve uma mudança para contemplar não só a transparência passiva, mas também a transparência ativa (publicação de informações na internet). A avaliação incorporou aspectos da transparência ativa como a verificação da publicação de informações sobre receitas e despesa, licitações e contratos, estrutura administrativa, servidores públicos, acompanhamento de obras públicas, entre outras.[8]

A Escala Brasil Transparente (EBT), no período de 09/07/2018 a 14/11/2018, avaliou 27 estados e 665 municípios, sendo avaliados os municípios com mais de 50 mil habitantes (com base nos dados do IBGE de 2017). O Portal de Município de Resende/RJ foi avaliado pela metodologia e critérios da EBT 360°, obtendo a nota final de 7,81 e a colocação 200 no *ranking* de transparência[9].

Assim, neste estudo a pesquisa se desenvolve com o objetivo de avaliar o Portal de Transparência do Município de Resende/RJ de acordo com a perspectiva da Lei de Acesso a Informação e do *Design Thinking* de Serviços, por meio de diagnóstico, observação e análise dos requisitos da Lei de Acesso a Informação. A avaliação iniciou-se no dia 16 de maio de 2019, com o acesso ao endereço eletrônico do Portal de Transparência do Município de Resende/RJ.

Posteriormente, entre os dias 19 a 27 de junho de 2019, foram aplicados os questionários de pesquisa com 11 questões aos conselheiros municipais da cidade de Resende/RJ, a qual compõem a estrutura de representantes da sociedade civil, usuários, *stakeholders* entre outros, selecionados com intuito de medir a experiência e o significado da informação disponibilizado pelo Portal de Transparência do Município.

O estudo de caso se realizou com a análise da estrutura do Portal de Transparência do Munícipio de Resende/RJ quanto aos requisitos e a perspectiva da Lei de Acesso a Informação, as literaturas selecionadas e a metodologia *Design Thinking* de Serviços.

---

[8] Escala Brasil Transparente. Controle Geral da União. Disponível: <http://www.portaltransparencia.gov.br/brasiltransparente?ordenarPor=posicao&direcao=asc> Acesso: 05 maio 2019.

[9] Ibid.

1.5 ESTRUTURA DO TRABALHO

Para atender o objetivo da pesquisa, o trabalho foi organizado em seis capítulos. O primeiro configura-se em uma introdução que anuncia o problema, argumentando sua importância e delimita o ambiente de trabalho por meio dos objetivos de pesquisa, o contexto estudado, sendo a Prefeitura Municipal de Resende/RJ.

O segundo capítulo descreve a organização da Dissertação da seguinte maneira: desenvolve-se a revisão bibliográfica sobre: (1) *Design Thinking*; (2) *Design Thinking de Serviço*; (3) Administração Pública um breve contexto histórico; (4) *Accountability* governamental e a sociedade da informação; (5) Governo digital, transparência e inclusão digital; e (6) Trabalhos correlatos, que fundamentam o estudo por meio de experiências sobre o tema.

No terceiro capítulo, descreve-se o sujeito da pesquisa, o método da pesquisa, seu delineamento, a amostra da população e formas de tratamento dos dados. Os dados para avaliação do objeto de estudo consiste na investigação e análise do Portal de Transparência Municipal baseado na perspectiva do estudo da Lei de Acesso a Informação e do *Design Thinking* de Serviços, por meio da análise, diagnóstico, observação dos requisitos e aplicação de um questionário de pesquisa com perguntas fechadas, com um público pré-definido representado pelos Conselhos Municipais de Resende/RJ.

No quarto capítulo, apresentam-se a análise e discussões dos dados e os resultados da pesquisa. No quinto capítulo, apresenta-se o modelo proposto para melhoria do Portal de Transparência Municipal.

No sexto capítulo descrevem-se as considerações finais da pesquisa e as recomendações de trabalhos futuros.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A presente fundamentação teórica aborda as definições e os conceitos discutidos pelos diversos autores sobre os temas: 1. *Design Thinking*; 2. *Design Thinking* de Serviços como uma metodologia criativa para os processos colaborativos e inovadores; 3. Administração Pública e a sua evolução; 4. O panorama da *Accountability* no Brasil como um conceito novo para a prestação de contas à sociedade; 5. A Transparência precedida pela Lei de Acesso à Informação como um processo de fiscalização, prestação de contas e controle; o governo eletrônico e a inclusão digital como uma inovação nos serviços públicos, disponibilizados à população em tempo real, focado na qualidade da informação e centrado no usuário.

2.1 *DESIGN THINKING*

A abordagem do *Design Thinking* tem ocorrido por diversos autores como uma metodologia propulsora de inovação, soluções de problemas e centrada no ser humano, além de ser considerada como uma disciplina interdisciplinar. Brown (2017) destaca as diversas pessoas aptas a participar do processo criativo por meio da abordagem do *Design Thinking*, com o objetivo de criar diversas soluções para problemas conhecidos ou novos, centrado nas pessoas e com significado. "[...] design se tornou importante demais para ser deixado exclusivamente aos designers" (BROWN, 2017, p. 7).

O *Design Thinking* utiliza os conceitos e práticas do *design* e permite que as pessoas de diversas áreas possam trabalhar em prol de soluções de problemas existentes em múltiplas situações. Cada equipe interdisciplinar com a sua particularidade e o seu conhecimento atuam com o objetivo de promover o bem estar das pessoas, agregando valor e significado aos produtos, serviços e artefatos.

> *Design Thinking* é uma abordagem que descentraliza a prática do *design* das mãos de profissionais especializados ao permitir que seus princípios sejam adotados por pessoas que atuam em áreas profissionais variadas (CAVALCANTI; FILATRO, 2016, p. 3).

Melo e Abelheira (2015) e Pinheiro (2017) defendem o valor do *design* como algo capaz de mudar, melhorar e fazer a diferença no mundo. O poder do *design* em transpor as pessoas, centrada no valor, no significado emocional e no funcional (BROWN, 2017). "E o que é *design*? *Design* é projeto, e está presente no ponto de contato entre um produto/serviço/marca e seu usuário" (MELO; ABELHEIRA, 2015, p.18).

Historicamente, é certo que a mudança no mundo com a Revolução Industrial foi uma alavanca impulsionadora da economia, da sociedade e das forças de trabalho, neste cenário se inseriu a tecnologia, a mudança do hábito de consumo e produção, se desenvolveu os mercados de uma forma disruptiva, e como conseqüência um novo paradoxo de modelos de produção e consumo, e o desenvolvimento da sociedade. Contudo, se vive hoje em um cenário explorado pela produção e consumo em massa, a poluição, a mudança do clima, o descarte de produto e entre outros fatores significativos e negativos (BROWN, 2017; PINHEIRO, 2017, p.3).

Melo e Abelheira (2015, p. 31) e Pinheiro (2017, p. 30) reconhecem que o fantasma do modelo industrial assombra os pensamentos estratégicos até os dias atuais com o quadro "construir de dentro para fora", ou seja, direcionada na criação de necessidades e ofertas ao consumidor sem entender de fato o que ele deseja.

Antes, os artesãos projetavam, construíam e comercializavam seus próprios artefatos de maneira significativa, e no momento da transformação do modelo de produção surgiu o *design* como novo campo de conhecimento e prática. Em análise, as atividades da Revolução Industrial em larga escala depreciaram o trabalho dos artesãos e os seus conhecimentos foram se perdendo no mundo da fabricação em massa (PINHEIRO, 2017).

Entende-se que hoje se perece do fenômeno do passado, reflexo do consumo desenfreado. É obvio reconhecer que essas mudanças trouxeram consigo grandes avanços, entre elas a *Internet,* um grande movimento tecnológico. "A revolução das comunicações possibilitada pela *Internet* aproximou as pessoas e lhes deram a oportunidade de trocar opiniões e gerar novas ideias como nunca havia sendo feito antes" (BROWN, 2017 p.2).

O pensamento intuitivo da natureza humana somado com o pensamento

analítico (a razão) alinhado ao *design* demonstra uma nova forma de metodologia para encontrar respostas a problemas simples ou complexos, desenvolvimento ou melhoramento de produto e/ou serviço. Os pensamentos intuitivos e analíticos da multidisciplinaridade completam um ao outro. Conclui-se e separa essa visão: o pensamento intuitivo atinge a inovação; e o pensamento analítico atinge o resultado sólido, sendo que "o *Design Thinking* equilibra o pensamento analítico com o pensamento intuitivo" (MELO; ABELHEIRA, 2015, p. 33).

Como um terceiro caminho ou força, o *Design Thinking* é um método para a geração da inovação por meio da geração de ideias, sustentado pelos seus conceitos, que podem ser utilizados por qualquer pessoa, em qualquer projeto ou negócio, explorando a participação por meio da observação do usuário, dos processos, das máquinas e das tecnologias (BROWN, 2017; PINHEIRO, 2017).

Considera-se que a inovação esta além de uma novidade ou tecnologia. Para que seja algo de fato inovador, é necessário o significado e o valor para as pessoas, ganhar o mercado, seja na vertente econômica ou social. Por conseguinte, "a inovação é fruto da criatividade colocada em prática com intuito de gerar resultados positivos para o negócio e criar impacto positivo para as pessoas" (PINHEIRO, 2017, p. 24).

O estudo *Design Thinking* é uma opção de mudança na organização, o pensar diferente ou "fora da caixa", utilizando a metodologia com foco no usuário, a fim de desenvolver o produto e/ou serviço viável economicamente e utilizável, que atenda as necessidades humanas, sociais e tecnológicas, que sejam singulares e significativos. Para Cavalcanti e Filatro (2016) e Flusser (2017), os *designers* pensam de forma diferente de outros especialistas e têm a capacidade de olhar além do tempo em direção à eternidade, um olhar vigilante e observador. Tal como Flusser (2017, p. 188), sendo o "segundo olho da alma".

Desse modo, observa-se uma oportunidade de criar sentidos para o *Design Thinking*: a) o primeiro como uma metodologia de inovação, seja por incremento, melhoramento, reorganização e/ou criação; b) o segundo sentido como um método para solução de problemas, considerando a inovação uma consequência da eficácia do resultado do processo e, em alguns momentos, apoiado nas abordagens tradicionais (VAZ, 2016).

Conforme a Figura 1, os projetos desenvolvidos devem estar de acordo com o desejo e o sentido para as pessoas; e a possibilidade técnica de execução do projeto e a viabilidade do negócio (CAVALCANTI; FILATRO, 2016; BROWN, 2017; PINHEIRO, 2017).

Figura 1 - Critérios de restrições do projeto

Fonte: Adptado de Brown (2017, p. 19); Pinheiro (2017, p. 41).

As restrições devem ser avaliadas em todas as fases do trabalho e as necessidades humanas são fatores fundamentais para o sucesso do projeto, e errar muitas das vezes faz parte do processo (BROWN, 2017).

Converter a necessidade em demanda, para Brown (2017, p. 20-42), o projeto, o *briefing*, as equipes inteligentes, a cultura de inovação implicam prioritariamente na conversão das necessidades em demandas. Também, Melo e Abelheira (2015) explica que esse processo é fundamentado pelos pensamentos intuitivos e analíticos sustentados pelos pilares: empatia, cocriação e prototipação. De modo semelhante, Pinheiro (2017) sustenta a concepção elementar do processo de *Design Thinking* baseada pela empatia, colaboração e experimentação. As etapas destacadas pelos autores para o desenvolvimento do processo de *Design*

Thinking seguem a sequência dos tópicos propostos por Brown (2017) e relacionam-se com as definições de outros autores.

Conforme Brown (2017, p. 21), "o projeto é o veículo que transporta uma ideia do conceito à realidade". Assim, o *designer* tem a capacidade de resolver as restrições, sendo essas resolvidas conjuntamente, gradativamente ou separadamente. De outro modo, o *design thinker* busca aprender a resolver os problemas de forma criativa, transpondo o problema para um projeto. O projeto tem a estratégia de começo, meio e fim. O *design thinker* tem a capacidade de avaliar a evolução, sendo que o processo não é linear, e é capaz de gerar caminhos e redirecionamentos (BROWN, 2017).

O *briefing* abordado pelos autores Ambrose e Harris (2011) como sendo a definição do problema descreve as expectativas e o resultado esperado pelo cliente na execução do projeto. O início da definição de um projeto de acordo com Brown (2017, p. 22) "o *briefing* é um conjunto de restrições mentais que proporcionam à equipe de projeto uma referência a partir da qual começar [...]".

"Um problema bem definido é um problema 50% resolvido". Conforme Melo e Abelheira (2017, p. 39), a descrição do problema, a observação e análise estruturada corretamente propiciam um projeto bem definido. Os autores ressaltam que a pesquisa descreve a observação, ultrapassa a coleta de dados, permite subsídios para interpretação, cocriação e *insights* de novas ideias.

Nesse processo de coleta de informação e definição, Ambrose e Harris (2011, p.14-15) e Melo e Abelheira (2015, p. 41-42) sugerem perguntas consideradas básicas para colaborar com a formação do *briefing:* O que o cliente espera com a solução promovida pelo *design*? Por que o cliente acredita na solução definida pelo *design*? Quando será indispensável o *design* e o prazo? Como será preparado esse processo? Onde será utilizado o design? Quem é o público alvo? (MELO; ABELHEIRA, 2015, grifo dos autores).

As equipes inteligentes ou "equipe do projeto" são vistas por Brown (2017, p. 25) de modo diferente, enquanto uma equipe multidisciplinar tradicional defende sua especialidade, em equipes interdisciplinares todos participam da cocriação, sendo uma equipe considerada inteligente. Para esses casos, Brown (2017, p. 26) compara "pessoa em forma de T" para denominar no eixo vertical as pessoas com

conhecimento profundo em sua área de especialização e no eixo horizontal a sua competência interdisciplinar.

Em relação a cultura de inovação, implica existência de espaços que ofereçam a criatividade coletiva e poder de colaboração. Nesse caso, o cenário corporativo atual ganhou uma nova dinâmica; antes as empresas produziam e disponibilizavam os seus produtos a partir das suas crenças e capacidades internas de produção, e hoje isso ocorre de forma diferente, os consumidores passaram a controlar o mercado, ditando muitas das vezes suas regras ao adquirirem o que realmente representa em termos de valor e relevância para eles, tornando o mercado cada vez mais pautado na experiência proporcionada pelo artefato (PINHEIRO, 2017).

Os espaços compartilhados proporcionam a cocriação, incentivam as boas ideias. Logo, "o pré-requisito é um ambiente - sócio e espacial - em que as pessoas saibam que podem fazer experimentos, assumir riscos e explorar todas as aptidões" (BROWN, 2017, p. 30). Tais espaços também são conhecidos pelo termo *shared spaces,* ou seja, são espaços compartilhados por ilhas de informação visual e todos os meios são disponibilizados para que possam gerar vitrines para linhas de raciocínio do projeto, como quadros com *post-it e* painéis de cortiça, entre outros (PINHEIRO, 2017).

Para Brown (2017), um lugar criativo ideal para a inovação não precisa necessariamente ser excêntrico e maluco, esses espaços físicos e psicológicos devem funcionar como facilitadores para as pessoas alcançarem propósitos. Em certo momento, Henry Ford relatou que se perguntasse a seus clientes o que realmente eles desejavam, responderiam "cavalos mais rápidos". Isso significa que muitas vezes não basta descobrir o que as pessoas querem e dar isso a elas (DRUCKER ANO *apud* BROWN, 2017, p. 37). Essa observação implica que "É ajudar as pessoas a articular necessidades latentes que podem nem saber que têm; e esse é o desafio dos *designs thinkers*" (BROWN, 2017, p. 38).

Segundo Brown (2017, p. 38), as três divisões de elementos para o *design* de sucessos são: *insight*, observação e empatia. Os *insights* permitem não somente utilizar os dados quantitativos e sim observar as verdadeiras experiências das pessoas, analisarem essas diversas fontes geradas por elas, como observar as

pessoas utilizando o transporte público para ir trabalhar ou utilizando um produto no seu dia a dia, "atos impensáveis" que as pessoas realizam todos os dias. Para Brown (2017, p. 41), "observamos o que as pessoas fazem (e não fazem) e ouvimos o que dizem (e não dizem)".

Conforme Melo e Abelheira (2015), a observação é uma ferramenta capaz de acompanhar a rotina do usuário como se fosse sua sombra. Muitas vezes, é capaz de captar detalhes que são naturais ao usuário e que ele às vezes nem nota, mesmo que o observador faça a pergunta, pode ser feito a observação por meio de filmadoras, anotações, *smartphones*, gravadores e máquinas fotográficas, a atitude de observação é passiva, o observador não interage ou interfere no ambiente. Por outro lado, Brown (2017, p. 46) explica que o pesquisador deve observar o cenário sem interferir, decifrando crenças, valores e comportamentos, ou seja, "a missão do *Design Thinking* é traduzir observações em *insights* e estes em produtos e serviços para melhorar a vida das pessoas".

Assim, estabelecer a empatia é um ponto inicial para adquirir a experiência da outra pessoa, produzir uma resposta afetuosa, se colocando no lugar do outro e sentindo na pele uma imersão para compreender profundamente a necessidade do usuário (MELO; ABELHEIRA, 2015). A empatia reside na tentativa de ver o mundo por meio do olhar do outro, de compreender por meio das experiências de outrem (BROWN, 2017). A empatia é o fundamento do *Design Thinking* capaz de compreender a realidade do problema sem julgamento, se colocando no lugar da outra pessoa, permitindo que a solução criada seja centrada no ser humano.

Cavalcanti e Filatro (2017) destacam a compreensão e o refinamento do problema por meio das fases do *Design Thinking* a empatia, a observação, a interação e o vivenciamento. O refinamento definido pelo autor resume claramente o problema por concreto que se quer resolver; uma ferramenta citada foi o *brainstorming* que se refere às ideias compartilhadas, uma ferramenta conhecida como "tempestade de ideia", cujo objetivo é resgatar o máximo de possíveis soluções para o problema sem julgamento, que serão compartilhadas, avaliadas e escolhidas às melhores que serão prototipadas.

Melo e Abelheira (2015) e Pinheiro (2017) se referem à cocriação como o levantamento de dados do maior número de ideias possíveis por meio das fontes

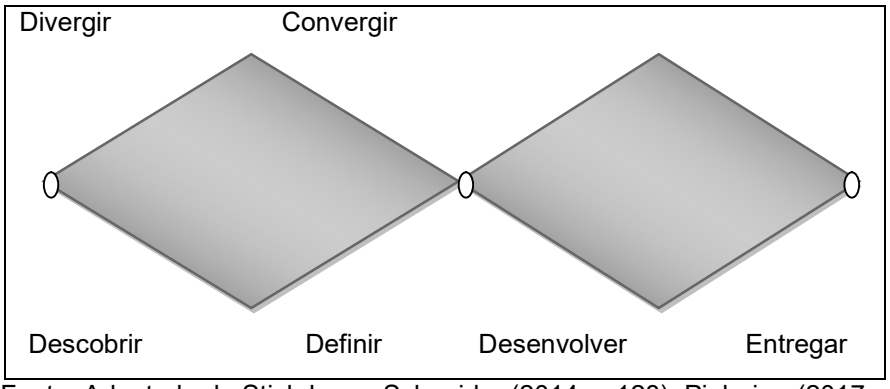
multidisciplinares, a colaboração por meio da criatividade das equipes. No tocante a prototipação, Melo e Abelheira (2015), Pinheiro (2017) e Cavalcanti e Filatro (2017) explicam que tem por objetivo testar a ideia, "experimentar". Desse modo, o protótipo é conduzido pelo time para testar a ideia, para simular um funcionamento e externar ideias de maneiras tangíveis, que pode ser representado por um esboço, um produto, um modelo tridimensional, um processo ou serviço; o protótipo é um facilitador da inovação.

"Embora os processos de *design* sejam, na realidade, não lineares, é possível articular uma estrutura geral para ele. É importante entender que essa estrutura é interativa em sua abordagem" (STICKDORN; SCHNEIDER, 2014, p. 126). Ou seja, o processo de *design* não é um manual a ser seguido, sendo possível articular a sua estrutura, em cada fase pode ser revisada e refeita, sendo um processo interativo e de aprendizado, acertos e erros que fazem parte do processo.

As fases do processo de *design* são abordadas pela literatura em diversas estruturas, sendo em média de três a sete ou às vezes até mais, porém encontramos todas compreendidas pelo mesmo pensamento. Alguns autores, como Stickdorn e Schneider (2014), abordam os quatros passos interativos, exploração, criação, reflexão e implementação. Melo e Abelheira (2015) abordam a imersão, ideação e prototipação. Brown (2017) considera as etapas da inspiração, ideação e implementação. Pinheiro (2017) classifica como *insights,* ideias, protótipos e a realização.

Também se verifica o Diamante Duplo atribuído pelo *Design Council,* o qual implica no processo de expandir, escolher e refinar, sendo livre para seguir a sua interatividade. O Diamante Duplo não segue modelo de execução linear, mas um processo de divergir e decompor problemas complexos com a finalidade de entendê-los, surgindo a partir desse momento as ideias e as possíveis soluções. O processo de convergir reúne a síntese, as prioridades e as decisões para a solução do problema (BROWN, 2017; STICKDORN; SCHNEIDER, 2014; PINHEIRO, 2017).

Figura 2 - O Duplo Diamante



Fonte: Adpatado de Stickdorn e Schneider (2014, p.128); Pinheiro, (2017, p. 44)

2.1.1 *Design Thinking* de Serviços

Stickdorn e Schneider, (2014) definem o *Design Thinking* de Serviços como sendo uma metodologia geradora de resposta que proporciona a oportunidade de inovação e melhoria de serviço existente. Os autores entendem que este campo não é somente adequado para a área empresarial, compreendem que essa metodologia é capaz de se estender para outros níveis, como o governamental e o terceiro setor. A Figura 3, a seguir, demonstra o modelo do *Design Thinking* de serviços baseado em quatro etapas.

Figura 3 - Passos interativos do *Design* de Serviços

Fonte: Stickdorn; Schneider (2014, p. 128-137).

Etapa 1: a exploração ou descoberta, nada mais é que a descoberta do problema a partir de uma perspectiva organizacional centrado no usuário;

Etapa 2: a criação está intimamente ligada ao processo do pensar diferente "fora da caixa", cujo objetivo é testar e definir ideias, não ter medo de errar. Algumas ferramentas utilizadas pelos *stakeholders* são os *post-its* em sessões de *brainstorming* em suas mais diversas interdisciplinaridades;

Etapa 3: A reflexão "protótipo" é o momento de testar e desenvolver a ideia, sendo mais uma fase do processo, capaz de produzir a experiência e o *feedback* da solução do problema, no caso especifico do *Design de Serviço* uma das dificuldades apresentas é trabalhar com intangibilidade do serviço;

Etapa 4: a implementação, a participação dos funcionários e membros da organização é fundamental para a eficiência da implantação dessa abordagem. É importante acompanhar o processo de mudança, melhoria e desenvolvimento dos serviços, avaliar por meio de métodos exploratórios para posteriores avaliações dos avanços.

O *Design Thinking* de serviços baseado nas quatro etapas segue abordagem interdisciplinar. No Quadro 1, a seguir, pode-se observar argumentos que tornam o *Design* de Serviços uma metodologia que atua em diversas áreas, sejam organizacionais, acadêmicas, sociais entre outras, que têm a capacidade de criar propostas de desenvolvimentos de serviços novos ou melhorar os já existentes.

Quadro 1 – Definições do *Design* de Serviços de abordagem interdisciplinar

Algumas definições das abordagens acadêmicas	**Bibliografia**
"A ideia do *design* de serviços é transformar o serviço entregue em algo útil, utilizável, eficiente, eficaz e desejável".	UK Design Council (2010, *apud* Stickdorn; Schneider, 2014, p.32)
"O *design* de serviço é a aplicação de habilidades e processos já estabelecidos no campo do design aplicado ao desenvolvimento de serviços. Trata-se de um modo criativo e prático de melhorar serviços existentes e inovar em novas propostas de serviços".	LIVEWORD (2010, apud Stickdorn; Schneider, 2014, p.34)

Fonte: Adaptado de Stickdorn e Schneider (2014)

Os diversos conceitos de *Design* de Serviços se completam, característica essa da constante evolução da metodologia, importante para o desenvolvimento da linguagem do *Design Thinking* de Serviços.

Observa-se no Quadro 2 o modo de pensar do *Design Thinking* de Serviço descrito em cinco princípios, o modo centrado no usuário, cocriativo, sequencial, evidente e holístico. Esses podem ser utilizados em qualquer combinação de projeto de serviços e produtos, não se trata de uma sequência obrigatória.

Quadro 2 – Os cinco princípios do *Design Thinking* de Serviços

I) O modo centrado no usuário do serviço: colocar o usuário no centro do processo, conhecendo as suas necessidades, expectativas, motivações, modo de vida e os seus hábitos por meio da sua ótica;
II) Cocriativo: os *stakeholders* devem estar incluídos no processo de *Design* de Serviços, a participação de especialistas, colaboradores, interfaces não humanas, como máquinas e sites de internet. Estas formações de diversos atores envolvidos proporcionam uma dinâmica no processo criativo;
III) Sequencial: o serviço deve ser visualizado como uma sequência de ações inter-relacionadas, um ponto de contato e interações, como o pré-serviço (quando o usuário entra em contato com o serviço), a prestação do serviço (durante o serviço) e pós-serviço. Sequências do serviço devem ser "orquestradas" para uma melhor experiência do usuário. Essa sequência deve existir sem haver nenhum esforço do cliente;
IV) Evidente: os valores dados aos serviços intangíveis por meio da experiência do usuário potencialmente são os serviços que despertam boas sensações, lembranças ao usuário, que sejam percebidas, ainda que muitas vezes executadas nos bastidores, como é o caso do serviço de camareira. Estes são serviços intangíveis que são constatados como artefatos materiais físicos.
V) Holístico: Um dos cinco princípios mais difíceis de serem trabalhados, pois o usuário utiliza a experiência dos sentidos físicos, sendo eles a visão, a audição, o olfato, o tato e o paladar, muitas das vezes devido à complexidade de serviço. É um desafio controlar todas as extremidades que essa experiência pode causar. Pontos alternativos devem ser considerados, como a jornada do usuário, mapeamento e observações.

Fonte: Adaptado de Stickdorn e Schneider (2014, p. 36-47)

O importante no desenvolvimento de um projeto baseado nos cincos princípios da metodologia do *Design Thinking* de Serviços fundamenta-se nas suas etapas e, como são conduzidas de formas não lineares, é importante encontrar uma combinação funcional das etapas conceituando, desenvolvendo e prototipando de acordo com as fases do projeto de serviço; errar, refazer, testar e validar faz parte da experiência. "Os métodos e ferramentas descritos aqui são recursos a partir dos quais é possível construir projetos personalizados e iterativos" (STICKDORN; SCHNEIDER, 2014, p.150).

No Quadro 3, descreve-se a seleção de ferramentas de estratégia no processo de *Design Thinking* de Serviços para a construção de um projeto. Assim, as etapas do *Design Thinking* demonstram uma sequência que visam atender necessidades, desejos e a solução dos problemas sob as perspectivas de usuários. Para cada uma das etapas, os autores apontam ferramentas aplicáveis que apoiam o desenvolvimento e melhoramento de produtos e serviços novos ou existentes, os quais podem serm vistos como uma caixa de ferramenta e orientam o método para o desenvolvimento de projetos personalizados e de melhorias graduais.

Quadro 3 – Processo do *Design Thinking*

Processo e fases do *Design Thinking*	**Seleção de ferramentas**	**Estratégias**
Exploração; Mapa da empatia;	Entrevistas	A entrevista permite entender os usuários a suas fraquezas, expectativas, experiências e necessidades, por meio de um roteiro de perguntas amplas e genéricas. Perguntar o porquê das coisas, a fim de explorar a causa e raiz do problema.
Exploração; Imersão;	*Shadowing*	Observação do pesquisador quanto ao comportamento e experiências do usuário, sem nenhuma interferência no ambiente. O pesquisador pode utilizar vídeos, fotografias e textos sem influenciar ou intervir. A fim de identificar coerência, rotinas, descontentamento e agrado, de modo a entender e associar o entorno em relação ao usuário.
Design Thinkers; Grupos inteligentes; Pessoas em forma de T; *Insights;* Criação e Reflexão;	Mapa de *Stakeholders*	Rol de atores envolvidos, as partes interessadas, funcionários, clientes, instituições entre outros, que participam direta ou indiretamente nos serviços oferecidos ou prestados, buscando envolver o número máximo de pessoas, cujo objetivo é mapear estes grupos para a exploração, identificação e potencialização das atividades para o desenvolvimento do projeto.
Criação; Empatia; *Insights;*	Jornada do Usuário	Descreve uma narrativa materializando a experiência do usuário projetando esta jornada por meio de um mapa contextualizado, capaz de exprimir a realidade, emoções, experiências e motivações.
Criação;	Mapa de Expectativas	Mapear expectativas muitas das vezes serve como ferramenta de diagnóstico, destacando territórios a serem explorados nos serviços.
Criação; Ideação; Design *Thinkers*; Grupos inteligentes; Pessoas em forma de T; *Insights;*	Geração de Ideias	Estrutura para sessões de *Brainstorming* "chuvas ou tempestades de ideias", o objetivo é reter o máximo de ideias não lapidadas, os encontros acontecem em times que geram muitas discussões em torno do problema, ocorrem de maneira fluida e organizada, incentivada pela criação.
Implementação;	Protótipo de Serviços	Recriações, experimentos e simulações de uma experiência de serviço quando a lógica é compreendida, que permitem a produção de resposta que possam ser vistas e materializadas. Os protótipos podem ser criados por meio de encenações, diagramas, fluxogramas, desenho, políticas e outros. A prototipagem permite testar a ideia de *design* em diversas maneiras para identificar diversos resultados e funcionamentos.
Implementação;	*Blueprints* de Serviços	Criação de esquemas visuais de detalhamentos das perspectivas dos usuários, envolvendo todos os provedores dos serviços, quem está diretamente ligado ao usuário ou quem está indiretamente, cuja finalidade é especificar e individualizar os aspectos dos serviços, geralmente é conduzido de modo colaborativo, a participação pode ser oferecida por meio de *workshop* gerando consciência compartilhada de todos os membros do provedor do serviço.

Fonte: Aptado de Ambrose e Harris (2011); Stickdorn e Schneider, (2014); Cavalcanti e Filatro, (2017); Melo e Abelheira (2015)

Entende-se que a metodologia do *Design Thinking* de Serviços pode ser aplicada em diferentes contextos ou situações organizacionais, sendo adequada tanto para empresas privadas quanto públicas. Além disso, atribui-se sua aplicação de modo colaborativo, mas depende dos gestores a capacidade de articular e estabelecer sinergias internas e externas, de modo alcançar os resultados pretendidos.

2.2 ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: UM BREVE CONTEXTO HISTÓRICO

A administração pública consiste de estrutura organizacional apoiada nas execuções das políticas públicas do governo e no atendimento das necessidades dos usuários, de modo a gerenciar os serviços relacionados ao atendimento da população. Mas a administração pública se depara com duas situações que são consideradas entraves para a eficiência do serviço ao cidadão, ou seja, a dimensão institucional-legal e a dimensão-gestão. A primeira menciona a burocracia fundada nos dispositivos legais e a segunda, definida como a melhor por ser detentora de maior energia e propícia a eficiência e a efetividade, entretanto para que ocorra depende da existência da gestão (CHIAVENATO, 2008).

Para Felgueiras (2007), Pereira (2010) e Meirelles (2003), a administração pública é a responsável pelo processo de gestão da administração pública, organizada pelos seus aparelhamentos administrativos e cujo objetivo principal é tornar eficiente e eficaz os serviços públicos oferecidos para a população. Conclui-se que a administração pública é o órgão gestor responsável pela organização de um conjunto de estrutura estatal, conduzido pelos aspectos formais da legalidade e considerada a coordenadora da execução das metas e objetivos governamentais, com o foco na execução dos serviços e atividades públicas para atender ao bem estar do cidadão.

A visão da administração pública ser um órgão gestor gerencial é uma visão atual. Os modelos evolutivos da administração pública se caracterizam pelo modelo patrimonial, modelo burocrático e o modelo gerencial (vigente). O modelo patrimonialista relatado no decorrer da história demonstra uma experiência retrógada, ineficaz e corrupta.

As dificuldades de distinguir o público do privado surgiram em decorrência das peculiaridades de um modelo patrimonialista na República Velha no século XVIII, com a forte presença de nepotismo, apadrinhamento e um conjunto de pessoas dependentes, o chamado clientelismo ou personalismo. Então, esse modelo passa a ser ineficiente, pois feria intimamente aos ideais democráticos e os princípios constitucionais, como isonomia, moralidade e publicidade. O monarca não distingue o que é público e o que é particular (PINTO; COSTA, 2014; BRESSER-PEREIRA, 2001).

A partir de novas perspectivas comerciais e industriais, buscando melhores resultados na segunda metade do século XIX, o Brasil abandona o modelo patrimonialista e a mudança no país se direciona para o modelo burocrático, com o ideal de separar o público do privado, censurando o nepotismo e a corrupção, tendo como premissa a carreira pública, com base nos concursos públicos, a profissionalização dos servidores e o princípio de impessoalidade. Entretanto, essa nova proposta de modelo se demonstrou lenta e ineficiente devido aos controles, normas e procedimentos sem flexibilidade em todo o processo de contratação de produtos, serviços e contratação de servidores (PALUTO, 2013).

O significado da administração burocrática se resume no exercício da dominação baseada no poder. Ou seja, a administração pública dividiu os controles e os interesses de proteção do Estado, desviando-se dos propósitos públicos. A máquina pública ficou lenta e estática, a hipótese de eficiência não se revelou ser uma verdade, ao contrário não atendia as demandas sociais (WEBER, 2005 *apud* PALUTO, 2013).

Com o objetivo de ser tornar mais eficiente para atender esta nova demanda de ordem mundial, como a tecnológica volátil, avanços econômicos e o aumento da necessidade social, o cidadão abandonou a posição estática e passou a adotar a figura interlocutora das ações governamentais (PALUTO, 2013).

A realidade da administração gerencial se desenvolveu com a busca de redução de custo, de desenvolvimento da cultura organizacional, da eficiência e do aumento de qualidade das ofertas demandadas aos cidadãos. No modelo gerencial, o cidadão é reconhecido como um "cliente" e não somente como um contribuinte.

A administração gerencial não substitui ou modifica os princípios básicos da

administração burocrática. Ao contrário, apoia-se nos princípios anteriores, mantém alguns dos critérios inflexíveis, como a admissão de pessoal, aperfeiçoamento profissional, sistema de remuneração estruturado. O modelo gerencial compõe a administração pública com as práticas gerenciais, com foco nos resultados e não mais exclusivamente nos processos (BÃCHTOLD, 2012).

Podemos considerar de acordo com Paluto (2013) que os três modelos da administração pública alcançaram pontos favoráveis na evolução e na democratização, porém o autor cita que nos dias atuais ainda se encontram alguns traços patrimoniais e burocráticos. A nova gestão pública tem o foco na gestão e no desenvolvimento de instrumentos para melhorar o processo administrativo. Apesar de características burocráticas, o cidadão obtém o direito de atuar em debates públicos, na fiscalização e na participação do controle social.

Importante destacar que o usuário assume neste cenário o papel central dos esforços gerenciais do aparelhamento do Estado, sendo ele o principal utilizador da eficiência da administração pública, como rege o princípio legal da Constituição Federal de 1988, "o bem estar do cidadão" (BRASIL, 1988).

Com o novo perfil de usuário, os serviços públicos passam a ser planejados com o foco na satisfação do cliente-cidadão. Em atendimento às políticas públicas para a coletividade, a sociedade adquiriu o poder e a obrigação de fiscalizar, acompanhar e exigir a*ccountability* (CEZARI; SILVA, 2017).

2.3 *ACCOUNTABILITY* GOVERNAMENTAL E A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

De forma disseminada, o termo *accountability* governamental está ligado diretamente à prestação de contas e à transparência das ações públicas governamentais.

Assim, o modelo absolutista do monarca cujas ações governamentais eram usadas em benefícios próprios foi extinto, surgindo nos tempos atuais por meio dos mecanismos constitucionais o poder soberano do povo pela representação política, por meio do voto e consequentemente o poder de cobrar os atos praticados por eles, iniciando assim o processo da *accountability* (OLIVEIRA; BODART, 2015).

Desse modo, a importância da administração pública transparente e a

inclusão da participação da sociedade na tomada de decisão validaram os reflexos nas eleições, positivos ou negativos. Destaca-se que somente o processo de eleição não é capaz de garantir o interesse público, sendo necessários outros mecanismos de controle (CAMPOS, 1990). A esses casos, inclui-se o Portal de Transparência, discutido no presente estudo.

Przeworsk (1998, *apud* PINHO; SACRAMENTO, 2009) refere-se aos aspectos políticos da democracia. Nesse caso, os cidadãos conseguem separar quem são os políticos que agem a seu favor e quais são os que não demonstram esta conduta, e são capazes de aplicar sanções ou aprovações, sendo por consequência reeleitos ou derrotados. Estes correspondem aos aspectos que se relacionam entre a democracia, transparência e a *accountability.*

A partir dessa perspectiva, a sociedade moderna assume o papel de responsabilidade e participação como fortalecedora dos objetivos democráticos que garantem os direitos fundamentais da cidadania, utilizando-se dos canais e das formas de *accountability e* transparência, de modo a responsabilizar e denunciar os gestores pelas práticas inadequadas.

Para Mosher (1968 *apud* CAMPOS, 1990), as primeiras compreensões do termo *accountability* surgiram do conceito do autor em 1968, que trata como sendo responsabilidade subjetiva aquilo que reconhecemos internamente; e objetiva a responsabilidade que adquirimos ao assumir compromisso com outra pessoa ou com a organização. Pinho e Sacramento (2009, p.1363) concluíram que o conceito de *accountability* "envolve responsabilidade (objetiva e subjetiva), controle, transparência, obrigação de prestar contas, justificativas para as ações que foram ou deixaram de ser empreendidas, premiação e/ou castigo".

Para O`Donnel (1998) e Rocha (2011), a *accountability* exerce o seu papel de atuação nos processos eleitorais por meio da escolha de seus representantes que atuam paralelamente no controle da realização do trabalho do agente e da administração pública e o acompanhamento dos controles interno e externo, e constitui necessária participação da população e da sociedade civil para que as ações de fiscalização possam criar controles e sanções.

Dois termos são característicos da *accountability* horizontal e vertical. Na horizontal, destacam-se as agências estatais com o poder legal para fiscalizar,

realizar ações e impor sanções em agentes públicos e instituições, órgãos e agências do estado. A *accountability* vertical trata-se da democracia que concede ao cidadão o direito de exercer opiniões e reivindicações dos direitos que lhe cabem e escolher os seus representantes a cada período, o direito do cidadão de fiscalizar e ser o principal ator neste processo participativo da gestão da administração pública (O' DONNEL, 1998).

Os usuários do serviço público assumiram o papel efetivo como cliente e fiscalizador da coisa pública. Outro ponto fundamental que vale destacar é a globalização das informações no cenário tecnológico digital conduzindo grandes avanços democráticos e econômicos. "Definindo um novo paradigma, o da tecnologia de informação, que expressa à essência da presente transformação tecnológica em suas relações com a economia e a sociedade" (WERTHEIN, 2000, p. 72).

A sociedade da informação ergueu-se a partir da complexidade do conceito de sociedade pós-industrial, cujo significado surgiu há mais de cinco décadas. A sociedade pós-industrial consolidada como uma organização direcionada ao desenvolvimento tecnológico, produção de produto e serviço, focado no investimento de mão de obra especializada, recepção e distribuição de conhecimentos e de informações (CARVALHO; KANISKI, 2000).

Segundo Akutsu e Pinho (2002), a sociedade da informação como sendo fundamental para a mudança da sociedade, a informação e o conhecimento influenciam várias áreas do cotidiano. A ruptura do campo da ciência com novos conhecimentos pós-industrial proporcionaram o desenvolvimento das tecnologias da informática "[...] os esforços científicos, tecnológicos e políticos no sentido de informatizar a sociedade" (CARVALHO; KANISKI, 2000 p. 34).

A partir da sociedade da informação ou sociedade pós-industrial, foi determinado um novo tempo nas organizações e nas relações entre fornecedores e usuários. A informação e o conhecimento assumem um papel de matéria prima ou produto, que agrega valor a economia e a sociedade. A "era da informação" e a computação aliada à comunicação foram fatores determinantes neste novo tempo (AKUTSU; PINHO, 2002).

Segundo Castells (2000, *apud* WERTHEIN, 2000), as características

fundamentais do paradigma da tecnologia da informação são:

a) A informação é a matéria prima. Adaptação da informação às novas tecnologias, a informação passa a assumir um papel secundário, sendo controlada pela tecnologia e não mais o inverso;
b) A alta penetrabilidade e os efeitos da nova tecnologia. As atividades advindas das novas tecnologias geram efeitos diretos à humanidade e afetam diretamente em todos os processos, sejam em níveis individuais ou coletivos;
c) Sistemas de redes. A característica aborda a complexidade proporcionada pela tecnologia e um amplo sistema de comunicação que cabe em qualquer processo;
d) Flexibilidade. A flexibilidade de mudanças e alterações nos processos;
e) Crescente convergência de tecnologias. Mudanças em diversas áreas altamente voláteis e constantes como as telecomunicações, computadores entre outros.

No entanto, a tecnologia da informação provocou mudanças substanciais na economia e nas organizações, designando a utilização dos recursos tecnológicos (computadores, software, dados e telecomunicações) responsáveis pelos armazenamentos, processamentos e distribuições dos dados (informações). O ponto central é devido às mudanças ocorridas nos cenários de negócios, na busca de eficiência, diminuição dos custos e estratégias organizacionais.

Alguns autores classificam os impactos causados pela tecnologia da informação a sociedade, conservando a dicotomia que a informação pode ser instrumento de predominância ou soberania. Bellamy e Taylor (1998, *apud* AKUTSU; PINHO, 2002) dividem em "utópicos" e são determinados como a interação entre a sociedade e a política, disponibilizando os recursos tecnológicos da informação para a sociedade. Quanto ao "antiutópicos", consideram que são os que utilizam as tecnologias para aumentar o poder perante aos usuários.

A escolha da vertente soberania levara à sociedade de informação a democracia da tecnologia da informação, caso contrário, a escolha do governante quanto à predominância distancia o objetivo e divulga informação que atinja somente ao objetivo do detentor do poder.

Contudo, no contexto brasileiro, as raízes patrimonialistas ainda são

predominantes nos processos democráticos do controle e do poder, ainda que tenhamos vivido novos tempos e novos avanços tecnológicos.

2.4 GOVERNO DIGITAL, TRANSPARÊNCIA E A INCLUSÃO DIGITAL

O governo digital surgiu com a potencialização do processo de democratização de 1990. "A reforma administrativa do Estado, no Brasil, elaborada em 1995, possibilitou a modernização das estruturas administrativas com a implantação de ferramentas de comunicação como o governo eletrônico" (FERREIRA et al., 2014).

A expansão do mercado digital "*e-commerce*" proporcionou a inserção dos mercados digitais e a interação dos movimentos internacionais no cenário econômico. Com o desenvolvimento das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) e o acesso aos meios digitais, o governo digital ou governo eletrônico (e-governo) se desenvolveu em 2000, pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG) como parte do programa Sociedade da Informação no Brasil (BODART et al., 2015).

O processo tecnológico da administração pública despontou-se na premissa de se construir uma sociedade de informação estabelecida na comunicação, no aprendizado e na articulação direta por meio digitais, de forma a alcançar a eficiência e a diminuição do custo. Os investimentos nos recursos das TIC's eram geralmente aplicados nas operações internas da organização. A partir desse esforço da implementação do sistema de informação, se estabeleceu a informatização do setor público a nível interno e externo (PALUTO, 2013).

As definições do Governo eletrônico reportam ao acesso das informações públicas por meio da transparência de portais e sítios disponibilizados pela internet, embora os processos de evolução reúnam outras definições. "Assim, a literatura especializada assertivamente convencionou distinguir *e-gov* de *e-partipation* (ou e-democracia)" (BODART et al., 2015, p. 98).

Por conseguinte, as informações disponibilizadas a sociedade proporcionam o aumento da cidadania, a interação do governo e a sociedade. O Governo eletrônico proporciona a sociedade uma fiscalização e acompanhamento da *accountability* por

meio das informações disponibilizadas nos Portais de Transparência.

Para atender as novas tecnologias, os portais do governo eletrônico foram criados com a premissa de disponibilizar informações e serviços púbicos a população, não sendo necessário em alguns casos que ocorram deslocamentos para o atendimento de uma demanda específica, sendo oportuno adquirir essas informações e serviços pelo acesso *on-line*. Logo, o serviço eletrônico disponibilizado a partir do portal governamental ultrapassa a concepção de ser apenas um canal de serviço, e se apresenta como uma importante ferramenta para fiscalização e o controle social (PALUTO, 2013; LOUREIRO; TEIXEIRA; PRADO, 2008).

A abordagem dos objetivos elencados pela criação do portal de rede eletrônica do governo federal ocorreu ao longo do século XX, com o propósito de fornecer aos usuários informações em acessos abertos, permitindo a interação com a sociedade, fornecedores, melhorias nos processos de gestão e o fomento a *accountability* democrática, não sendo dificultado por entraves burocráticos (LOUREIRO; TEIXEIRA; PRADO, 2008).

A partir dessas premissas, a Constituição Federal Brasileira de 1988 permitiu a participação popular e a abertura do processo da transparência no Brasil, e assegurou concomitantemente ao povo a cidadania e participação no Estado conhecida como a "Constituição Cidadã".

Por decorrência, a Lei de Responsabilidade Fiscal de 2000 surgiu para fortalecer a transparência, a fiscalização e a responsabilização, ampliando o controle das contas públicas. Cruz et al. (2009, p.182 *apud* QUINTANA et al., 2011, p. 139):

> A transparência da gestão fiscal é tratada na Lei como um princípio de gestão, que tem por finalidade, entre outros aspectos, franquear ao público acesso a informações relativas às atividades financeiras do Estado e deflagrar, de forma clara e previamente estabelecida, os procedimentos necessários à divulgação dessas informações.

No tocante a evolução causada pela Lei de Responsabilidade Fiscal, tem-se também a introdução da Lei Complementar 131, de 27 de maio de 2009, conhecida como a Lei da Transparência, tornando aos entes da federação a obrigatoriedade de dispor a sociedade informações de prestação de contas em tempo real de forma

pormenorizada, por meio eletrônico de acesso público os montantes de despesas e receitas realizadas, para acompanhamento (QUINTANA et al., 2011).

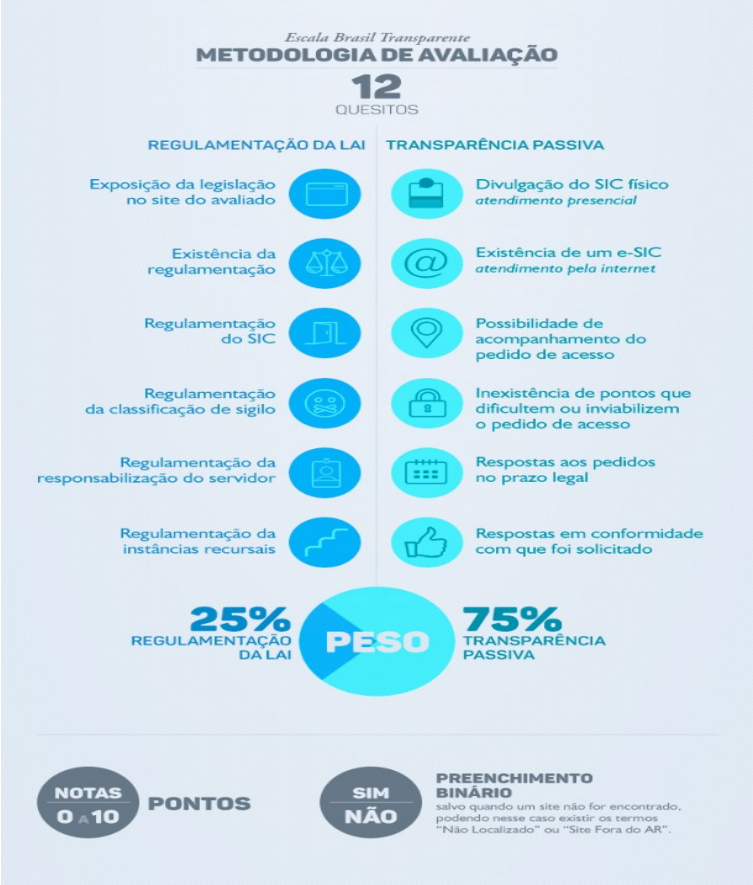
Nessa perspectiva, a Lei de Acesso a Informação (LAI) de 18 de novembro de 2011 surge como instrumento para garantir ao usuário o acesso à informação, estabelecendo à obrigatoriedade desta divulgação a todos os entes da federação. A Lei de Acesso à Informação foi regulamentada pelo Decreto Federal 7.724 de 16 de maio de 2012, e no âmbito municipal da cidade de Resende/RJ, ela foi regulamentada pelo Decreto 6173 de 08 de outubro de 2012 (BRASIL, 2011). A lei determina de forma explícita a relação da transparência a qualquer interessado. Sem que haja solicitação, este poderá a qualquer tempo acessar a rede mundial de computadores e encontrar as informações consideradas ativas abertas disponibilizadas (PREFEITURA MUNICIPAL DE RESENDE, 2012).

Destaca-se, ainda, que a CGU implementou uma nova metodologia de avaliação para a Transparência passiva, com o objetivo de verificar o grau de cumprimento dos dispositivos da LAI dos Portais de Transparências dos Estados e dos Municípios, doze requisitos da EBT 360º. A CGU considera a informação um produto, capaz de gerar o acompanhamento das ações empreendidas pela administração pública (BRASIL, 2018).

A LAI reconhece o serviço da informação como transparência ativa e passiva. Nesse caso, o Portal de Transparência é considerado uma transparência ativa, em que o poder público por iniciativa própria disponibiliza a informação independente de requerimento, enquanto a transparência passiva atende a demandas específicas por solicitação presencial ou *on-line*. O art. 8 da Lei de Acesso à Informação de acordo com o Decreto 7.724/2012 determina os requisitos mínimos de informação que deverão ser publicados nos sites das esferas Federais, Estaduais e Municipais, os quais fazem parte da transparência ativa.

A Figura 4 demonstra a metodologia de avaliação da Escala Brasil Transparente 360º, e as informações da transparência passiva são verificadas nos requisitos de regulamentação legal.

Figura 4 - Escala Brasil Transparente 360°



Fonte: CGU (BRASIL, 2018)

O Portal da Transparência da Prefeitura de Resende/RJ apresenta o instrumento do controle social, que possibilita ao cidadão acompanhar as informações sobre a administração pública municipal. Neste canal, são disponibilizados os dados em formato aberto, permitindo ao usuário acessar as informações sem a exigência de cadastramento, *login* ou senha de acesso. Também se destacam a localização da página, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), a Lei de Acesso a Informação, a Estrutura Organizacional, os Conselhos Municipais, as Concessões, os Balanços Contábeis Consolidados, os Relatórios de Audiências Públicas, as Certidões do Tribunal de Contas do Rio de Janeiro (TCE/RJ), as Diárias e Passagens, entre outros

Um dos pontos fundamentais para a implantação da Lei de Acesso à Informação é a inclusão digital. Para isso, os mecanismos utilizados para implantação devem levar em conta as especificidades previstas, caso contrário,

determina-se a exclusão digital dos usuários. Considera-se a inclusão digital a todos os usuários com limitações físicas, cognitivas, intelectuais, regionais, culturais e sociais, ainda que estado permanente ou transitório (PALUTO, 2013).

A acessibilidade da internet normalmente aponta para um potencial de participação de milhões de sujeitos com necessidades especiais, e pode beneficiar usuários sem infra-estrutura de comunicação ou em ambientes com características que não são favoráveis (CONFORTO; SANTAROSA, 2002, p. 90).

Por outro lado, observa-se a participação efetiva da população para uma ativa democracia, demanda de fiscalização, participação e a disponibilidade de informação atualizada, legítima, precisa e que atenda a múltipla heterogeneidade de usuário. As especificidades são consideradas hoje o grande desafio de atender de forma efetiva e eficaz os diversos tipos de limitações e acessos, sendo um grande desafio elaborar políticas públicas com acessibilidade, respeitando, incentivando e provocando a independência do usuário com limitações. Porém, as medidas consideradas pela lei devem ser atendidas conforme a legislação exige.

Encontra-se atualmente na Lei de Acesso a Informação os mecanismos legais para a aproximação da inclusão digital, a regulamentação específica, unida com investimentos e esforços da administração pública. O direito a acessibilidade se encontra assegurado pela lei 10.098, de 19 de dezembro de 2000 e a lei 10.048, de 08 de novembro de 2000. A legislação define a transposição de barreiras, a priorização e a promoção dos serviços públicos aos portadores de deficiência ou mobilidades reduzidas (BRASIL, 2011).

A regulamentação das leis de acessibilidade foi estabelecida a partir do decreto 5.296, de 02 de dezembro de 2004, que define que todos os órgãos públicos e serviços públicos devem ser adaptados ao atendimento ao deficiente, e faz menção do acesso a informação ao portador de deficiência visual em seu art. 47, garantindo a acessibilidade por meio digital nos sítios eletrônicos das redes mundiais de computadores na administração pública. O artigo destaca ainda a importância e obrigatoriedade do símbolo da acessibilidade estar contido na página principal de entrada do *site* (BRASIL, 2004).

A troca de informação é um direito constitucional de todos os usuários (cidadãos), assim como a educação e a saúde, destacando ser um bem social,

assegurado para todos (SILVEIRA et al., 2010). Nessa perspectiva, o conhecimento deve ser disponibilizado e disseminado de forma que os usuários possam acessar as informações, independente das limitações físicas, cognitivas, sociais ou regionais.

O artigo 10 da lei 10.098 de 19 de dezembro de 2000 demonstra a perspectiva do poder público em tornar explícita a aproximação, a difusão e a sinalização da comunicação, garantindo aos portadores de deficiências o acesso à informação, à comunicação, ao trabalho, à educação, ao transporte, à cultura, ao esporte e ao lazer. A Lei fundamenta os parâmetros legais, mas não é explicita quanto à prática e os parâmetros técnicos (BRASIL, 2000). A demanda atendida pela *web* em sua plenitude dependerá de esforços da administração pública para a acessibilidade de todos independente da restrição de cada usuário.

Os estudos da *World Wide Web Consortium W3C* (2005) definem a importância de investimentos da acessibilidade nas páginas da *Web* de modo a transpor as barreiras, criando ferramentas projetadas com capacidade de atender a todos os tipos de habilidades, como a falta de visão, audição, cognição e deficiência temporária. Além disso, o W3C (2005) descreve ser primordial o investimento da inclusão digital, atendendo a outros tipos de restrições, como falta de conexão e banda larga, pessoas que residem em áreas rurais e localidades pouco desenvolvidas e os idosos. As ferramentas mal projetadas e disponibilizadas na *web* trarão consequências negativas, devido ao distanciamento do usuário com limitações e, como consequência, a exclusão digital. A W3C desenvolve padrões e diretrizes da acessibilidade a pessoas deficientes e com múltiplas limitações.

> A acessibilidade a Internet deve alicerçar-se na flexibilidade da informação, permitindo que a mesma possa ser visível, convertida em fala ou Braille, impressa e utilizadas por diferentes dispositivos de entrada, teclado, apontadores e voz (CONFORTO; SANTAROSA, 2002, p. 91).

O Grupo GUIA (1999) descreve as diversas especificidades dos usuários que necessitam de acessibilidade:

1. O primeiro relato dos deficientes visuais demonstra a dificuldade de obter informações apresentadas visualmente nos sites e nas páginas da *web,* que se relacionam com o dispositivo diferente do teclado e uso do programa leitor para deficiente visual. Não sendo compatível muitas das vezes com as formatações

dos sites desenvolvidos pela internet, o programa leitor do deficiente não lê o arquivo como, por exemplo, o arquivo PDF, que é considerado uma figura;

2. A segunda mencionada pelos usuários que sofrem de daltonismo foi distinguir as cores, letras, profundidades das formatações das páginas, gráficos, contrastes e setas;
3. A terceira informada pelo usuário com deficiência auditiva foi à dificuldade de identificação de som, da frequência e de alcançar o recurso auditivo;
4. A quarta, revelada pelo usuário com limitação motora e física, foi a dificuldade dos recursos disponibilizados para alcançar, deslocar, carregar, arrolamentos de telas etc.
5. A quinta, descrita pelos usuários com limitações cognitivas, memorização e interpretação, é a percepção das informações disponibilizadas, que muitas das vezes dificultam o entendimento, gráficos e objetos sem legendas;
6. A sexta e última observação foi a busca de soluções para as diversas respostas e resultados para a acessibilidade aos diversos usuários com várias limitações, que muitas das vezes criam pontos negativos;

Os autores Conforto e Santarosa (2002) consideram a transformação da acessibilidade na *Web* um ponto fundamental para a simetria das informações. Os termos lógicos devem ser utilizados e produzidos por meio de padrões para que as páginas da *web* cumpram a sua finalidade.

2.5 TRABALHOS CORRELATOS

Foram pesquisados estudos anteriores que se relacionam com o tema investigado nesta dissertação. Na literatura, encontramos uma ampla utilização do *Design Thinking* nas organizações privadas e na área pública um pouco menos explorada. Assim, relacionamos alguns trabalhos que correspondem ao tema pesquisado: a) abordaremos dois trabalhos sobre a aplicação do *Design Thinking* na área pública Vaz (2016); Keil, Quindani e Kistmann (2016); b) o estudo dos autores Cruz et al. (2012); Akutsu (2002); Akutsu e Pinho (2002); Rech Filho (2004) que exploram investigações sobre a avaliação dos portais de transparências; c) o trabalho internacional do autor Stubbs (2011), em que o tema debate o direito a

liberdade da informação a níveis globais.

2.5.1 O estudo do *Design Thinking* na Administração Pública

Vaz (2016) elaborou um estudo com o objetivo de investigar a utilização do *Design Thinking* em uma instituição financeira pública, apoiado nessa abordagem como metodologia geradora de inovação. A instituição estudada pelo autor já possui um gerenciamento nacional de inovação desde o ano 2013 e faz a utilização da abordagem do *Design Thinking*; esta organização buscou explorar a oportunidade oferecida pelo processo de *design*. O pesquisador propôs um estudo qualitativo e quantitativo com intuito de entender o propósito motivacional da organização, e empregou a abordagem do *Design Thinking* por meio de entrevistas semi-estruturadas com responsáveis pela gerência Nacional de Inovação da Organização. Outro ponto fundamental foi a pesquisa aplicada pelo autor a 178 funcionários da organização, a fim de avaliar a motivação impulsionadora, que levaram esses, a participarem com ideias na plataforma de inovação.

Após a validação, o autor concluiu que a pesquisa qualitativa trouxe o entendimento do processo da gerência de inovação na aplicação do *Design Thinking*, o qual foi considerado significativo para a organização e para o usuário. Ao avaliar a pesquisa quantitativa em suas dimensões, o autor descreve a motivação intrínseca e o seu significado, que constatou os benefícios do aprendizado, no interesse da participação, no prazer pessoal e no compartilhamento de ideias. No entanto, o pesquisador descreve que não identificou influências significativas na inclinação à confiança, à vantagem e ao reconhecimento inclusivo igualitário aos colaboradores pela organização. Seu estudo reconheceu a abordagem da aplicação do *Design Thinking* na organização como um processo gerador de ideia e inovação e recomendou pesquisas futuras para abordar as lacunas do tema (VAZ, 2016).

Keil, Quindani e Kistmann (2016) aplicou em seu estudo uma investigação sobre a dinâmica do *design* no setor público, a fim de diagnosticar os problemas pontuais dos serviços públicos prestados a sociedade. O estudo foi realizado em uma cidade no estado de Santa Catarina. O autor empregou um questionário de pesquisa em uma amostra populacional da cidade com objetivo de estabelecer um

diagnóstico, abordou algumas questões como: qualidade de vida e infraestrutura e participação das decisões do município. Concluiu que a principal oportunidade do estudo foi a aproximação entre governo e a academia, defendeu que os resultados indicou o nível de sustentabilidade da cidade, onde gerou informações que hoje estão disponibilizadas em uma plataforma da *ON Global Compact Cities Programme* (ONU)[10]. A pesquisa se destacou na viabilidade da participação do *design* no processo de colaboração dos atores envolvidos e a utilização de algumas ferramentas do *design* como geração de ideias, entre elas a pesquisa aplicada centrada no usuário, viabilizou o poder público municipal, oportunidades de soluções operacionais e considerou as informações coletadas como um vasto arcabouço de ideias para projetos futuros, cuja parceria deve ser proporcionada pelo governo, academia e setor privado.

2.5.2 Avaliações dos Portais de Transparências

As autoras Cruz et al. (2012) investigaram as divulgações das informações disponibilizadas nos portais de transparências de 96 municípios entre os 100 mais populosos do Brasil, de modo a verificar o nível de transparência das informações da gestão pública municipal. Como proposta, os autores desenvolveram modelo de Índice de Transparência da Gestão Pública Municipal (ITGP-M), com o objetivo de quantificar as informações divulgadas por esses portais. O índice se organizou em oito categorias: informações gerais sobre o município, gestor municipal e vereadores, legislação municipal e instrumentos de planejamento municipal, informações financeiras, relatórios contábeis e fiscais, informações sobre a interação com os cidadãos e sociedade, análise do portal do município e informações qualitativas e quantitativas. O índice foi construído pelos autores com base em estudos anteriores e alicerçado nas informações de localização, população, índices de desenvolvimentos, renda per capita, índice de Responsabilidade Fiscal, entre outros. Em sua obra, os autores concluíram que os municípios com melhores condições sócio-econômicas tendem a provocar melhores índices de transparência. Porém, com base nos dados levantados nas análises dos portais, entende que os

[10] Programa global das cidades compactadas (tradução nossa).

municípios não apresentam de forma completa as informações em torno do modelo de investigação proposto pelos autores.

Akutsu (2002) avaliou em seu estudo os portais brasileiros. Os critérios utilizados na pesquisa foram acesso à internet por meio de endereços eletrônicos disponíveis na internet, coleta de dados descrita pelo pesquisador, em que foi utilizado o modelo desenvolvido ANAO (*Australian National Audit Office)*[11], entidade de fiscalização superior da Austrália, considerado pelo pesquisador o modelo mais completo. O Quadro 4 demonstra o modelo que se divide em quatro estágios.

Quadro 4 - Critérios de avaliação dos Portais de Transparência brasileiros

Primeiro estágio: presença inicial do portal com todas as informações básicas de estruturas organizacionais, serviços, publicações, entre outras, que são disponibilizadas aos cidadãos sem necessidade de senhas, cadastros etc.
Segundo estágio: é permitido acesso *on-line* no banco de dados, além de pesquisar, imprimir, baixar relatórios, sem a necessidade de senhas ou *logins,* informações abertas disponibilizadas para todos os cidadãos quando acessado, requer somente a segurança do site.
Terceiro estágio: interação entre o cidadão-governo, realizando preenchimento de declarações, emitindo guias de pagamentos, envolvendo a troca de informações entre organização pública e o cidadão, como denúncia, reclamações e sugestões.
Quarto estágio: interage com o terceiro estágio, distribuição de informações com outras agências estatais com autorização do usuário.

Fonte: Adaptado de Akutsu (2002)

Nesse estudo, concluiu-se a existência de fatores positivos, dentre eles os muitos avanços por parte da gestão pública nos portais de transparência brasileiros. Outro fator já negativo constatado foi que a maioria dos portais brasileiros encontra-se com forte ausência de *accountability*, já que estes portais sofrem poucos avanços por parte da gestão pública. Entendeu-se que cidades mais desenvolvidas investem melhor no processo de *accountability*, enquanto cidades pouco desenvolvidas investem menos e têm fortes raízes patrimonialistas (AKUTSU, 2002).

Em outro estágio do estudo, Akutsu e Pinho (2002) incluem o quinto estágio adaptado para análise de 20 portais das grandes cidades brasileiras, sendo a autenticação de identidade do cidadão, interagindo com o cidadão por meio dos portais de transparência, compartilhando a autenticação da identidade do usuário com a autorização do próprio para outras agências estatais, considerando a

[11] ANAO. Internet Delivery Decisions. Camberra: Australian National Audit Oficce, 2001. < Disponível em: http://www.anao.gov.au> Acesso em: 10 de fev.2019.

interação, os debates e propostas do cidadão para implementação de políticas públicas e tomadas de decisões dos gestores. Este estágio, segundo o autor, complementa e se relaciona com os estágios anteriores 3 e 4 do modelo ANAO.

De acordo com Ke e Wei (2004, *apud* RECH FILHO, 2004, p. 94), "Cingapura foi um dos primeiros países no mundo a desenvolver uma estratégia integrada e coerente de Governo Eletrônico", centrada na experiência do usuário, apontada como um líder na utilização da tecnologia da informação e comunicação, orientada pelo conceito de evento de vida da sociedade. O autor descreve que o Canadá também centraliza as suas informações focadas no cliente, com a premissa do conceito evento de vida, e logo após vem o interesse do Estado.

No entanto, o Quadro 5 demonstra o modelo proposto no pelo autor Rech Filho (2004, p. 91-92), sendo uma classificação e análise dos estágios da evolução dos serviços governamentais dos portais de transparências brasileiros.

Quadro 5 - Modelo de análise de estágios do Portal de Transparência

a) Emergente: presença inicial do departamento de governo na Internet, disponibilizando informações gerais sobre os serviços por meio de um catálogo em um portal que abriga informações institucionais de caráter público. As informações são estáticas ou acessadas em bancos de dados de forma padronizada. Não é necessária qualquer preocupação com a identificação do Cidadão e com a segurança das informações por elas serem públicas. Não existe interação do Cidadão com o serviço.
b) Estruturado: as informações sobre o serviço na Internet são detalhadas, dinâmicas, acessadas nos bancos de dados por meio de consultas personalizadas, porém o acesso ainda é público. O acesso às informações e serviços ocorre de forma estruturada, por meio de um sistema de navegação do portal do departamento. O portal pode prover algum mecanismo de busca local por palavra chave. Surge um primeiro nível de interação do Cidadão com o serviço, ainda sem preocupação com a sua identificação e com a segurança das informações.
c) Interativo: o cidadão interage com o serviço. Pode usar a web para preencher um formulário ou enviar um e-mail para fazer uma solicitação, sugestão ou atualizar informações a seu respeito. Pode consultar dados pessoais, enviar ou receber arquivos, como por exemplo, uma declaração de imposto sobre a renda. A comunicação é num único sentido para uma mesma operação, e se houver resposta eletrônica para a demanda, ela é enviada posteriormente. Os requisitos de segurança são ampliados, podendo ocorrer à identificação do cidadão e o uso de mecanismos de segurança das informações, dependendo da demanda.
d) Interativo Integrado: o serviço Interativo descrito no estágio anterior é acessado pela sua identificação a partir de um único ponto, e o portal provém de modo transparente ao Cidadão, a integração dos processos e o compartilhamento de informações entre sistemas, departamentos ou esferas de governo envolvidas.
e) Transacional: o cidadão transaciona on-line com o governo para a obtenção do serviço, o que significa que a comunicação para uma mesma operação ocorre nos dois sentidos. Nesse estágio, podem-se renovar licenças, pagar impostos, multas ou serviços, fazer uma matrícula escolar, marcar uma consulta médica, solicitar um benefício, preencher um documento legal. As transações são executadas com segurança, em que os entes participantes se autenticam e há privacidade para as informações em trânsito ou armazenadas nos bancos de dados.
f) Transacional Integrado: o serviço transacional descrito no estágio anterior é acessado pela sua identificação a partir de um único ponto, e o portal provém de modo transparente ao Cidadão, a

integração dos processos e o compartilhamento de informações entre os sistemas, departamentos e esferas de governo envolvidas.

Fonte: Adaptado de Rech Filho (2004 p. 91-92)

Com base no trabalho de Rech Filho (2004), concluiu-se que o setor público tem usado efetivas tecnologias em prol do desenvolvimento do Portal de Transparência, não se distanciando das tecnologias usadas pela iniciativa privada, sendo este um fator importante de grandes avanços tecnológicos. Porém, os maiores investimentos da gestão pública estão localizados pontualmente em alguns setores das políticas públicas, como nas ações arrecadatórias e o controle de trânsito, sendo investido menos em outras áreas, como no Portal de Transparência. Assim, são recomendadas ações políticas para conduzir um fortalecimento deste cenário.

O Stubbs (2011) descreveu em sua dissertação a ruptura histórica contemporânea da transparência por meio do relato do estudo sócio-legal da difusão da FOI-Laws (*Freedon of information laws by country*) [12].

A lei de liberdade de informação por país é considerada uma reforma da transparência no setor público, um direito humano, um mecanismo democrático e uma norma internacional no gerenciamento da informação sócio-legal. O autor também analisa o contexto social, político, econômico e tecnológico dos países considerados "*hobbesian*" que são ligados diretamente aos desenvolvimentos internacionais e são propícios a elevar a soberania do estado em uma força maior que a sociedade, ou seja, tendem a acompanhar o desenvolvimento internacional, a fim de estabelecer o desenvolvimento no país (STUBBS, 2011).

O estudo de Stubbs (2011) se desenvolveu nas investigações das etapas de difusão da Lei FOI-Laws com objetivo da compreensão a ascensão do setor a informação gerenciada dentro do governo seguindo as seguintes questões: o levantamento da perspectiva conforme literatura, a crítica à difusão da FOI-Laws, a compreensão marco histórica e a análise do estudo de caso dos países, como China, México e Índia, que foram adeptos à adoção da Lei FOI-Laws. O pesquisador descreveu o resultado da análise da adoção da FOI-Laws:

- A China é um país autoritário, os regulamentos de transparência chineses

[12] Disponível: https://www.nfoic.org/international-foi-laws. Acesso: 20 de abril 2019.

reconhecem o compromisso com a transparência, porém não enfatizaram o direito do saber da sociedade;

- O México é um país que combate a corrupção com o processo de transparência, descrito pelo autor como um dos regimes mais progressistas da Lei FOI-Laws do mundo;
- A transparência implementada na Índia partiu do pressuposto impulsionado pelo ativismo social e campanhas de bases para os desenvolvimentos nacionais em combate a pobreza, corrupção e a negligência administrativa do poder.

O autor analisa a Lei FOI-Laws de acordo com quatro dimensões do contexto social, político, econômico e tecnológico, sendo uma "análise no fornecimento de novos *insights* sobre o contexto da lei" (STUBBS, 2011, p. 293):

i. Análise legal conduzida pela literatura, acadêmicos e ativistas jurídicos.
ii. Análise administrativa conduzida por pesquisadores associados ao estudo da administração pública a partir de uma perspectiva de como o departamento de agência governamental cumpre ou deixa de cumprir os requisitos processuais.
iii. Investigação do governo que se relaciona com alguns requisitos da análise administrativa, embora seja conduzido por órgão do governo facilitador e apoiador, focado em questões específicas jurídicas que podem atender ou definir o melhor com o requisito da legislação.
iv. Análise da mídia que evidencia os meios de comunicação, considerada uma ferramenta essencial para o processo de transparência, e defendida pelo direito da sociedade em conhecer as informações da gestão da administração pública. Porém, segundo o autor, apesar de ser um grande feito no contexto contemporâneo, a Lei FOI-Laws necessita de maiores desenvolvimentos, pelo fato de ser legalista e empirista.

O autor concluiu sugerindo a importância de pesquisas interdisciplinares em torno do assunto, e afirmou que "a falta de pesquisas interdisciplinares em torno do assunto tem sido um dos maiores obstáculos" (STUBBS, 2011, p. 311).

3 METODOLOGIA

3.1 OS SUJEITOS DA PESQUISA E O LOCAL DA PESQUISA

Os sujeitos que compõem esta dissertação são os Conselhos Municipais de Resende/RJ representados pelos seus respectivos conselheiros municipais compostos pela sociedade civil, considerados para este estudo como os usuários das informações. "Os sujeitos também são conhecidos como indivíduos, informantes, atores sociais, entre outros" (TURATO, 2002 *apud* COSTA; COSTA, 2015, p. 42).

A pesquisa foi realizada no Portal de Transparência da cidade de Resende/RJ, e a escolha do local ocorreu por se tratar de uma cidade com fortes índices de desenvolvimentos (PREFEITURA MUNICIPAL DE RESENDE, 2018), implantações de mecanismos de transparências conforme CGU (BRASIL, 2018).

3.2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O presente estudo se caracteriza pela pesquisa exploratória de natureza qualitativa e quantitativa. A aplicação desse tipo de pesquisa oferece ao pesquisador a possibilidade de atingir o conhecimento do problema, formulando hipóteses e a prospecção de realizar pesquisa futura (MARCONI; LAKATOS, 2011). A dissertação se caracteriza simultaneamente como descritiva, por meio da observação, coleta de dados, entrevistas, questionários entre outros. O estudo dedica-se exclusivamente a observação dos fatos sem a interferência neles, com o objetivo de conhecer no presente o seu desempenho.

A pesquisa descritiva remete em avaliar as condições dos serviços públicos da informação do Portal de Transparência de Resende/RJ, seus fenômenos e propósitos, de modo a entender as condições que a comunidade vive e se relaciona com os órgãos públicos (GIL, 2017, p. 26).

A pesquisa se caracteriza pela abordagem qualitativa e quantitativa. De acordo com Costa e Costa (2015, p. 38), "uma pesquisa qualitativa busca compreensão e uma pesquisa quantitativa busca explicação".

Nesse estudo, se descreve uma análise sobre a Lei de Acesso a Informação e a disponibilização dessas informações no Portal de Transparência.

E, quanto aos meios, o estudo utiliza a pesquisa bibliográfica, por meio eletrônicos, boletins, jornais, revistas, livros, pesquisas, monografias, teses entre outros, que permitem fortalecer o embasamento do tema da pesquisa por meio das experiências publicadas (MARCONI; LAKATOS, 2011). Inclui-se estudo de caso como uma modalidade aplicada especificamente no Portal de Transparência da cidade de Resende/RJ, cuja modalidade de investigação tem uma característica de percorrer os detalhes do objeto estudado, investigando um ou poucos fatos com objetivo de extrair os fenômenos considerados importantes para o desenvolvimento da pesquisa (SANTOS, 2003). No Quadro 6 encontram-se destacados os procedimentos metodológicos executados em cada etapa da pesquisa.

Quadro 6 – Procedimento metodológico

Fase 1	• Início: definição do problema e objetivo.
	• Revisão da literatura: Livros, artigos científicos, teses, dissertações, livros etc.
	• Contextualização: justificativa, formulação do problema e determinação do problema.
	• Procedimentos metodológicos: seleção do público pesquisado e definições das questões dos instrumentos de pesquisa.
	• Envio da pesquisa para o Comitê de Ética.
Fase 2	• Coleta de dados: primeiro instrumento de diagnóstico, observação e análise.
	• Coleta de dados: segundo instrumento, o questionário de pesquisa com a data marcada e aplicação pessoalmente.
Fase 3	• Tabulação dos dados.
	• Análise e interpretação dos dados.
	• Proposta de melhoria.
Fase 4	• Conclusão da apresentação dos dados.
	• Relatório técnico científico.

Fonte: O autor (2019)

3.3 POPULAÇÃO E PROCEDIMENTOS DE AMOSTRAGEM

A população investigada se divide nos membros de cada Conselho Municipal

da cidade de Resende/RJ, grupo constituído pelos conselheiros municipais de Resende/RJ, com um representante de cada conselho. A abordagem utilizada nessa etapa será quantitativa, com o objetivo de analisar as informações apresentadas no Portal de Transparência do Município de Resende/RJ, fundamentadas na Lei de Acesso a Informação (LAI) e avaliadas na perspectiva do *Design Thinking* de Serviços centrado no usuário quanto à utilização das informações apresentadas no Portal de Transparência. Assim, busca-se avaliar a opinião, satisfação e expectativa, registrada por meio de um questionário de pesquisa.

A amostragem representativa equivale ao público e/ou universo em que os resultados possam ser alcançados com relevância e veracidade, partindo da dificuldade de mensurar os dados de grupos numerosos, selecionando uma amostragem dessa população (MARCONI; LAKATOS, 2011).

O público selecionado para a pesquisa foram os Conselhos Municipais de Resende/RJ, que se dividem por 18 Conselhos Municipais. Cada conselho é dirigido por um presidente e um vice-presidente, secretários e os outros membros são compostos pela relação de representatividade de cada categoria, como representante do usuário, do contribuinte, do empresário etc. Os representantes ocupam cada cadeira da sua representatividade, sendo nomeados, os representantes principais e os seus respectivos suplentes, os quais poderão ocupar as cadeiras quando solicitado ou por ausência do representante principal.

Os conselhos representam a possibilidade de participação popular nas políticas públicas e podem ser classificados conforme as funções que exercem, desempenhando, conforme o caso, funções de fiscalização, mobilização, deliberação ou consultoria, apoiando a população e a administração pública na eficiência dos serviços (BRASIL, 2009, p. 51).

O Quadro 7 descreve os Conselhos Municipais da cidade de Resende/RJ, os quais equivalem a um público de total relevância, pois representa uma parte atuante da sociedade, capaz de fiscalizar, sugerir iniciativas de ações aos serviços públicos e participar da gestão.

Quadro 7 – Composição dos Conselhos Municipais de Resende/RJ

CONSELHOS MUNICIPAIS
1. Conselho Municipal de Turismo de Resende - CONTUR
2. Conselho Municipal de Assistência Social
3. Conselho Municipal de Cultura (CONCULTURA)
4. Conselho Municipal de Desenvolvimento Urbano e Territorial (CONCIDADE)
5. Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente (CMDCA)
6. Conselho Municipal de Educação (CEDUR)
7. Conselho Municipal da Pessoa Portadora De Deficiência
8. Conselho Municipal de Transporte e Trânsito (COMUTRAN)
9. Conselho Municipal de Ordem Pública
10. Conselho Municipal do Meio Ambiente
11. Conselho Municipal da Pessoa Idosa
12. Conselho Municipal de Acompanhamento e Controle Social do FUNDEB
13. Conselho Municipal de Alimentação Escolar
14. Conselho Municipal de Contribuintes
15. Conselho Municipal de Juventude
16. Conselho Municipal de Saúde
17. Conselho Municipal de Segurança Alimentar
18. Conselho Municipal dos Direitos da Mulher

Fonte: http://resende.rj.gov.br/blogtransparencia/page/conselhos-municipais.asp

Os Conselhos Municipais desempenham três funções primordiais nos processos de suas atividades: a) função deliberativa, com a decisão das estratégias utilizadas nas políticas públicas, emitindo opiniões, sugestões e reflexões sobre os temas relacionados; b) função mobilizadora, incentivando a população a participar da gestão pública, disseminando estratégias de informações para a sociedade; c) função fiscalizadora, com acompanhamento e controle sobre os atos praticados pelos governantes (BRASIL, 2009, p. 52). O Quadro 8 demonstra as representações dos conselhos municipais.

Quadro 8 - Rol de representatividade dos Conselhos Municipais

Representantes (s) de Órgãos Públicos; Representantes (s) da câmara municipal; Representantes (s) dos professores e funcionários de toda a rede pública e privada; Representantes (s) de associações, instituições empresariais e comunitários, e sindicados públicos e privados; Representantes (s) de conselhos sociais; Representantes (s) de estudantes e usuários em geral.

Fonte: Adaptado do Ministério da Fazenda (BRASIL, 2009)

No Quadro 9, é descrita a caracterização da amostragem da pesquisa. O público a ser atingido pelo presente estudo equivale a 18 Conselhos Municipais de

Resende/RJ, legalmente constituídos por decreto municipal. A pesquisa será explorada por um questionário de pesquisa, com 11 perguntas fechadas, que englobam a experiência do usuário sobre o acesso ao Portal de Transparência do Município de Resende/RJ de acordo com a perspectiva da Lei de Acesso à Informação e do *Design Thinking* de Serviços.

Quadro 9 – Caracterização da amostra

Sujeitos da Pesquisa	Total da Amostra	Seleção da Amostra
Conselheiros Municipais da cidade de Resende/RJ	18	9

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

A aplicação do questionário de pesquisa ocorreu entre os dias 19 de junho a 25 de junho de 2019. O tipo e seleção da amostragem se caracterizou pelo critério não probabilístico. Com base nesse critério, se utilizou os dados para embasar a relevância do tema, partindo da premissa que o usuário encontra-se no centro dos serviços públicos, e no caso da informação pública vista como "produto" e geradora de acompanhamento das políticas públicas. Entende-se nesta dissertação o objetivo de extrair da representatividade dos conselheiros municipais a experiência do usuário ao acessar a informação no Portal de Transparência do Município estudado. Nesta pesquisa, entende-se que os conselheiros Municipais da cidade de Resende/RJ demonstraram ser um público importante no processo de prestação de contas e fiscalização.

Em relação à amostragem de caráter não probabilística intencional, o pesquisador seleciona um representante da população em geral, neste caso os conselheiros municipais "usuários" da informação, cujo cargo exercido tem grande relevância social (MARCONI; LAKATOS, 2011, p. 38). Além disso, "o pesquisador usa o seu julgamento para selecionar membros da população que possam fornecer informações relevantes" (COSTA; COSTA, 2015, p. 44).

3.3.1 Delimitações da pesquisa

O estudo descreve as percepções compreendidas no decorrer da pesquisa,

fornece as informações sobre os resultados obtidos, a fim de gerar um diagnóstico sobre o tema investigado.

A delimitação no município de Resende/RJ ocorreu pela relevância e o interesse ao tema da pesquisa, local onde a pesquisadora estabeleceu convívio e desenvolvimento profissional na área contábil. A ideia foi fundamentada pela interdisciplinaridade da metodologia do *Design Thinking* de Serviços e entre outros conceitos importantes para o desenvolvimento da pesquisa, como o acompanhamento, a fiscalização e o fortalecimento da Lei de Acesso à Informação.

A partir do conhecimento e aproximação dos temas, estabeleceu-se correlação da avaliação do Portal de Transparência do Município de Resende/RJ. O estudo limitou-se aos dados abertos da "transparência ativa" disponíveis na *internet* fundamentados pela Lei de Acesso à Informação, os quais são disponibilizados a todos os usuários em nível nacional e internacional.

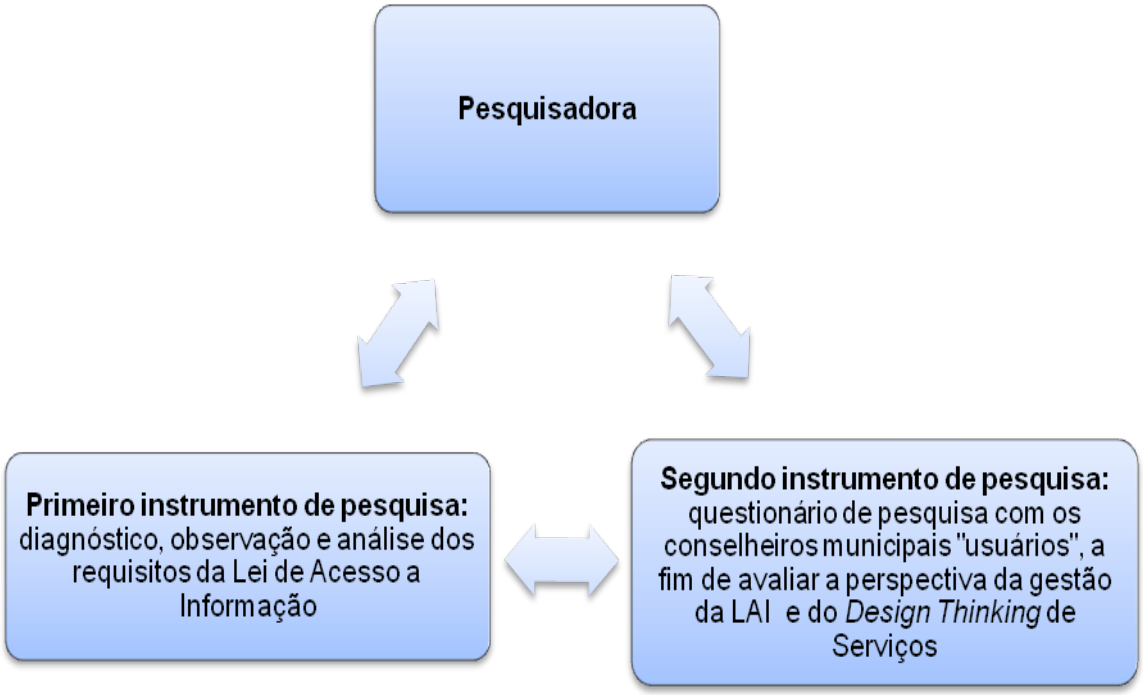
Diante do universo extenso e imensurável de usuários, o estudo limitou-se aos Conselhos Municipais da cidade de Resende/RJ, com a justificativa de obter a representatividade legal instituída, com atuação nos processos de fiscalização e participação, na elaboração de políticas públicas, considerando assim um público articulador, formador de opinião e relevante para a pesquisa.

Outro aspecto explorado foi a inclusão digital, limitando-se ao Portal de Transparência do Município de Resende/RJ apresentar o requisito da Lei de Acesso a Informação referente ao art. 8 º § 2º VIII.

3.3.2 Instrumentos de coleta de dados

A fim de obter resultados consistentes e preciosos no contexto pesquisado, foram desenvolvidos dois instrumentos de coletada de dados. Descrevem-se na Figura 5 os instrumentos utilizados na coleta de dados, inicialmente o diagnóstico, observação e análise de quatorze requisitos da Lei de Acesso à Informação; e posteriormente o segundo instrumento, o questionário de pesquisa, com o objetivo de avaliar a opinião dos conselheiros municipais da cidade de Resende na perspectiva da Lei de Acesso à Informação e do *Design Thinking* de Serviços.

Figura 5 – Dimensão do propósito da pesquisa



Fonte: O autor (2019)

Os requisitos de observação da pesquisa foram estruturados, fundamentados pelas bases teóricas relacionadas à Lei de Acesso a Informação e aos relatos do público eleito. A observação deve ser organizada, planejada para que obtenha validade científica elencada e documentada por meio de relatórios, entre outros (FABRICIO, 2005 *apud* COSTA; COSTA, 2015).

No Quadro 10 a seguir, elencou-se quatorze requisitos de diagnóstico, que permitiu a primeira fase da pesquisa, a observação e análise inicial do Portal de Transparência do Município de Resende.

Quadro 10 – Instrumento de diagnóstico da primeira fase

Requisitos do Portal de Transparência do Município	Referências
R1- Nas informações iniciais no Portal de Transparência encontram-se as estruturas organizacionais, os serviços, os horários de atendimento ao público, o endereço, o telefone, as publicações entre outras, que são disponibilizadas aos cidadãos sem necessidade de senhas, cadastros e etc.	ANAO (1999, *apud* Akutsu, 2002); Lei de Acesso à Informação art. 8 § 1º I; Rech Filho (2004);
R2 - O Portal de Transparência promove a interação com o usuário por mecanismo de palavra-chave, perguntas e respostas, solicitações, dúvidas e sugestões, envios e recebimentos de e-mails.	ANAO (1999, *apud* Akutsu, 2002); Lei de Acesso à Informação § 1º VI; Rech Filho (2004).
R3 - As informações apresentadas no Portal de Transparência do Município de Resende são fidedignas e tempestivas.	Lei de Acesso à Informação art. 8 § 3º V;
R4 - Os dados apresentados no Portal de Transparência permitem o acompanhamento de programas, ações, projetos e obras de órgãos e entidades públicas ou privadas.	Lei de Acesso à Informação art. 8 § 1º V;
R5 - O Portal de Transparência do Município permite plenamente o acompanhamento de processos de licitação, editais, resultados e contratos celebrados.	Lei de Acesso à Informação art. 8 § 1º V;
R6 - O Portal de Transparência do Município permite o total acompanhamento de transferências financeiras, repasses, recebimentos e pagamentos.	Lei de Acesso à Informação art. 8 § 1º II e III;
R7 - A pesquisa de conteúdo permite o livre acesso da informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão.	ANAO (2001, *apud* Akutsu, 2002); Rech Filho (2004); (2018). Lei de Acesso à Informação art. 8 § 3º I;
R8 - O Portal de Transparência possibilita a gravação em diversos relatórios e em diversos formatos eletrônicos de textos e planilhas para facilitar a análise das informações.	ANAO (1999, *apud* Akutsu, 2002); Lei de Lei de Acesso à Informação art. 8 § 3º II;
R9 - O Portal de Transparência possibilita o acesso automatizado por sistemas externos em formatos abertos, estruturados e legíveis para a máquina.	Lei de Acesso à Informação art. 8 § 3º III;
R10 - O Portal de Transparência divulga em detalhes os formatos utilizados para estruturação da informação.	Dados da pesquisa;
R11 - O Portal de Transparência garante a autenticidade e a integridade das informações disponíveis para acesso, são fidedignas e tempestivas.	Lei de Acesso à Informação art. 8 § 3º IV;
R12 - O Portal de Transparência mantém atualizadas as informações disponíveis para acesso.	Lei de Acesso à Informação art. 8 § 3º VI;
R13 - O Portal de Transparência adota as medidas necessárias para garantir acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência nos termos da legalidade.	Lei de Acesso à Informação art. 8 § 2º VIII;
R14 - O Portal de Transparência está integrado ao Sistema de Informação ao Cidadão (SIC)	Lei de Acesso à Informação art. 9 art. 9º;

Fonte: O autor (2019)

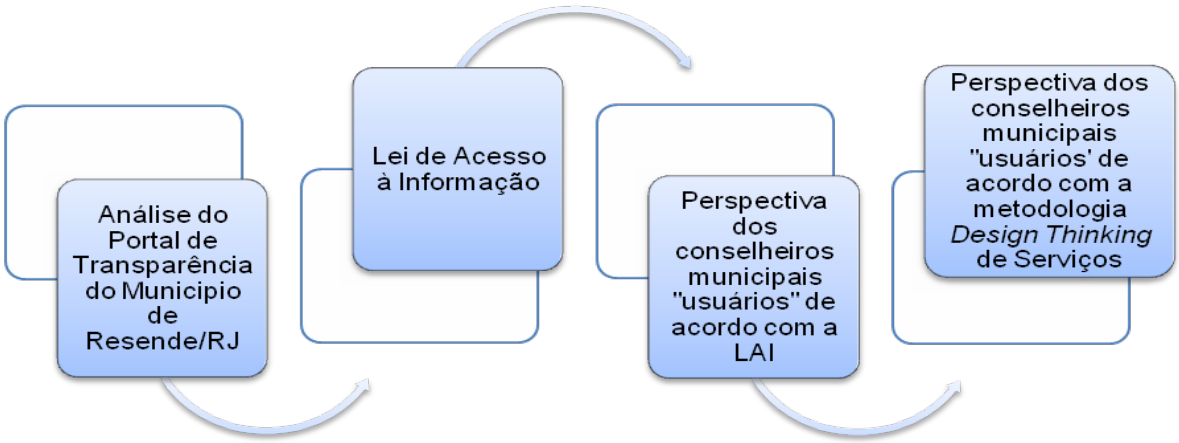
Para a realização do segundo instrumento de coleta de dados, estabeleceu-se para o estudo a entrevista e aplicação de questionário previamente estruturado com perguntas fechadas. Conforme Marconi e Lakatos (2011, p. 80), a entrevista é um procedimento capaz de ajudar a diagnosticar um evento ou no tratamento de um problema. Para tanto, utilizou-se como base no questionário a Escala *Lickert,* e as

perguntas foram estabelecidas previamente. Segundo Marconi e Lakatos (2011), a Escala *Lickert* apresenta três passos que apoiam o processo de pesquisas. Ou seja, em cada item pesquisado como proposta, a escala é considerada importante na relação da oportunidade de entender a opinião, atitude, entre outras crenças do público pesquisado, estabelecendo a quantidade necessária para avaliação do objetivo estudado de maneira escalonada e capaz de medir por meio de números que representam escalas favoráveis ou desfavoráveis. O segundo e terceiro passo apontados por Marconi e Lakatos (2011) definem as proposições, em certos números, em que serão avaliadas as reações dos entrevistados, anotando os valores (5,4,3,2,1) e a relação correspondente ao resultado de cada resposta: completa aprovação, aprovação com parcialidades, neutralidade, desaprovação incompleta e desaprovação completa, ou seja, em que 5 corresponde a "Concordo Totalmente", 4 "Concordo", 3 "Nem Concordo e Nem Discordo", 2 "Discordo" e 1 "Discordo Totalmente".

Desse modo, a amostra constituiu-se por representantes dos Conselhos Municipais de Resende/RJ. Estruturou-se um questionário de pesquisa com seis questões sobre a opinião do usuário a respeito da gestão do Portal de Transparência na perspectiva da Lei de Acesso à Informação e cinco questões sobre a perspectiva do *Design Thinking* de Serviços.

A Figura 6 demonstra a sequência das etapas do diagnóstico da análise do Portal de Transparência do Município de Resende/RJ, avaliando a opinião dos conselheiros municipais, representados como "os usuários" das informações em relação a gestão do Portal de Transparência de acordo com a LAI e a perspectiva do *Design Thinking* de Serviços.

Figura 6 – Etapas da pesquisa: diagnóstico, observação e análise



Fonte: O autor (2019)

A escala de questionário proposto corrobora de maneira significativa para a construção da avaliação da percepção das dimensões do grupo envolvido para o processo de pesquisa, fortalecendo o estudo baseado na Lei de Acesso à Informação na perspectiva do *Design Thinking* de Serviços, sendo uma metodologia de suporte para o diagnóstico capaz de materializar projetos de elaborações de políticas públicas centradas no usuário. Desse modo, os requisitos de avaliação do questionário de pesquisa se dividem em duas partes: a primeira, na análise da gestão do Portal de Transparência do Município de Resende/RJ de acordo com o estudo da Lei de Acesso à Informação, seus pressupostos.

O Quadro 11 descreve os seis requisitos elencados com base no referencial teórico, principalmente tendo como direcionador a Lei de Acesso à Informação. Os seis requisitos permitiram construir o instrumento de pesquisa para a segunda fase de avaliação.

Quadro 11 – Instrumento de pesquisa segunda fase "a"

Requisitos de avaliação da Gestão do Portal de Transparência
RQ 1 - O Portal de Transparência do Município de Resende permite ao usuário de forma eficiente fiscalizar e assegurar a boa e correta aplicação dos recursos públicos, fortalecendo a prestação de contas e combatendo a corrupção.
RQ 2 - O acesso ao Portal de Transparência do Município de Resende não requer do usuário senhas, sendo permitido a qualquer cidadão navegar pelas páginas de forma livre, bem como visualizar e utilizar os dados disponíveis da forma que melhor lhe convier.

RQ 3 - O Portal de Transparência é intuitivo e oferece uma interatividade, mecanismos de buscas e pesquisas, possibilitando a funcionalidade dos dados abertos, oferecendo *downloads* para baixar arquivos em eletrônicos, como planilhas e textos.
RQ 4 - O Portal de Transparência de Resende disponibiliza de forma eficiente, efetiva e eficaz as informações dos instrumentos orçamentários (receitas e despesas), processos de licitações, informações sobre órgãos e secretarias, boletins oficiais, relatórios de execução orçamentária, relatórios da gestão fiscal e prestações de contas.
RQ 5 - O Portal de Transparência do Município de Resende fomenta a publicidade e o direito da informação como preceito geral e do sigilo a exceção; e disponibiliza a informação mediante os procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e de linguagem de fácil compreensão.
RQ 6 - O Portal de Transparência Municipal de Resende disponibiliza uma estrutura tecnológica que facilita e proporciona a inclusão digital dos portadores de deficiências físicas, motoras, cognitivas, intelectual entre outras.

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Percebe-se por meio da observação a opinião dos conselheiros municipais ao acessar o Portal de Transparência por meio dos requisitos de avaliação da gestão do portal.

O Quadro 12 demonstra a segunda etapa da pesquisa, que traz os cincos dos requisitos de avaliação da pesquisa, com o propósito de explorar e compreender a gestão do Portal de Transparência pela perspectiva do *Design Thinking* de Serviços centrado na opinião do usuário "conselheiro municipal".

Quadro 12 – Instrumento de pesquisa segunda fase "b"

Requisitos de avaliação da Gestão do Portal de Transparência pela perspectiva do *Design Thinking* de serviços
RQ 7 - Os gestores municipais de Resende proporcionam plena interatividade de troca de ideias e de experiências com os Conselhos Municipais em relação às perspectivas das informações disponibilizadas no Portal de Transparência do Município.
RQ 8 - Os Conselhos Municipais são incentivados plenamente pela administração pública a participarem de oficinas, cursos, treinamentos, reuniões entre outros, a fim de aprimorar o conhecimento dos informes e relatórios disponibilizados no Portal da Transparência.
RQ 9 - O Conselho Municipal explora as diversidades de profissões e representações da sociedade civil para compreender e fiscalizar as necessidades da população.
RQ 10 - O Conselho Municipal tem por iniciativa própria organizar por meio das suas diversas representações ideias para melhorar os serviços oferecidos no Portal de Transparência de Resende.
RQ 11 - O Conselho Municipal, com o intuito de priorizar e apoiar a administração pública e o usuário no desenvolvimento das políticas públicas proporciona em sua representatividade a total materialização das ideias, colocando em prática e testando-as, por meio de projetos orçamentários, práticas de fiscalização, entre outros.

Fonte: Adptado de Stickdorn e Schneider (2014, p.130-136)

Observa-se por meio dos questionamentos a exploração da metodologia do *Design* de Serviços de Stickdorn e Schneider (2014). Com os requisitos, têm-se a oportunidade de avaliar a gestão municipal, ainda que esta utilize de maneira não planejada e organizada a metodologia do *Design Thinking* de Serviços, explorando a

percepção dos conselheiros "usuários" para essa análise.

3.3.3 Procedimentos e aspectos éticos da pesquisa para a coleta de dados

Inicialmente, realizou-se uma revisão de literatura para embasamento da proposta da dissertação, cujos resultados do diagnóstico preliminar e do questionário da pesquisa podem ser encontrados no capítulo 4.

O parecer consubstanciado do Comitê de Ética da Pesquisa (CEP) foi liberado no dia 18 de junho de 2019 de acordo com o número: 3.400.723. A entrevista foi agendada com o Conselho Municipal posterior a autorização do Comitê de Ética. A aplicação do questionário ocorreu entre os dias 19 a 27 de junho de 2019.

A estratégia para a aplicação da pesquisa foi descrita por uma breve exposição do estudo ao público definido, e relatou-se os conceitos da metodologia *Design* de Serviços e do *Design Thinking* de Serviços. Foram respondidas as dúvidas que surgiram após ou no decorrer da pesquisa, mencionando ainda que a participação ocorreu de forma voluntária. Logo após a explicação sobre os objetivos do estudo, o pesquisador entregou os Termos Consentimento Livre Esclarecido (TCLE) aos participantes, que foram recebidas as assinaturas e recolhidos posteriormente.

A Resolução 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde considera o respeito à dignidade humana, a proteção à vida, o engajamento ético à comunidade científica e ao Estado, entre outros. Vale ressaltar que a submissão do projeto ao Comitê de Ética demonstra ser extremamente importante por se tratar de uma pesquisa que atua diretamente com pessoas, a fim de garantir a integridade das mesmas e que não há nenhum risco aos envolvidos [13].

Os critérios de inclusão para participar da pesquisa foram:

- Ser conselheiro legalmente instituído pelo Conselho Municipal de Resende/RJ;
- Concordar em participar da pesquisa respondendo o questionário;
- Assinar o Termo de Consentimento e Livre Esclarecimento (TCLE).

[13] Disponível:< http://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2012/Reso466.pdf> Acesso: 02 maio de 2019

- De ambos o sexos;

Os critérios de exclusão para participar da pesquisa foram:

- Ser conselheiro legalmente instituído pelo Conselho Municipal de Resende/RJ e não concordar em participar da pesquisa.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Para a apresentação dos resultados de análise, este capítulo compôs os dados em contextos: os requisitos da Lei de Acesso à Informação, os níveis de opiniões dos conselheiros municipais "usuários" e a apropriação do usuário.

Dessa maneira, o capítulo 4 inicia-se com análise dos requisitos da Lei de Acesso à Informação implantada no Portal de Transparência Municipal, demonstra-se os resultados do diagnóstico, a observação e análise do pesquisador a estes requisitos. A seguir, foram examinados os níveis de opinião dos conselheiros municipais "usuários" das informações disponibilizadas. Outro ponto que se observou é a apropriação do usuário convidado.

4.1 OS REQUISITOS DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

O resultado do estudo buscou contribuir com diagnóstico, observação e análise dos requisitos baseado na Lei de Acesso à Informação, apoiado na primeira etapa da metodologia do *Design Thinking* de Serviços, a "exploração".

Para tanto, os dados foram extraídos a partir do primeiro instrumento de pesquisa. O procedimento de diagnóstico, observação e análise no Portal de Transparência ocorreu no dia 16 de maio 2019 pela pesquisadora. Este acesso ao Portal de Transparência do Município de Resende/RJ intercorreu por meio do instrumento de busca na *internet,* que reporta diretamente a página principal do portal.

Neste universo, o Quadro 13 descreve as informações que foram destacadas na página principal do portal. Assim, iniciou-se o processo de diagnóstico, observação e análise das informações, fundamentadas nas teorias que versam sobre a transparência, *accountability* e a Lei de Acesso à Informação. As questões foram respondidas "sim", "não" e "parcial", com o objetivo de avaliar se os requisitos são atendidos na sua totalidade, na sua parcialidade ou não são atendidos.

Quadro 13 – Resultado dos dados do primeiro instrumento

Requisitos para Portal de Transparência do Município	**Diagnóstico**
R1 - Nas informações iniciais no Portal de Transparência, encontram-se as estruturas organizacionais, os serviços, os horários de atendimento ao público, o endereço, o telefone, as publicações, entre outras, que são disponibilizadas aos cidadãos sem necessidade de senhas, cadastros etc.	**Sim**
R2 - O Portal de Transparência promove a interação com o usuário por mecanismo de palavra-chave, perguntas e respostas, solicitações, dúvidas e sugestões, envios e recebimentos de e-mails.	**Não**
R3 - As informações apresentadas no Portal de Transparência do Município de Resende são fidedignas e tempestivas.	**Parcial**
R4 - Os dados apresentados no Portal de Transparência permitem o acompanhamento de programas, ações, projetos e obras de órgãos e entidades públicas ou privadas.	**Sim**
R5 - O Portal de Transparência do Município permite plenamente o acompanhamento de processos de licitação, editais, resultados e contratos celebrados.	**Sim**
R6 - O Portal de Transparência do Município permite o total acompanhamento de transferências financeiras, repasses, recebimentos e pagamentos.	**Sim**
R7 - A pesquisa de conteúdo permite o livre acesso da informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão.	**Parcial**
R8 - O Portal de Transparência possibilita a gravação em diversos relatórios em diversos formatos eletrônicos de textos e planilhas, de modo a facilitar a análise das informações.	**Parcial**
R9 - O Portal de Transparência possibilita o acesso automatizado por sistemas externos em formatos abertos, estruturados e legíveis para a máquina.	**Não**
R10 - O Portal de Transparência divulga em detalhes os formatos utilizados para estruturação da informação.	**Não**
R11 - O Portal de Transparência garante a autenticidade e a integridade das informações disponíveis para acesso, que são fidedignas e tempestivas.	**Parcial**
R12 - O Portal de Transparência mantém atualizadas as informações disponíveis para acesso.	**Parcial**
R13 - O Portal de Transparência adota as medidas necessárias para garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência nos termos da legalidade.	**Não**
R14 - O Portal de Transparência está integrado ao Sistema de Informação ao Cidadão (SIC)	**Sim**

Fonte: O autor (2019)

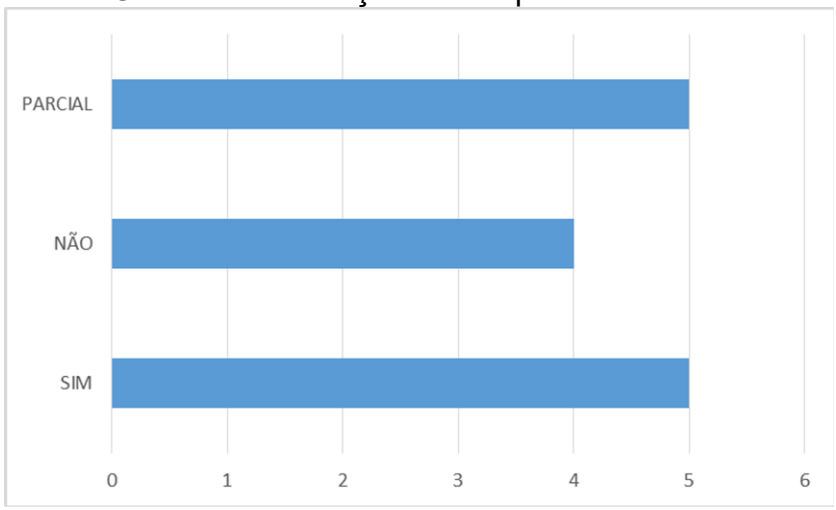
Observa-se no Gráfico 1 os quatorze requisitos analisados no diagnóstico. Os resultados apontaram que o Portal de Transparência do Município de Resende/RJ apresenta em seus dados abertos de transparência ativa "cinco" questões que atendem aos requisitos, "quatro" questões que não atendem aos requisitos e "cinco" questões que atendem parcialmente aos requisitos.

O resultado demonstra que o Portal de Transparência do Município de Resende/RJ tem investido no processo de transparência e *accountability,* porém

pode-se conjecturar a existência de alguns entraves significativas neste processo de desenvolvimento, apresenta-se uma oportunidade de melhorias nos requisitos parciais e nos requisitos considerados negativos. Com base nos resultados, busca-se por meio dos processos de gestão implantar os sistemas de transparência e *accountability,* de forma eficiente por parte da administração pública por meio dos mecanismos digitais (PALUTO, 2013).

O resultado do Gráfico 1 contrapõe ao modelo ANAO defendido como o mais completo pelo autor Aktusu (2002). A Constituição Federal Brasileira de 1988 estabelece o princípio da publicidade, onde afirma a capacidade do órgão público de fornecer de forma plena ao usuário o acesso da melhor forma que convém, de maneira clara e de fácil entendimento (CRUZ et al, 2012).

Gráfico 1 - Avaliação dos requisitos observados



Fonte: Dados da pesquisa (2019)

4.2 OS NÍVEIS DE OPINIÕES DOS CONSELHEIROS MUNICIPAIS "USUÁRIOS"

O segundo instrumento foi definido por meio do procedimento de coleta de dados a partir do questionário de pesquisa aplicado ao público selecionado, os conselheiros municipais da cidade de Resende/RJ, que nesta pesquisa são considerados os usuários capazes de avaliar a informação disponível no Portal de Transparência. Os dados foram coletados em datas marcadas com os nove Conselhos Municipais da cidade de Resende/RJ, os quais foram convidados pela

pesquisadora, e aceitaram participar da coleta de dados. A pesquisa ocorreu entre os dias 18 a 27 de junho de 2019, e a coleta foi efetuada pessoalmente. O pesquisador apresentou a proposta do estudo, o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), os conceitos da Lei de Acesso a Informação, *Design Thinking* e *Design Thinking* de Serviços.

4.2.1 Resultado da estrutura do Conselho Municipal e característica do usuário

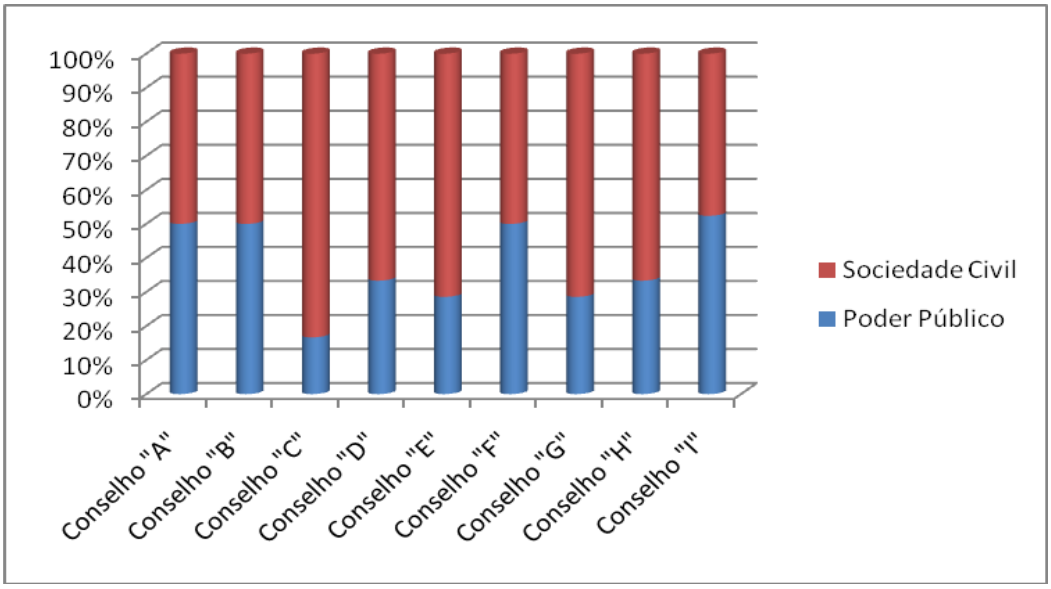
O segundo instrumento, o questionário de pesquisa, demonstrou a estrutura do quadro dos Conselhos Municipais da cidade de Resende/RJ e as características de seus respondentes.

Partindo dos princípios éticos da pesquisa, denomina-se neste trabalho os nomes dos Conselhos Municiais em: "Conselho Municipal A", "Conselho Municipal B", "Conselho Municipal C", "Conselho Municipal D", "Conselho Municipal E", "Conselho Municipal F", "Conselho municipal G", "Conselho Municipal H" e "Conselho Municipal I".

No Gráfico 2 se encontram estruturadas as características dos usuários das informações "os conselheiros municipais", sendo: a) a quantidade de colaboradores, que refere-se de forma consolidada à quantidade total de conselheiros e as suas representações, "Órgão Governamental e/ou Sociedade Civil"; b) os respondentes, as características consolidas dos respondentes, o gênero, o tempo de participação no conselho municipal e a formação acadêmica.

Observa-se que os resultados representam a quantidade de conselheiros municipais que aceitaram contribuir para a pesquisa, se constata que os Conselhos Municipais pesquisados encontraram-se numa maioria de representatividade por parte da sociedade civil, reproduzindo esta variação na média entre 50% a 80%. Este resultado demonstra que sociedade civil tem representações significativas nos processos de elaborações e fiscalizações das políticas públicas, exercendo a representatividade e a possibilidade da participação da população (BRASIL, 2009, p. 51).

Gráfico 2 - Quantidade de colaboradores dos Conselhos Municipais



Fonte: Dados da pesquisa (2019)

O Quadro 14 apresenta as características dos respondentes, considera-se o gênero, a formação acadêmica e o tempo de Conselho Municipal. Identifica-se que as formações dos conselheiros municipais da amostra pesquisada são constituídas significativamente por 56% homens e 44% mulheres, o que demonstra que nesta amostra a maioria dos respondentes são homens. A formação acadêmica da maioria dos conselheiros pesquisados é nível superior, sendo completos 34% e 11% incompletos (cursando), pós-graduação 33% (desta amostra, 22% são doutorandos da área de educação) e 22% da amostra demonstram a formação de ensino médio incompleto (estes especificamente são conselheiros que representam os usuários).

Nesta amostra, identifica-se que o menor grau de escolaridade está relacionado às associações ligadas diretamente aos usuários. Quando se trata de organizações das áreas de saúde e educação, estes conselheiros "usuários" detêm de níveis de capacitações mais elevados.

As características dos conselheiros municipais "usuários" demonstram uma diversidade de experiências sociais e profissionais, sendo significativo para o desenvolvimento da pesquisa.

Uma oportunidade de diagnóstico, levando-se em conta o ambiente interdisciplinar dos conselheiros municipais, é a oportunidade de conhecer as suas

opiniões e as ideias, permitindo a criação de oportunidades de imergir por meio da metodologia do *Design Thinking* de Serviço, uma oportunidade de exercer a "empatia".

Segundo a proposta de Brown (2017), é fundamental entender os "usuários", as suas experiências por meio do questionário de pesquisa aplicado e alguns relatos de experiências, conforme demonstrado nos Gráficos a seguir.

Outro ponto a ser explorado é a observação do comportamento dos conselheiros municipais "usuários. Sem a interferência no ambiente estudado, aplicou-se pessoalmente o questionário, em que se permitiu abservar alguns comentários dos conselheiros sobre o Portal de Transparência, o meio de prestação de contas e os serviços oferecidos, sendo possível conhecer e diagnosticar oportunidades.

Deste modo, uma importante ferramenta do *Design Thinking* de Serviços que colabora para o desenvolvimento de oportunidade é "o mapa da expectativa", que delimita possíveis territórios a serem explorados nos serviços (AMBROSE; HARRIS, 2011; STICKDORN; SCHNEIDER, 2014; CAVALCANTI; FILATRO, 2017; MELO; ABELHEIRA, 2015).

Os conselheiros municipais são fiscalizadores e colaboradores para o acompanhamento das políticas públicas. Porém, antes de assumirem esta posição feita de forma voluntária, são usuários dos serviços públicos, e como tal, o tempo e a experiência corroboram para a consolidação dos dados levantados pela pesquisa.

Por meio dos dados apresentados dos respondentes da pesquisa em relação ao tempo de Conselho Municipal, se verifica que de 0 a 2 anos equivalem a 11%; 2 a 4 anos 22%; 4 a 6 anos 34%; 6 a 10 anos 22%; e acima de 10 anos 11%. Observa-se que a maioria dos conselheiros municipais possui uma experiência acima de 2 anos, e considera-se este público apto e experiente.

Com base nos dados obtidos da amostra, permite-se entender que estes conselheiros "usuários" são capazes de contribuir para a criação de ideias "pensar fora da caixa" em parceria com os gestores do Portal de Transparência. Uma oportunidade para implantar as sessões de *brainstorming*, ou "chuvas de ideias", que projetam soluções para os problemas, por meio da interdisciplinaridade e a participação (CAVALCANTI; FILATRO, 2017). A etapa da criação de políticas

pública voltadas à expectativa do usuário, com o modo de pensar diferente, com o objetivo de defini-las e testá-las (STICKDORN; SCHNEIDER, 2014).

Quadro 14 – Características dos respondentes

Características da amostra	**Gênero**	**Ensino**	**Tempo do Conselho**
Masculino	56%		
Feminino	44%		
Ensino médio incompleto		22%	
Ensino superior incompleto		22%	
Ensino superior completo		22%	
Pós-graduação		34%	
a) de 0 a 2 anos			11%
b) de 2 a 4 anos			22%
c) de 4 a 6 anos			34%
d) de 6 a 10 anos			22%
e) acima de 10 anos			11%

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

4.2.2 Dados e resultados da gestão do Portal de Transparência

Os dados da pesquisa foram coletados a partir das respostas dos conselheiros municipais considerados os "usuários" da informação. Para medir, utilizou-se a Escala *Linkert*, do tipo escala de resposta psicrométrica usada habitualmente em questionários, considerada a mais usada em pesquisa de opinião. Nesta escala, os respondentes especificaram os seus níveis de conhecimento de acordo com a sua opinião e reações, correlacionando com a completa aprovação, aprovação, neutralidade, desaprovação incompleta e desaprovação completa (MARCONI; LAKATOS, 2011).

Demonstram-se por meio dos Gráficos 3 a 8 os resultados dos requisitos do questionário aplicado aos Conselhos Municipais respondentes, a fim de avaliar e explorar a percepção do usuário quanto às informações disponibilizadas no Portal de Transparência municipal fundamentados na Lei de Acesso a Informação e a referência teórica.

Observa-se que os resultados ao questionamento da afirmativa que versam sobre o tema prestação de contas e combate a corrupção pelos meio informativos

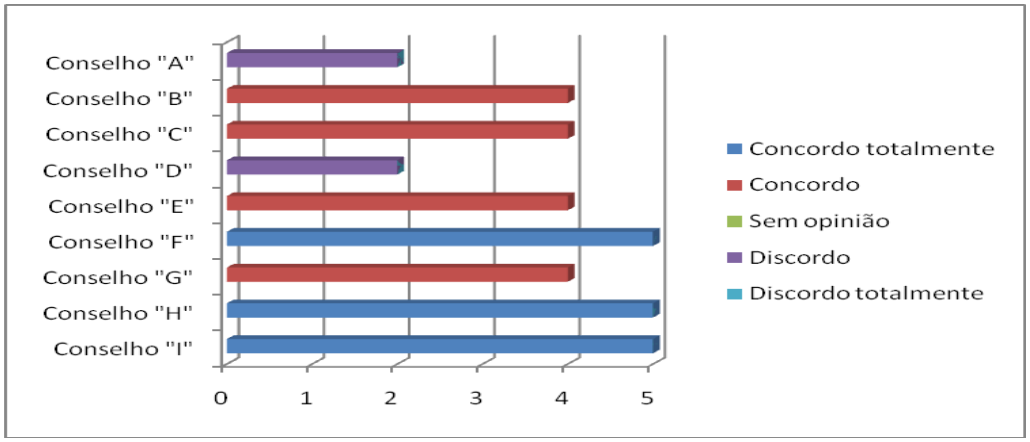
do Portal de Transparência encontram-se descritos no Gráfico 3, em que os conselheiros "usuários" respondentes consideram que 3 conselheiros "usuários" (Conselhos "F", "H" e "I") concordam totalmente, quatro conselheiros "usuários" (Conselhos "B", "C", "E" e "G") concordam e dois conselheiros "usuários" (Conselhos "A" e "D") discordam.

Corrobora para ratificar que a maioria dos sete respondentes "concordo totalmente" e/ou " concordo", o resultado positivo fortalece as determinações da LRF, a prestação de contas governamental. Demonstra a transparência dos resultados das ações obtidos e responsabiliza diretamente os gestores. Oliveira e Bodart (2015) indicam que a prestação de contas demonstra ao outro as ações obtidas e os resultados favoráveis, punindo os gestores quando os resultados são desfavoráveis. A justificativa das ações que foram empreendidas e as que foram deixadas de empreender, castigo ou premiação dos gestores (PINHO; SACRAMENTO, 2009).

As informações foram extraidas dos respondentes, que expressaram suas opiniões verbalmente enquanto respondiam a afirmativa da questão "RQ1", "concordo que Portal de Transparência permite o usuário acessar as informações e isso favorece a prestação de contas, o fortalecimento e o combate a corrupção, porém se faz necessário que esses mecanismos sejam mais eficientes e que assegurem a correta aplicação dos recursos públicos. Por esse motivo, concordo de forma parcial e não plenamente, como um exemplo, a dificuldade de encontrar informações atualizadas, acredito que o nosso município já avançou muito, porém tem muita coisa para melhorar" (CONSELHEIRO MUNICIPAL "C").

Nesta parte da pesquisa, outro comentário: "a lista de telefones e representações dos Conselhos Municipais por exemplo estão desatualizadas no Portal de Transparência" (CONSELHO MUNICIPAL "D").

Gráfico 3 – Requisito 1



Fonte: Dados da pesquisa (2019)

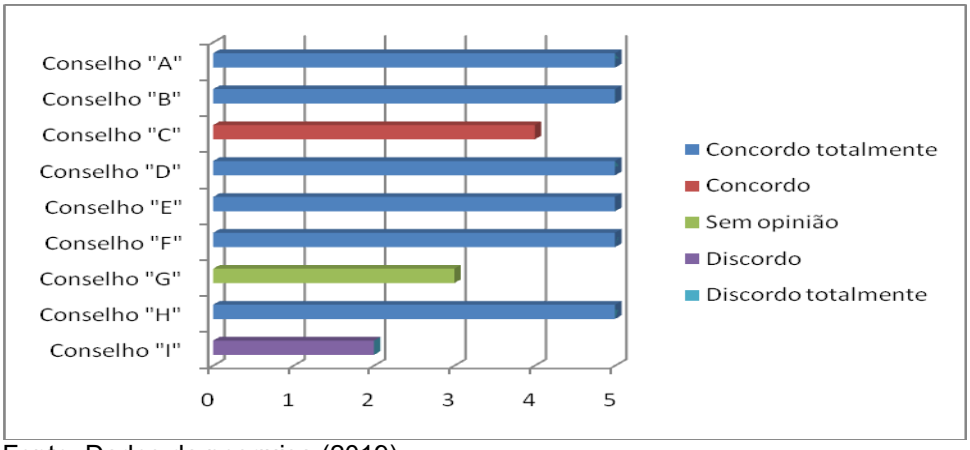
No Gráfico 4, cujo tema questionado foi o acesso ao Portal de Transparência, que permite aos usuários navegar de forma livre sem a interposição de senhas e cadastros, os resultados deste segundo requisito da pesquisa demonstram que 6 conselheiros "usuários" (Conselhos "A", "B", "D", "E", "F" e "H) concordam totalmente, 1 conselheiro "usuários" (Conselhos "C") concorda e 1 conselheiro "usuário" (Conselhos "G") discorda. Destaca-se que a maioria, 7 conselheiros "usuários", responderam "concordo totalmente" e/ou " concorda".

Os acessos dos usuários com as informações dos dados abertos públicos (dados passivos) devem permitir a interação do usuário, não sendo dificultados por entraves burocráticas, entre elas cadastros e senhas (LOUREIRO et al., 2008).

Nesta etapa, observa-se que o Portal de Transparência do Município de Resende/RJ cumpre o requisito da Lei de Acesso à Informação, permitindo ao usuário navegar sem a exigência de senhas ou cadastros para a obtenção do dados considerados abertos.

Nesse processo de *accountability*, a participação do "usuário" ao acesso das informações de prestação de contas e da estrutura organizacional permite navegar sem as entraves burocráticas, e demonstra que o cidadão assumiu uma figura participativa das ações governamentais, consequência de uma administração gerencial que visualiza os processos burocráticos por meio dos serviços oferecidos pela *web* (PALUTO, 2013).

Gráfico 4 – Requisito 2



Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Os resultados dos respondentes do Gráfico 5, requisito que aborda as questões da interatividade do Portal de Transparência como mecanismos de buscas e pesquisas, oferecendo *downloads* de arquivos em planilhas eletrônicas e de textos, demonstram que 7 conselheiros "usuários" (Conselhos "A", "B" , "C, "E", "F", "G" e "I") concordam, 1 conselheiro "usuário" (Conselhos "H") concorda totalmente e 1 conselheiro "usuário" (Conselhos "D") discorda. Destacam-se que a maioria dos oito respondentes "concorda totalmente" e/ou "concorda".

Nesta questão, observa-se que a maioria demonstra a interatividade do Portal de Transparência. Porém, de outro modo, a grande maioria concorda de maneira parcial e somente 1 concorda totalmente, e destaca-se especificamente nesta questão que o único usuário que não concordou descreveu que o arquivo oferecido não atende as suas expectativas, o qual relatou que é deficiente visual e o programa leitor que ele utiliza não efetua leitura em arquivos em *pdf*, dificultando o acesso e não atendendo sua particularidade.

No Portal de Transparência, foi inserido recentemente na barra de rolamento do portal a nomeclatura acessibilidade, recomendada pela Lei de Acesso a Informação. Na primeira análise, este requisito não foi atendido. A pesquisadora fez novo acesso no dia 30 de junho de 2019 e se constatou que a nomeclatura e os conceitos foram disponibilizados no site, dentre eles a afirmativa "o portal foi construído levando em consideração os requisitos de acessbilidade, atendendo aos padrões como a *World Content Acessibility Guide (WCAG*). A programação das

páginas são no sistema *HTML* capazes de serem lidos por programas de leitores de tela, possível de controlar letras e contrastes"[14].

Entende-se que as diretrizes dos padrões e recomendações *(WCAG)* e os padões da *World Wide Consortium* (W3C), são requisitos e recomendações de modelos internacionais bem sucedidos, e que têm como objetivo tornar o conteúdo da *Web* acesssível a um número maior de pessoas com deficiências, incluindo a cegueira, limitações, surdez e baixa audição, entre outras limitações.

De modo geral, conclui-se que o Portal de Transparência vem passando por alterações significativas, processo este constatado recentemente na página da *Web* principal do Portal de Transparência Municipal. A interatividade atualmente é oferecida, porém ainda como um conceito, quando se faz necessário exportar os arquivos para leitura, estes aindam são disponibilizados em *pdf*, demonstra-se que o portal se encontra em fase de implementações e melhorias.

Esta informação foi extraída do Portal de Transparência pela pesquisadora no dia 30 de junho de 2019, confirmando esta análise de acordo com o relato da experiência do conselheiro "D".

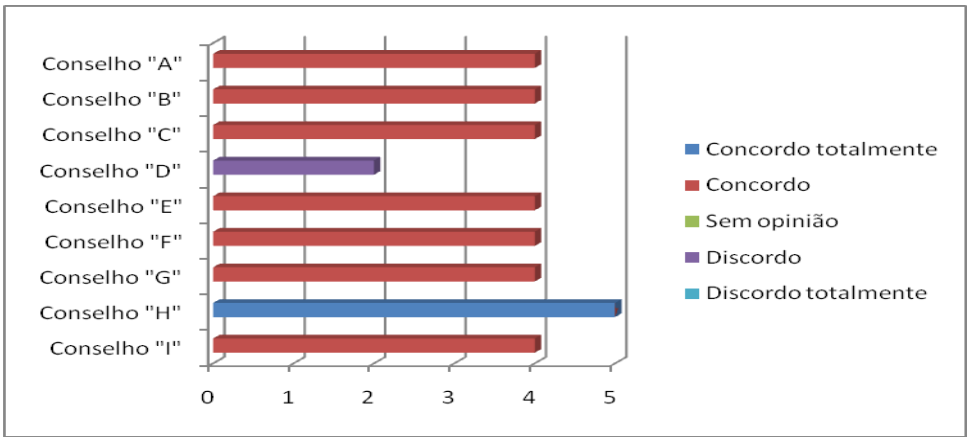
Outro ponto do diagnóstico foi o mecanismo de busca, o qual não se encontra disponibilizado na página principal do Portal de Transparência. Existe um mecanismo de busca no site da prefeitura, porém quando se insere a palavra, é reportado o erro "página não foi encontrada". O conselheiro "B" relatou "o ícone do mecanismo de pesquisa e a palavra-chave, sendo necessário inserir informações mais precisas, como o nome e sobrenome da pessoa pesquisada e a secretaria que se busca a informação. A impressão é que o mecanismo existe e não funciona de forma eficiente".

A Lei de Acesso a Informação em seu art. 5 define o dever do Estado em garantir o direito a informação por meio de informações ágeis, transparentes, claras e em linguagem de fácil compreensão. Os arquivos baixados em *pdf* são considerados imagens para os programas de leitor para deficientes visuais, tonando-se o requisito "linguagem de fácil compreensão" no portal, sendo neste aspecto questionável.

[14] Disponível: < http://resende.rj.gov.br/blogtransparencia/page/acessibilidade.asp> Acesso: 26 junho de 2019.

Outro ponto analisado no diagnóstico da pesquisadora é a inexistência de *downloads* dos arquivos para planilhas eletrônicas e textos. Define-se este resultado da maioria dos respondentes como uma aprovação com parcialidade. Dessa maneira, o critério de interatividade se torna questionável e passível de melhorias e reestruturações.

Gráfico 5 – Requisito 3



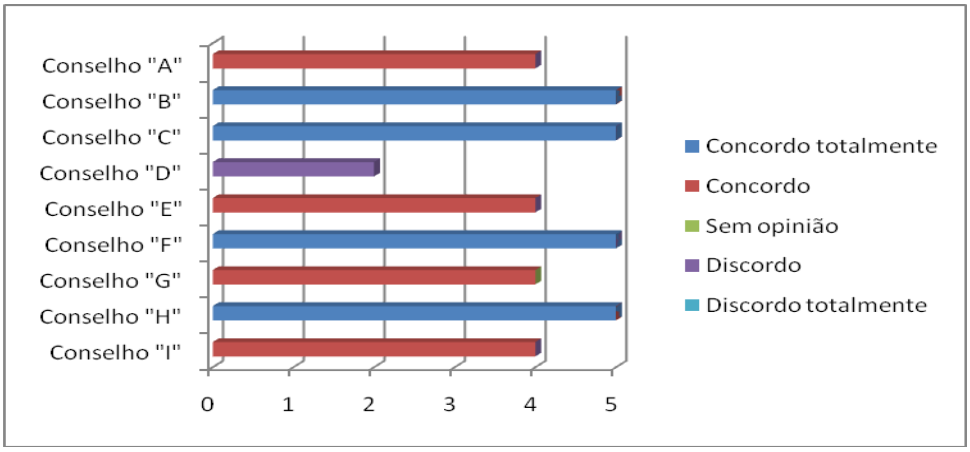
Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Nos resultados do Gráfico 6, o quarto requisito da pesquisa demonstra que o Portal de Transparência disponibiliza as informações dos instrumentos das execuções orçamentárias, licitações entre outros, de forma eficiente, eficaz e efetiva. Considera-se que 4 conselheiros "usuários" (Conselhos "B", "C", "F" e "H) concordam totalmente, 4 conselheiros "usuários" (Conselhos "A", "E", "G" e "I") concordam e 1 conselheiro "usuário" (Conselhos "D") discorda.

Nesse aspecto, a maioria dos usuários concordam por meio da opinião que o Portal de Transparência disponibiliza os mecanismos de transparência de forma eficiente e somente 1 usuário discorda.

Nesta análise, examina-se que os dados da pesquisa que a Lei de Responsabilidade Fiscal de 2000 em seus dispositos legais vem promovendo fortes avanços nos aspectos dos relatórios fiscais, exigindo que estes sejam disponibilizados em tempo real, dado ao fato que a lei permite bases de fiscalização e acompanhamento desses relatórios gerenciais das informações. Estas exigências legais aos getores cada dia mais fortalece a *accountability* das contas públicas (QUINTANA et al., 2011).

Gráfico 6 – Requisito 4



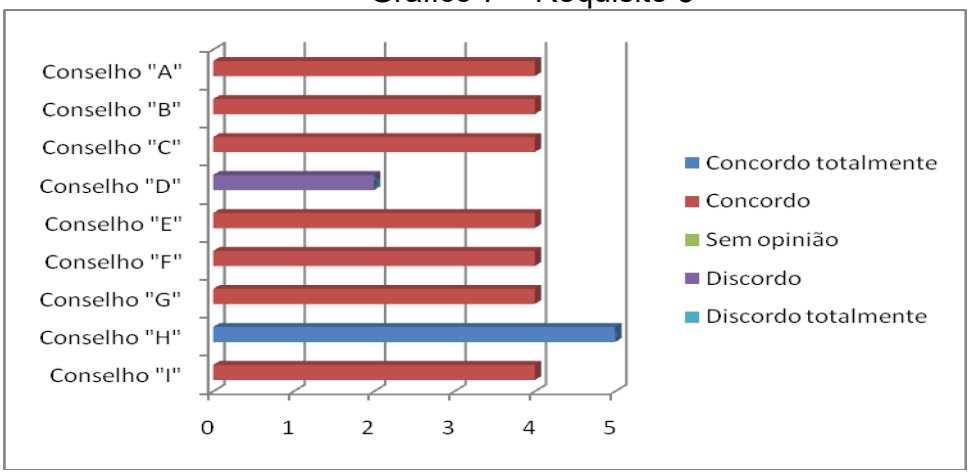
Fonte: Dados da pesquisa (2019)

O Gráfico 7 demonstra os resultados do requisitos, que aborda o assunto publicidade das informações, disponibilizados de forma clara, objetiva e de fácil entendimento, por meio do Portal de Transparência, em que 1 conselheiro "usuário" (Conselhos "H) concorda totalmente, 7 conselheiros "usuários" (Conselhos "A", "B", "C" , "E", "F", "G" e "I") concordam e 1 conselheiro "usuário" (Conselhos "D") discorda.

A Lei de Acesso à Informação e a Constituição Federal Brasileira de 1988 determinam a publicidade das informações públicas, sendo consideradas acessíveis e no alcance de todos os usuários. A informação deve ser divulgada de forma clara e previmente estabelecida, capaz de fornecer ao público o acesso e o entendimento que seja necessário (CRUZ et al., 2009 *apud* QUINTANA et al., 2011).

Os conselheiros "usuários" consideram o portal um mecanismo de transparência. A dificuldade relatada por alguns é a falta de tempestividade, formatos de arquivos, a necessidade de disponibilizar arquivos sintetizados para que de fato as informações se tornem claras e permitam o entendimento do usuário; outra dificuldade é a localização de algumas informações, como busca de um número de processo, contrato, boletim oficial etc. O comentário do conselheiro "usuário" respondente afirma: "acho alguns termos técnicos" (CONSELHEIRO "C").

Gráfico 7 – Requisito 5



Fonte: Dados da pesquisa (2019)

O Gráfico 8 demonstra os resultados acerca da disponibilização das informações do Portal de Transparência e sua estrutura tecnológica preparada para a inclusão digital dos portadores de deficiência físicas, motoras, cognitivas, intelectual, entre outros. Os resultados do requisito seis são: 1 conselheiro "usuário" (Conselhos "H) concorda totalmente, 2 conselheiros "usuários" (Conselhos "G", e "I") concordam e 4 conselheiros "usuários" (Conselhos "A", "B", "C" e "E") sem opinião, além de 1 conselheiro "usuário" que ("D") discorda totalmente.

O conselheiro que discordou totalmente (Conselho "D") é portador de deficiência visual e afirma: "Vivencio na prática a falta de interação do Portal de Transparência com os deficientes visuais". O grande desafio para a inclusão digital é atender as especificidades, segundo o conselheiro D. A Lei de Acesso à Informação legaliza a obrigatoriedade desta interação, porém são necessários investimentos públicos no Portal de Transparência do Município de Resende/RJ para atender esse público.

A *World Wide Web Consortium* W3C (2005) desenvolveu padrões e diretrizes de acessibilidade para as pessoas deficientes e com múltiplas limitações, e considerou os investimentos na *web* importantes para criar e projetar as ferramentas com a capacidade de atender as limitações.

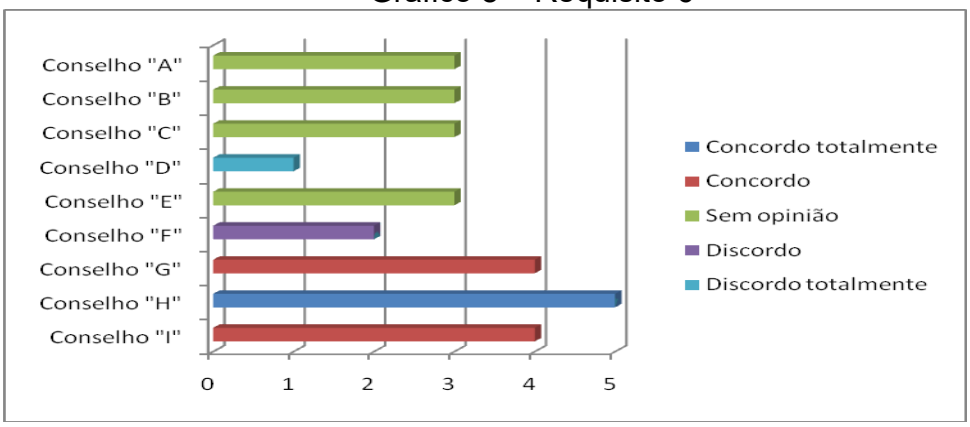
O Portal de Transparência de Resende/RJ iniciou este processo de atendimento ao requisito legal. Os esforços por parte da administração pública vêm sendo desenvolvidos para atender aos requisitos avaliativos da metodologia Escala

Brasil Transparente 360 (EBT), que fundamenta-se na Lei de Acesso à Informação "informações passivas".

Entende-se que este investimento demonstra um grande avanço para o município, porém os esforços de melhorias devem ser atendidos dentro da legalidade e construídos sobre as necessidade do usuário, de modo a criar uma experiência, e não somente atender a um requisito legal, como se relata pela opinião do usuário com limitação visual.

Conclui-se que outros conselheiros não opinaram por não conhecer o universo da acessibilidade disponibilizado pelos serviços da informação, aspecto esse de oportunidade para criar redes de concientizações multidiciplinares e geração de ideias para desenvolvimento de projetos de serviços de informação voltados a esse público. O poder da colaboração, a "empatia", criar ideias e materializá-las com o propósito de resolver problemas (MELO; ABELHEIRA, 2017; PINHEIRO, 2017).

Gráfico 8 – Requisito 6



Fonte: Dados da pesquisa (2019)

O Gráfico 9, a seguir, demonstra os resultados consolidados por requisitos, ou seja, busca-se compreender o grau de intensidade para cada um dos seis requisitos elencados na percepção dos nove conselheiros entrevistados.

De acordo com os resultados dos requisitos RQ-1, RQ-2 e RQ-4, foram revelados que os requisitos de maiores aprovações dos "usuários" conselheiros municipais foi o RQ-1, o qual demonstra que 33% estão totalmente satisfeitos com as informações disponibilizadas no portal e acreditam que elas são capazes de

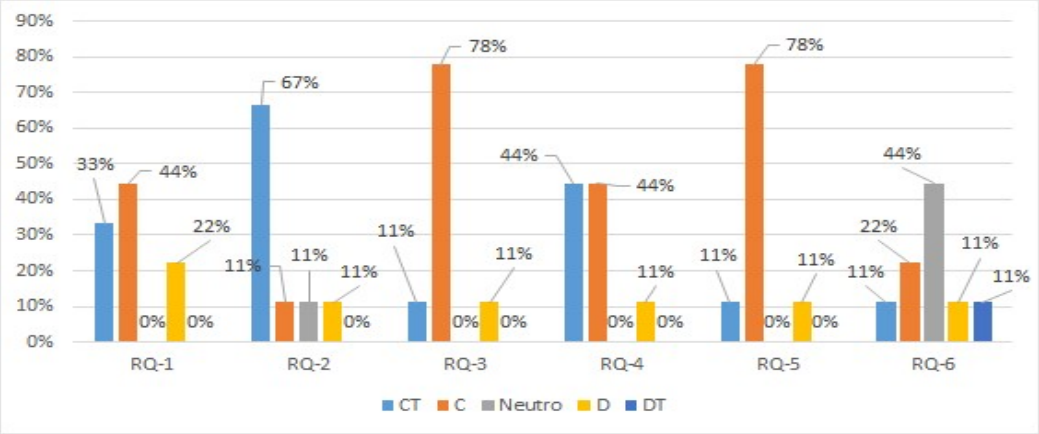
combater a corrupção e fortalecer a prestação de contas; RQ-2, em que 67% estão totalmente satisfeitos com os mecanismos de navegação oferecidos pelo portal, sem a necessidade de cadastro de senhas entre outros; e RQ-3, em que 44% encontram-se totalmente satisfeitos pela interatividade oferecida pelo Portal de Transparência.

Em contrapartida, os requisitos RQ-1, RQ-3, RQ-4 e RQ-5 demonstraram uma satisfação parcial "concordo", em que RQ1 define que 44% estão satisfeitos com as informações disponibilizadas no portal e acreditam que elas são capazes de combater a corrupção e fortalecer a prestação de contas; RQ-3 acreditam que 78% encontram-se satisfeitos pela interatividade oferecida pelo Portal de Transparência; RQ-4 demonstram que 44% concordam que o Portal de Transparência atende de forma eficiente, eficaz e efetiva as informações de execução orçamentária, fiscal e informativa; e que RQ-5 atende em 78% aos requisitos de publicidade, de modo a oferecer as informações claras, objetivas e de fácil entendimento.

Foi constatada uma neutralidade referente ao requisito RQ-6 e falta de concordância sobre o tema inclusão digital dos portadores de deficiência física, motora, cognitiva, intelectual, entre outras.

De uma maneira geral, os requisitos RQ-1, RQ-2, RQ-3, RQ-4 e RQ-5 demonstra uma opinião positiva por parte dos respondentes, salvo o RQ-6, que apresenta a necessidade de maiores investimentos, o que significa que este cenário de uma forma geral favorece as implantações de ideias e melhorias.

Gráfico 9 – Resultados consolidados atendidos pela gestão do portal



Fonte: Dados da pesquisa

4.2.3 Dados e resultados referentes ao *Design Thinking* de Serviços

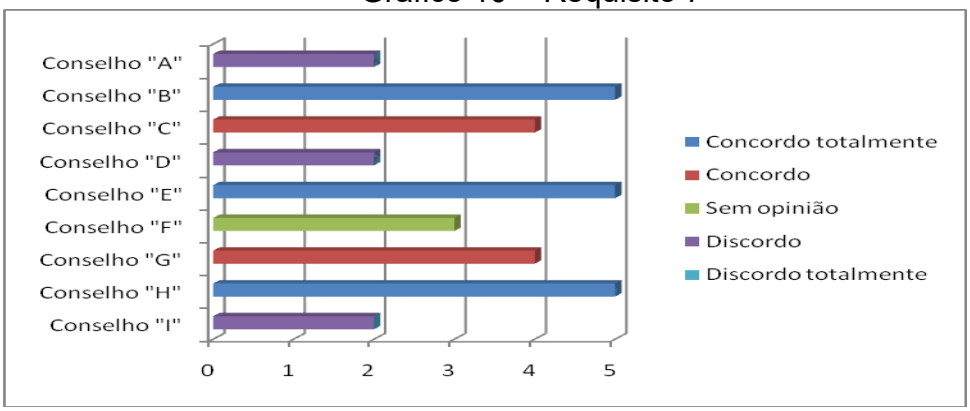
Os Gráficos 10 a 15 demonstram os requisitos produzidos para a investigação, a fim de avaliar a exploração da metodologia do *Design Thinking de* Serviços na gestão do Portal de Transparência, ainda que intuitiva e não planejada. Neste cenário de oportunidade, consideraram-se os conselheiros municipais "usuários das informações" e atores que formam opiniões e influências para o desenvolvimento de políticas públicas centradas no usuário.

No Gráfico 10, descrevem-se os resultados do sétimo requisito da pesquisa, o tema da interatividade com troca de idéias e experiências entre os gestores e os conselheiros municipais. Considera-se que 3 conselheiros "usuários" (Conselhos "B", "E" e "H") concordam totalmente, 2 conselheiros "usuários" (Conselhos "C" e "G") concordam e 1 conselheiro "usuário" (Conselhos "F") sem opinião, além de 3 conselheiros "usuários" ("A", "D" e "I") que discordam.

Nesta etapa de exploração, permitiu-se por meio da entrevista entender a pespectiva do usuário, e foi utilizada a ferramenta de observação e o questionário a fim de avaliar a opinião dos usuários da informação. O questionário de pesquisa é uma oportunidade de explorar e entender as expectativas e necessidades do usuário por meio de um roteiro de perguntas, com o objetivo e entender o problema (STICKDORN; SCHNEIDER, 2014).

Neste aspecto, constata-se uma oportunidade de criar projetos voltados a interatividade entre os gestores e os "usuários potenciais" representados pelo conselheiros ou por usuários participativos nas políticas públicas, a fim de oferecer ideias interativas para a melhoria dos serviços públicos da informação, equipes multidiciplinares e capazes de dividir suas experiências. (MELO; ABELHEIRA, 2015).

Gráfico 10 – Requisito 7



Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Por meio do Gráfico 11, foram apresentados os resultados do oitavo requisito, que trata do tema incentivo ao desenvolvimento de competências, investimentos em cursos, oficinas, treinamentos e reuniões. Considerou-se que 3 conselheiros "usuários" (Conselhos "B", "E" e "H") concordam totalmente, 2 conselheiros "usuários" (Conselhos "A", e "C") concordam e 2 conselheiros "usuários" (Conselhos "G" e "I") sem opinião, além de 2 conselheiros "usuários" ("D" e "F") que discordam.

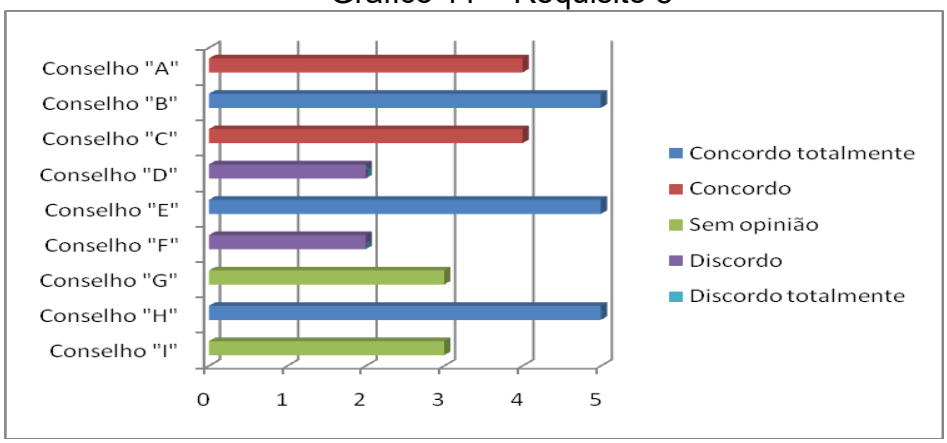
Observa-se que, por meio do diagnóstico, o cenário de investimentos e interações das participações dos Conselho Municipais "conselheiros", em cursos, treinamentos entre outros, demonstram que os resultados potencializam a concepção de que os Conselhos Municipais ("B", "E" e "H") investem plenamente e ("C" e "G") investem parcialmente na participação e no desenvolvimento de seus colaboradores; outro ponto que foi observado é que alguns conselheiros "usuários" não emitem opiniões ou não concordam, o que equivale a um resultado significativo para possíveis melhorias de participação, implantações e incentivos para os que não participam.

Diante destes resultados, nota-se uma oportunidade para recomendações de atividades que exploram a segunda etapa da metodologia do *Design Thinking* de Serviço, " a criação" com objetivo de aprimorar e melhorar os resultados obtidos. O processo de criação permite os *insights* que são capazes de gerar ideias para soluções de problemas (STICKDORN; SCHNEIDER, 2014; CAVALCANTI; FILATRO, 2017).

Concebe-se a partir dos resultados a oportunidade de criação de ideias por

meio da ferramenta do *Design Thinking* de Serviços a este grupo de "usuários". Esta etapa permite mapear os *stakehonders*, sendo oportuna ferramenta para envolver o número máximo de pessoas, com o objetivo de potencializar e mapear os grupos de usuários visando criar oportunidades de desenvolver projetos, por meio de reunião e *workshop*; outro ponto que pode ser explorado é o "*brainstorming*", desenvolvendo a interação "incentivo pleno" dos participantes (BROWN, 2017).

Gráfico 11 – Requisito 8

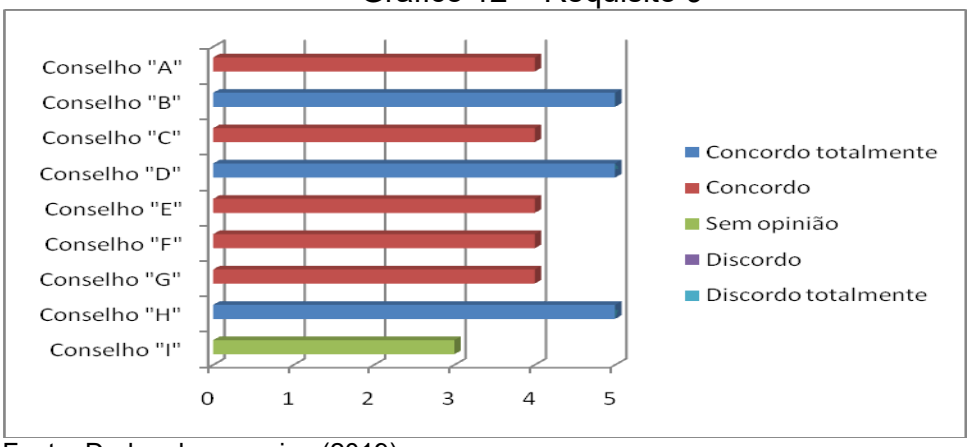


Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Observa-se no Gráfico 12, a partir do resultado do requisito nove que 3 conselheiros "usuários" (Conselhos "B", "D" e "H") concordam totalmente, 5 conselheiros "usuários" (Conselhos "A", "C", "F", "G"e "E") concordam e 1 conselheiro "usuário" (Conselhos "F") não tem opinião.

O resultado apresentado sobre a opinião dos conselheiros "usuários" fornece a expectiva positiva que esses conselhos municipais são explorados pelas suas experiências. Neste caso, entende-se por meio do estudo que este público permite a participação não somente como usuário dos serviços, mas também como atores no envolvimento do processo de criação e refinamento das ideias, sendo um ambiente favorável para a criação de proposta para projetos de políticas públicas (STICKDORNN, SCHNEIDER, 2014; CAVALCANTI , FILATRO, 2017).

Gráfico 12 – Requisito 9



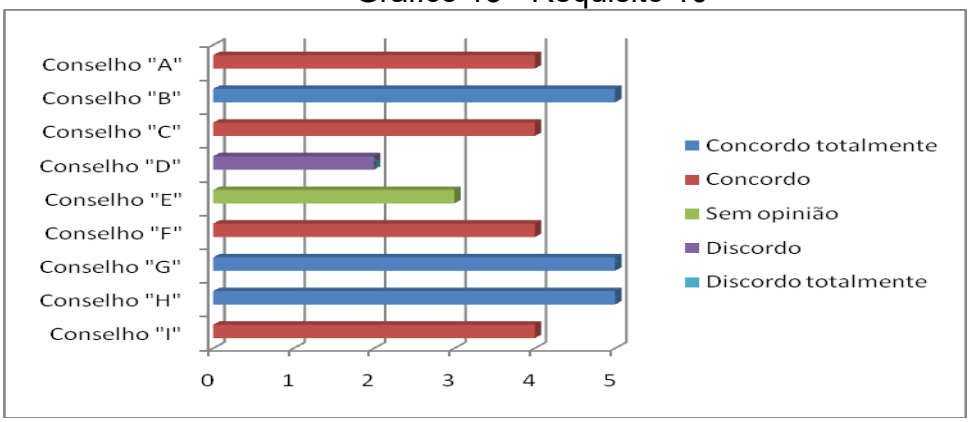
Fonte: Dados da pesquisa (2019)

O Gráfico 13 apresenta os resultados do décimo requisito, demonstra que 3 conselheiros "usuários" (Conselhos "B", "G" e "H") concordam totalmente, 4 conselheiros "usuários" (Conselhos "A", "C", "F"e "I") concordam, 1 conselheiro "usuários" (Conselhos "E") sem opinião e 1 conselheiro "usuário" (Conselhos "D") discorda.

Entende-se que as opiniões dos conselheiros "usuários" da informação, uma parte significativa desses Conselhos Municipais, são explorados e capazes de formarem ideias e melhorias, um diagnóstico de que existe a exploração do *Design Thinking* de Serviço, ainda que de forma intuitiva e não planejada.

Outro ponto são os Conselhos "D" e "E", que não expressam opiniões e/ou discordam, outra oportunidade para aplicação da metodologia do *Design de Thinking* de Serviços. Melhorar e refinar o processo (STICKDORN; SCHNEIDER, 2014, p. 36).

Gráfico 13 - Requisito 10



Fonte: Dados da pesquisa (2019)

No Gráfico 14, o décimo primeiro requisito do questionário de pesquisa demonstra que a materialização (protótipo) das ideias apresentadas pelos conselheiros municipais, "os usuários da informação", que 2 conselheiros "usuários" (Conselhos "D" e "H") concordam totalmente, 3 conselheiros "usuários" (Conselhos "A", "B" e "G") concordam e 4 conselheiros "usuários" (Conselhos "C", "E", "F" e "I") não têm opinião.

Observa-se que a opinião dos repondentes é dividida de modo total, parcial e sem opinião. Cria-se um diagnóstico de oportunidade para refinar, desenvolver e melhorar este processo, de modo que a parcialidade e a falta de opinião demonstram lacunas neste processo.

Considera-se o processo de implementação e prototipação do processo de *Design Thinking* de Serviços como uma metodologia capaz de tornar o processo cíclico, capaz de começar e recomeçar (CAVALCANTI; FILATRO, 2017; BROWN, 2017).

Outro ponto destacado neste requisito foi a falta de opinião de 4 conselheiros municipais "usuários", uma oportunidade de exploração e implantação desta fase de prototipação e imlementação para melhorias dos serviços públicos da informação.

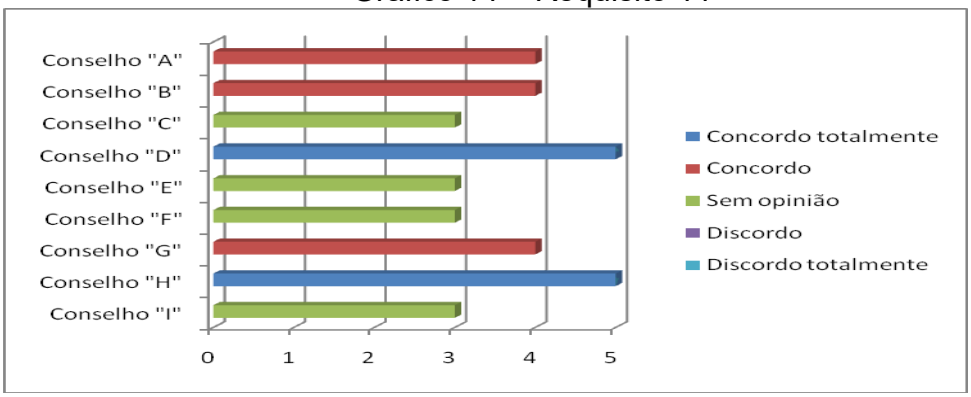
Na conversa informal com o conselheiro municipal "D", foi constatado por meio do seu relato ser o único conselheiro "usuário" que demonstrou ainda de maneira intuitiva aplicar o processo de prototipação da ideia. O protótipo indicado por ele não está ligado ao Portal de Transparência, mas vale destacar nesta pesquisa para o fortalecimento de que existe movimentos da aplicação da

ferramenta prototipação da metodologia do *Design Thinking* de Serviço, ainda que de maneira não planejada e intuitiva.

O conselheiro "D" relatou a experiência de implantar uma ideia na área de transporte de passageiro. "Um grupo de conselheiros criaram um manual que orienta os motoristas de ônibus da cidade de Resende a atender os deficientes físicos com limitações motoras e visuais. Neste manual, são fundamentadas as leis, suas explicações e destacam os direitos e deveres dos deficientes, e como o serviço público de transporte deve ser disponibilizado para esses usuários, constata-se que o manual distribuído nas empresas de ônibus ainda está em fase de desenvolvimento e teste. Contudo, esta ferramenta de informação é capaz de conscientizar os prestadores dos serviços. Porém, para que esse processo de melhoramento se realize, é fundamental estar apoiado pelos órgãos de fiscalização e pela gestão do serviço público."

Define-se que esta ação por parte do "usuário" conselheiro "D" demonstra oportunidade por meio da "empatia" para melhorar a qualidade do serviço público, com apoio, incentivo e organização da gestão pública, e que essas ações podem ser materializadas (prototipadas) e desenvolvidas no serviço público da informação do Portal de Transparência. "Implementar significa colocar as ideias em ação" (STICKDORN; SCHNEIDER, 2014, p. 150).

Gráfico 14 – Requisito 11



Fonte: Dados da pesquisa (2019)

O Gráfico 15, a seguir, traz os resultados consolidados para cada um dos cinco requisitos do Portal de Transparência relacionados ao *Design Thinking* de Serviços.

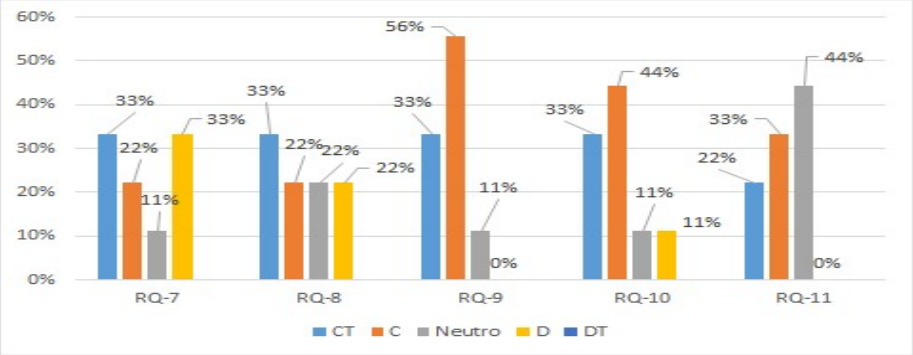
Observa-se que os requisitos RQ-7 e RQ-8, ao serem questionadas as interações e incentivos por parte dos gestores da administração pública com os conselheiros municipais "usuários da informação", demonstram que 33% aprovam plenamente e 22% aprovam parcialmente a interatividade e o incentivo por parte da gestão pública.

Outro ponto que se observa é a interação entre os Conselhos Municipais e seus representantes como formadores de políticas públicas. No RQ-9, 33% aprovam plenamente e 56% aprovam parcialmente, e no RQ10 33% aprovam plenamente e 44% aprovam parcialmente, a multidisciplinaridade das profissões e experiências de seus representantes demonstram uma opotunidade para a formação de ideias para melhorias dos serviços públicos.

Neste resultado encontra-se a informação de que os conselhos investem no incentivo a disseminação das ideias. De modo geral, percebe-se a aplicação intuitiva do *Design Thinking* de Serviços, e cria-se neste contexto a oportunidade de aplicação planejada da metodologia do *Design Thinking* de Serviços nos requisitos com resultados positivos e nos requisitos com resultados negativos (discordo e/ou sem opinião).

Considera-se a RQ-11 o ponto do diagnóstico que merece uma observação mais aprofundada. Entende-se que as ideias surgem para melhorar as políticas públicas, porém demonstra-se por meio dos requisitos abordados aos respondentes que quando a solução do problema tem a oportunidade de prototipar (materializar), 44% não emite opinião, uma oportunidade significativa para implantar a ferramenta do protótipo.

Gráfico 15 - Resultados consolidados atendidos pelo *Design Thinking* de Serviços



Fonte: Dados da pesquisa (2019)

4.2.4 Consolidação dos resultados da pesquisa

O Quadro 15, a seguir, demonstra os resultados gerais para cada um dos 11 requisitos. De modo geral, pode-se observar que os requisitos relacionados com a gestão obtiveram boas médias. No entanto, verifica-se que o RQ-1 e o RQ-2 podem ser melhorados, bem como o RQ-6, o qual obteve 44% como percepção "neutra", ou seja, os respondentes nem concordam e nem discordam, sugerindo que há uma lacuna para melhoria.

Em relação aos requisitos direcionados para o *Design Thinking* de Serviços, verifica-se que a quantidade de requisitos que podem ser melhorados são maiores do que o conjunto dos requisitos de gestão do portal, tais como os requisitos RQ-6, RQ-7, RQ-8 e RQ-11.

Desse modo, entende-se uma oportunidade para a implementação de uma proposta de melhoria nos requisitos do diagnóstico, voltada a gestão do Portal de Transparência, capaz de criar a interação entre o usuário da informação, por meio da proposta de aplicação da metodologia do *Design Thinking* de Serviços, refinando e desenvolvendo propostas de serviços públicos de acordo com a Lei de Acesso a Informação e centrado na perspectiva do usuário.

Quadro 15 – Média geral dos resultados

RQ	CT	C	Neutro	D	DT	TOTAL
RQ-1	33%	44%	0%	22%	0%	100%
RQ-2	67%	11%	11%	11%	0%	100%
RQ-3	11%	78%	0%	11%	0%	100%
RQ-4	44%	44%	0%	11%	0%	100%
RQ-5	11%	78%	0%	11%	0%	100%
RQ-6	11%	22%	44%	11%	11%	100%
RQ-7	33%	22%	11%	33%	0%	100%
RQ-8	33%	22%	22%	22%	0%	100%
RQ-9	33%	56%	11%	0%	0%	100%
RQ-10	33%	44%	11%	11%	0%	100%
RQ-11	22%	33%	44%	0%	0%	100%
MEDIA	**30%**	**41%**	**14%**	**13%**	**1%**	**100%**

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

No Quadro 16, foi analisada a relação do tempo de Conselho Municipal e o resultado da pesquisa com a margem de 11% dos requisitos neutros, discordo e discordo totalmente. Observa-se que compôs a esta margem os conselheiros de 0 a 2 anos, de 2 a 4 anos e acima de 10 anos, e destaca-se aqui o conselheiro acima de 10 anos, que demonstra o maior índice de discordo e o discordo totalmente nos requisitos RQ-3, RQ-4, RQ-5, RQ-6 e RQ-10. Os conselheiros de 0 a 2 anos nos requisitos neutro e discordo RQ-2, RQ-6 e RQ-7 e 2 a 4 anos nos requisitos neutro e discordo RQ-2 e RQ-9. Neste aspecto, demonstra uma lacuna importante para a exploração deste diagnóstico.

Quadro 16 – Relação do tempo de Conselho Municipal e o resultado da pesquisa

RQ	Neutro	D	DT	Tempo de conselho
RQ-2	G	I		G – 0 a 2 anos I – 2 a 4 anos
RQ-3		D		D - acima de 10 anos
RQ-4		D		D - acima de 10 anos
RQ-5		D		D - acima de 10 anos
RQ-6		F	D	F- 0 a 2 anos D - acima de 10 anos
RQ-7	F			F – 0 a 2 anos
RQ-9	I			I – 2 a 4 anos
RQ-10		D		D – acima de 10 anos

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

4.3 APROPRIAÇÃO DO "USUÁRIO"

Dentro deste universo do serviço da informação disponibilizado no Portal de Transparência do Município de Resende/RJ, extraiu-se a opinião de um "usuário da informação", que foi convidado e o mesmo aceitou ser voluntário neste processo de investigação e pesquisa, trata-se de um experiente funcionário público de carreira, que faz uso das informações disponibilizadas no Portal de Transparência e que participa de forma atuante em um dos conselhos municipais pesquisado. O convite ocorreu com o objetivo de explorar a perspectiva deste usuário ao acessar o Portal de Transparência do Município de Resende/RJ.

A pesquisadora convidou o usuário a acessar o Portal de Transparência Municipal de Resende/RJ e observou este acesso no dia 27 de junho de 2019. Definiram-se neste processo dois questionamentos:

a) Qual informação você gostaria que fosse disponibilizada no Portal de Transparência do Município de Resende/RJ?

Resposta: *As portarias publicadas encontram-se disponibilizadas no Portal de Transparência, entretanto, seria importante a sua atualização e visualização na íntegra, proporcionando a identificação da designação do responsável que fiscaliza determinado contrato de serviço.*

b) O que você acredita que pode ser melhorado nas informações disponibilizadas no Portal de Transparência?

Resposta: *A disponibilização dos arquivos em planilhas eletrônicas ou de textos, simplificação dos dados de prestação de contas e atualizações das portarias.*

O usuário convidado utiliza o Portal de Transparência para o desenvolvimento do plano de trabalho de acompanhamento e fiscalização. Observa-se que as questões relatadas pelo usuário convidado são pontuais, porém o relato permite identificar e relacionar com os requisitos da pesquisa. Como por exemplo, em relação aos relatórios disponibilizados pelo portal, descreve-se que os relatórios não atendem de forma plena ao requisito RQ-2 da Lei de Acesso a Informação "a informação deve permitir qualquer cidadão a navegar pelas páginas de forma livre, bem como visualizar e utilizar os dados disponíveis da melhor forma que lhe

convier".

Entende-se que todos os relatórios disponíveis no Portal de Transparência devem constar de forma íntegra e fornecer formatações que permitam exportar para arquivos de trabalho, questão tratada no requisito RQ-3 "funcionalidade dos dados abertos, permitirem baixar arquivos em formatos eletrônicos de planilhas e textos".

De forma geral, o usuário "convidado" acredita que o Portal de Transparência tem sido para o município de Resende um grande avanço. Porém, de acordo com a opinião deste usuário, existem lacunas para a implantação de melhorias.

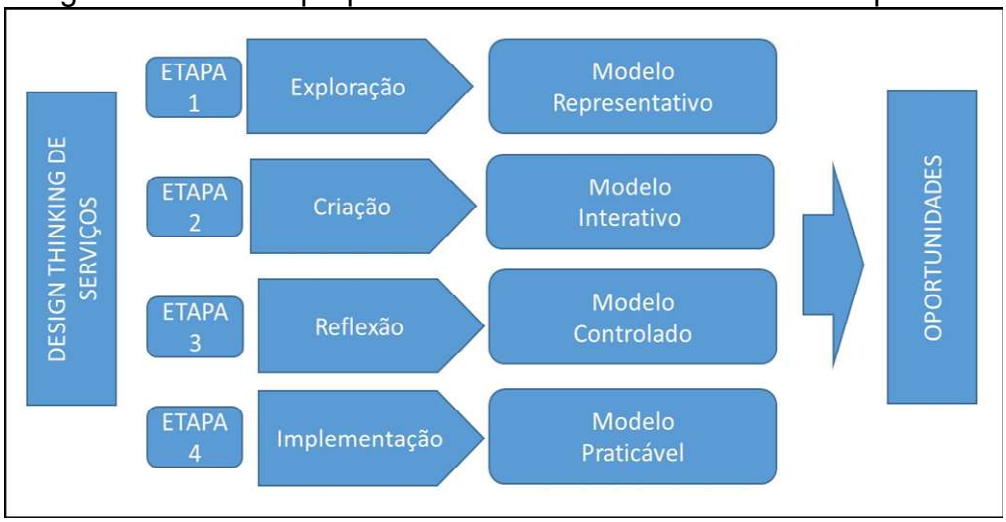
5 PROPOSTA DE MELHORIA PARA O PORTAL DE TRANSPARÊNCIA

A proposta de melhoria tem como objetivo auxiliar o órgão Público Municipal a minimizar as falhas no planejamento das informações disponibilizadas no Portal de Transparência do Município de Resende/RJ, para que estas sejam inseridas de forma a atender ao usuário de acordo com suas necessidades e aos dispositivos legais. Além de criar a oportunidade de reduzir custo, problema de qualidade da informação e aumentar o valor do serviço para as pessoas (PINHEIRO, 2017).

Sugere-se neste modelo demonstrado na Figura 7 a utilização da metodologia do *Design Thinking* de Serviços proposto por Stickdorn e Schneider (2014), adequado à realidade e às limitações do Órgão Público Municipal.

Entende-se que o levantamento dos resultados discutidos no capítulo 4, contribuem para a oportunidade de geração de melhorias, tais como a diminuição de custo, tomada de decisão e estratégias de gestão no Portal de Transparência no Município de Resende/RJ.

Figura 7 – Modelo proposto de melhoria do Portal de Transparência



Fonte: O autor (2019)

Sendo assim, o objetivo deste capítulo 5 é propor um modelo de oportunidade para a melhoria a partir do direcionamento de estratégias da aplicação da metodologia do *Design Thinking* de serviços, examinado por meio do diagnóstico de levantamento e análise dos dados dos instrumentos da pesquisa descritos no

capítulo 4.

No Quadro 16, observam-se os pontos elencados, por meio dos resultados dos requisitos (RQ-1, RQ-2, RQ-6, RQ-7, RQ-8, RQ-10 e RQ-11) das opiniões dos conselheiros municipais "usuários", da análise e diagnóstico do pesquisador requisitos (R-2, R-3, R-7, R-8, R-9, R-10, R-11, R-12 e R-13) e a observação do relato da perspectiva do "usuário convidado". Estes resultados apresentam diversas particularidades em relação a necessidades dos usuários.

Dentro deste contexto de diagnóstico, demonstra-se a seguir o modelo de proposta dotado de estratégia para refinar o serviço público oferecido, como oportunidade de aproximar o usuário da informação e os gestores do Portal de Transparência, a fim de criar propostas que atendam a legislação e a perspectiva do usuário.

Quadro 17 – Oportunidade e modelo de proposta

Etapas	Oportunidade	Modelo
Exploração	Usabilidade das informações, por meio da reestruturação dos relatórios, disponibilização de *layout* atrativo, simplificado, objetivo, de linguagem de fácil compreensão e com formatos que possam ser baixados em arquivos eletrônicos e de textos. Projetos de investimentos de inclusão digital, desenvolvimento de tecnologias voltadas aos portadores de deficiência física, motora, cognitiva, intelectual e etc. Interatividade de troca de idéias, experiências, capacitação, exploração da multidisciplinaridade e materialização das idéias por meio de protótipos e teste.	**Representativo:** Presença inicial dos objetivos da administração pública, das ações investidas, dos resultados alcançados e dos planejamentos a serem desenvolvidos ao longo do período da gestão.
Criação	Melhorias no relatório de prestação de contas, sintetização, extração de conceitos técnicos e objetivando a informação; disponibilização de forma objetiva, clara e participativa; Redes técnicas de colaboração e multidisciplinaridade, estabelecido por voluntários, servidores, fornecedores, usuários entre outros, a fim de corrigir e diagnosticar falhas de processamentos de informações para que essas sejam atualizadas e tempestivas; e que sejam decodificadas por meio de planilhas eletrônicas, de texto e lidas por sistemas operacionais diversos e acessíveis.	**Interativo:** O usuário interage com a informação disponibilizada no portal, por meio de troca de dado ou informação.

Reflexão	Materialização e construção do protótipo, para que a fase da reflexão seja funcional. Nesta etapa, é importante contar com a participação da equipe de TI, a equipe de gestão do Portal de Transparência e o usuário da informação, com o objetivo de trabalhar como uma equipe multidisciplinar, a fim de criar um sistema de tecnologia da informação capaz de atender as expectativas dos usuários, com prestações de contas objetivas e simplificadas, especificamente a demanda de acessibilidade, tempestividade e importações de arquivos compatibilizados com os programas e planilhas de trabalho.	**Controlado:** As informações disponibilizadas são controladas pelos dispositivos legais, consideradas fidedignas, possibilitando a confiabilidade das informações, capazes de apoiar a tomada de decisão e o acompanhamento dos resultados pelos usuários.
Implementação	Participação de funcionários, fornecedores, usuários, conselheiros, vereadores, gestores, entre outros, no acompanhamento das implementações das melhorias e *feedback*, neste cenário propício para o desenvolvimento de estratégia, *workshop*, feiras, conferências e reuniões.	**Praticável:** Dispor os dados de forma a atender as necessidades de informação dos usuários e aos dispositivos legais.

Fonte: Adptado de Stickdorn e Schneider (2014); Akutsu (2002); Rech Filho (2004)

Observa-se que o modelo proposto descreve o diagnóstico da pesquisa e a oportunidade de aplicação do *Design Thinking de Serviço* para melhoria dos serviços públicos da informação, descreve-se este modelo em representativo, interativo, controlado e praticável:

a) Representativo: o usuário identifica a representação d*a* prestação de contas, os objetivos e os resultados alcançados de maneira objetiva, simplificada e de fácil compreensão; as informações são disponibilizadas no Portal de Transparência de maneira sintetizada, tempestiva e as descrições técnicas quando necessárias serão legendadas.
b) Interativo: a interatividade do usuário ao acessar as informações disponibilizadas pelo portal, como a troca de dados e informações, possibilidade do usuário interagir por meio de canais institucionais disponibilizados em tempo real, como o exemplo chat´s e fóruns de debates.
c) Controlado: permite a utilização destas informações para o apoio a fiscalização, tomada de decisão e acompanhamento dos resultados da gestão pública.
d) Praticável: a utilização das informações disponibilizadas no Portal de Transparências, por meio de buscas, *download* de arquivos entre outros,

explorando a interação com os canais institucionais, de maneira ágil, clara e de fácil entendimento.

O modelo proposto é flexível para direcionar as estratégias de melhoria por parte da gestão pública. A proposta desenvolvida foi centrada no usuário e nos dispositivos legais. O Quadro 17 a seguir demonstra as estratégias para apoiar a superação dos enfrentamentos dos problemas. Orienta-se o projeto, por meio das ferramentas do *Design Thinking* de Serviços, considerados capazes de criar oportunidades de desenvolvimentos e refinamentos dos serviços públicos da informação e que podem ser utilizadas em conjunto com o modelo proposto e as fases da metodologia do *Design Thinking* de Serviço, exploração, criação, reflexão e implementação.

Quadro 18 – Estratégia de gestão utilizando o *Design Thinking* de Serviços

Fase 1: exploração
Ferramenta: mapa da Empatia
O que é: o mapa da empatia é um relatório que define a perspectiva do outro, ajuda a visualizar o problema pelo olhar do próximo, imaginando o que ele deseja, espera e sente.
Objetivo: obter *insight*s pelas experiências vividas, entender e coletar dados intrínsecos, perguntando o porquê das coisas.
O que fazer: desenvolver um quadro com os aspectos dos porquês. Por que: Diz? Faz? Pensa? Sente? A fim de explorar a causa e raiz do problema.
Fase 2: criação
Ferramenta: *Brainstorming*
O que é: uma dinâmica em grupo, com o objetivo de criar ideias, refinar e desenvolver serviços e/ou resolver problemas.
Objetivo: organizar soluções, por meio de "chuvas de ideias"
O que fazer: convidar usuários, gestores, funcionários, usuários etc., com conhecimentos interdisciplinares a participarem de uma reunião, cujo objetivo é propor ideias por meio da ferramenta *brainstorming,* preparar uma sala com um ambiente de mesas compartilhadas, separar materiais como *post-it, flip-chart*, lousa entre outros, com a finalidade de criar um ambiente dinâmico e interativo. Incentivar as ideias, evitar julgamentos e propor a solução dos problemas identificados; no final do processo compartilhar a ideias e separar as melhores.
Fase 3: reflexão
Ferramenta: prototipagem
O que é: criação de protótipos para visualização da ideia que pode ser definida como uma proposta,

recriações, simulações que possam ser visualizadas e materializadas.
Objetivo: criar protótipos de forma colaborativa e materializar as melhores ideias.
O que fazer: separar materiais que possam apoiar a construção dos protótipos papel, cartolina, tesoura, canetas coloridas etc., separar as equipes de trabalhos e orientá-las na construção dos protótipos de serviços, solicitar que materialize a ideia por meio de um desenho, fluxograma, encenação entre outros.
Fase 4: implementação
Ferramenta: Plano de Implementação
O que é: relatório que detalha os aspectos relevantes para a implementação das soluções criadas
Objetivo: criar um planejamento capaz de descrever as ações que precisam ser desenvolvidas para que a soluções sejam implantadas.
O que fazer: separar as equipes interdisciplinares, a fim de desenvolver os levantamentos dos recursos necessários para o desenvolvimento de cada solução proposta, desenvolver o plano de implementação da solução descrevendo: quem serão os grupos de pessoas impactadas pela proposta? Quem serão os grupos de pessoas envolvidas neste processo? Quais são os recursos tecnológicos e materiais utilizados?

Fonte: Stickdorn e Schneider (2014); Cavalcanti e Filatro, (2017)

Considera-se que estas ferramentas propostas fazem parte da estratégia de gestão do modelo para melhorias no Portal de Transparência do Município de Resende/RJ. O objetivo foi desenvolver uma proposta baseada nas ferramentas do *Design Thinking* de Serviços, a fim de colaborar na geração de ideias das equipes de trabalhos dos órgãos públicos, em especial aos gestores do Portal de Transparência.

O *Design Thinking* de Serviço oferece outras ferramentas para soluções de problemas, especificados no capítulo 2 do referencial teórico. Neste modelo proposto no capítulo 5, elencamos algumas ferramentas que se considera enxuta para aplicação na gestão pública, não sendo engessada, existindo a possibilidade em trabalhos futuros a inclusão, caso necessário, de outras ferramentas neste modelo.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa foi desenvolvida com o objetivo de avaliar o Portal de Transparência do Município de Resende/RJ, baseado no estudo da Lei de Acesso à Informação na perspectiva do *Design Thinking* de Serviços, a fim de incentivar as práticas de melhorias dos serviços públicos de informação centrados nos usuários.

Partindo da premissa que a Lei de Acesso à Informação é um "produto", o estudo residiu com o objetivo de investigar a experiência do usuário ao acessar as informações do Portal de Transparência Municipal .

A Lei de Acesso à Informação, assim como o *Design Thinking* de Serviços, são assuntos recentes e totalmente correlatos. Lei e método foram constituídos visando melhorar a vida das pessoas, fortalecendo a relevância do estudo proposto.

O público escolhido nesta pesquisa contribuiu fortemente para o alcance dos resultados, e constatou-se com este estudo que a gestão do Portal de Transparência tem demonstrado esforços para atender a Lei de Acesso a Informação e os interesses dos usuários. Neste trabalho, foram considerados exclusivamente os resultados da pesquisa dos meios eletrônicos da transparência ativa, admitindo para trabalhos futuros uma oportunidade de pesquisa das informações passivas.

Desse modo, nos estudos bibliográficos, identificou-se a importância da Lei de Acesso à Informação ao processo de transparência e *accountability.* Ela é considerada um instrumento que proporciona às pessoas a participação no processo de fiscalização e na tomada de decisão, um modelo de gestão pública voltada à qualidade de vida dos cidadãos.

Com base nos resultados, pode-se considerar a experiência do usuário e a satisfação deste ao acessar as informações disponibilizadas no Portal de Transparência do Município de Resende/RJ, de modo a considerar se as mesmas atendem plenamente aos seus diversos objetivos e interesses.

Portanto, o objetivo desta pesquisa foi produzir um diagnóstico sobre a experiência do usuário ao acessar o Portal de Transparência do Município de Resende/RJ, com a exploração da metodologia do *Design Thinking* de Serviços. O presente trabalho objetiva propor um modelo de melhoria como estratégia de gestão.

De modo geral, a pesquisa desenvolvida buscou responder à pergunta: De

que modo o Portal de Transparência do Município de Resende atende plenamente aos usuários na perspectiva da Lei de Acesso à Informação e do *Design Thinking* de Serviços?

A partir dos resultados, foi possível diagnosticar por meio do primeiro instrumento de observação e análise do pesquisador que o Município de Resende/RJ tem demonstrado investimentos para constantes implantações dos requisitos da Lei de Acesso à Informação, porém não estão sendo suficientes para a eficácia do serviço oferecido.

Os resultados para atendimento dos requisitos da LAI no Portal de Transparência demonstram no Quadro 13 que 5 desses requisitos (R-1,R-4,R-5,R-6 e R-14) são positivos, 5 requisitos (R-3, R-7, R-8, R-11 e R-12) são parciais e 4 requisitos (R-2, R-9, R-10 e R-13) não são atendidos.

A metodologia nova do Controle Geral da União, a Escala Brasil Transparente (EBT) 360º avaliou, pelos requisitos da transparência passiva, o Município de Resende/RJ no ano de 2018. Este se encontra no ranking municipal em 200º lugar, considerando que foram avaliados 665 municípios.

No ano de 2015, o Município de Resende se encontrou na posição de 5º lugar do ranking de avaliação da Escala Brasil Transparente. Houve uma mudança significativa nos métodos aplicados a esta avaliação atualmente, surgindo outras questões de pesquisa para serem investigadas em estudos futuros.

No acesso ao Portal de Transparência no dia 30 de junho de 2019, constatou-se que houve mudanças significativas para o atendimento à nova metodologia, como a disponibilização de requisitos de acessibilidade. Porém, conclui-se que esta inserção encontra-se em fase de desenvolvimento para atendimento à avaliação ECT 360º (2019). No acesso, foram observados alguns erros ao utilizar as ferramentas disponíveis e as bases destacadas encontram-se no modelo conceitual, e por isso são indicados estudos futuros sobre tais atualizações.

Desse modo, o questionário de pesquisa aplicado aos conselheiros municipais foi o segundo instrumento de análise dos dados. Os resultados da pesquisa permitiram a visualização dos 11 requisitos demonstrados no Quadro 15, acerca da gestão do Portal de Transparência, fundamentado pela Lei de Acesso a Informação e a perspectiva do *Design Thinking* de Serviços. Estes apresentaram, de

modo geral, consolidados aceitação positiva em 71% dos casos, cujas variáveis demonstram que 30% aprovam plenamente, 41% aprovam parcialmente, 14% são neutros e 14% reprovam.

Neste aspecto, observa-se que o Portal de Transparência atende de maneira satisfatória ao público pesquisado. Porém, identificam-se lacunas para possíveis melhorias e implantação de estratégias de gestão para a utilização da metodologia do *Design Thinking* de Serviço como a oportunidade de desenvolver e refinar o serviço de informação prestada ao usuário.

Quando analisados os aspectos dos 6 requisitos do questionário de pesquisa sobre a gestão do Portal de Transparência fundamentado na Lei de Acesso a Informação, observa-se que a lacuna para possíveis melhorias concentra-se nos requisitos RQ1 (discordo 22%), RQ2 (11% neutro e 11% discordo) e RQ6 (44% neutro e 11% discorda). Estas questões tratam, de forma geral, do conteúdo disponibilizado no Portal de Transparência referente à prestação de contas, à navegação de forma livre como apoio à fiscalização, ao combate à corrupção e a inclusão digital. Os resultados demonstram que o público pesquisado acredita que o Portal de Transparência é um mecanismo de acompanhamento dos resultados da gestão pública municipal. Entretanto, o mesmo precisa ser melhorado, tornar-se mais acessível e simplificado.

Por outro lado, quanto aos requisitos de exploração da perspectiva do *Design Thinking* de Serviços do questionário de pesquisa, identifica-se em RQ7, RQ8, RQ10 e RQ11 que os conselheiros e os gestores do Portal de Transparência aplicam, ainda que de forma intuitiva e não planejada, o método do *Design Thinking* de Serviços, oportunidade esta diagnosticada para aplicar a metodologia como estratégia de gestão para o desenvolvimento de políticas públicas voltadas aos usuários.

Outro mecanismo utilizado foi à apropriação do usuário que foi convidado a participar da pesquisa pela sua experiência e constante utilização dos serviços oferecidos pelo Portal de Transparência. O diagnóstico demonstrou a percepção próxima aos resultados avaliados pelos instrumentos de pesquisa. Considera-se a opinião deste usuário em questões pontuais. De um modo geral, entende-se que o relato do mesmo demonstra a falta de tempestividade da informação e a deficiência

de disponibilização dos dados em formatos que facilitem os *downloads* dos arquivos. Identifica-se, então, a necessidade dos dados abertos serem ágeis e de fácil acesso, de modo a permitir importá-los por sistema de leitores de textos e planilhas eletrônicas, entre outros.

Respondendo a pergunta inicial, entende-se que o Portal de Transparência do Município de Resende atende de modo satisfatório, mas não pleno, aos usuários na perspectiva da Lei de Acesso à Informação e do *Design Thinking* de Serviços.

Conclui-se assim que o Portal de Transparência detém procedimentos de transparência e *accountability* na gestão pública municipal, e demonstra-se uma administração gerencial. Porém, os resultados nos instrumentos de pesquisa revelam uma lacuna entre a aprovação plena e a aprovação parcial, e que esforços devem ser empregados para atender aos conselheiros que não expressa opinião ou discorda.

Esta pesquisa consiste em um procedimento inicial para a implantação de melhorias e retrata o perfil de uma amostra específica, e sugere um aprofundamento para trabalhos futuros ampliando a amostra do estudo com outros perfis de usuários.

Propõe-se como oportunidade de melhoria o modelo de estratégia de gestão desenvolvido no capitulo 5, a fim de estabelecer um parâmetro de modelo para o desenvolvimento dos serviços no Portal de Transparência, fundamentados nos resultados dos requisitos do diagnóstico e orientado pela metodologia e ferramenta do *Design Thinking* de Serviços, com o objetivo de desenvolver serviços públicos que atendam as necessidades das pessoas.

Recomenda-se, para trabalhos futuros, a aplicação e o acompanhamento do modelo proposto, a fim de avaliar os resultados que serão alcançados.

REFERÊNCIAS

AKUTSU, L. **Sociedade da Informação, *Accountability* e Democracia: Investigação em Portais de Governo no Brasil**. 2002. Dissertação (Mestrado) – Escola de Administração da Universidade Federal da Bahia, Salvador.

AKUTSU, Luiz; PINHO, José Antônio Gomes de Pinho. **Sociedade da informação, *accountability* e democracia delegativa: investigação em portais de governo no Brasil.** R A P Rio de Janeiro, v. 36, n. 5, p. 723 – 745, 2002.

AMBROSE, Gavin; HARRIS, Paul. **Design Thinking**. Porto Alegre: Bookman, 2011.

ANAO – AUSTRALIAN NATIONAL AUDIT OFFICE. **Internet Delivery Decisions**. Camberra: Australian National Audit Oficce, 1999. Disponível em:<http://www.anao.gov.au> Acesso em: 10 fev. 2019.

ASSIS, M. M. A.; VILLA, T. C. S. O controle social e a democratização da informação: um processo em construção. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 11, n. 3, 2003.

BÃCHTOLD, Ciro. **Noções de Administração Pública**. Curitiba: Instituto de Educação Federal do Paraná Educação a Distância, p.136, 2012.

BODART, Cristiano da Neves; TORRES, Kamille Ramos; SILVA, Roniel Sampaio. Transparência, Acessibilidade e Usabilidade e nos sítios municipais da Região Metropolitana da Grande Vitória– ES. Fundação Getúlio Vargas**. Revista Caderno de Gestão Pública e Cidadania**, v. 20, n. 66, 2015.

BRASIL. Casa Civil. Lei Complementar nº 101, de 04 de maio de 2000. **Estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências.** Brasília, DF. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp101.htm>. Acesso em: 22 dez. 2018.

BRASIL. Casa Civil. Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000. **Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências**. Brasília, DF. Disponível em:<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l10098.htm>. Acesso em: 22 dez. 2018.

BRASIL. Casa Civil. Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012. **Regulamentação dos procedimentos da Lei de Acesso à Informação.** Brasília, DF. Disponível em:<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm>. Acesso em: 22 de dez. 2018.

BRASIL. Casa Civil. Lei nº 5.296, de 02 de dezembro de 2004. **Regulamenta as Leis nºs 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica**. Brasília, DF. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2004/Decreto/D5296.htm>. Acesso em: 22 dez. 2018.

BRASIL. Casa Civil. Lei Complementar nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. **Lei de Acesso à Informação**. Brasília, DF. Disponível em:<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm>. Acesso em: 22 dez. 2018.

BRASIL. Casa Civil. Lei Complementar nº 131, de 27 de maio de 2009. **Acrescenta dispositivo à Lei Complementar 101, de 04 de maio de 2000**. Brasília, DF. DF. Disponível em:<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp131.htm>. Acesso em: 22 dez. 2018.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal, 1988.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. **Escala Brasil Transparente**. Brasília, DF. Disponível em: < https://www.cgu.gov.br/assuntos/transparencia-publica/escala-brasil-transparente>. Acesso em: 05 de maio. 2019.

BRASIL. Ministério da Fazenda. Escola de Administração Fazendária. Programa Nacional de Educação Fiscal - PNFE. **Gestão democrática e controle social dos recursos públicos/Programa Nacional de Educação Fiscal**. 4. ed. Brasília: ESAF, 2009.

BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012. **Estabelece os direitos e deveres que dizem a respeito aos participantes da pesquisa, à comunidade científica e ao Estado.** Brasília, DF. Disponível em:<http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2013/res0466_12_12_2012.html> . Acesso em: 13 de maio. 2019.

BRESSER-PEREIRA, L. C. Uma nova gestão para um novo estado: liberal, social e republicano. **Revista do Serviço Público**, n. 52, v. 1, 2001.

BROWN. Tim. **Design thinking: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias**. Rio de Janeiro: Atlas Books, 2017.

CAMPOS, Anna Maria. *Accountability*: quando poderemos traduzi-la para o português? **Revista de Administração Pública,** Rio de Janeiro, fev/abr.1990. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/9049> Acesso em: 09 de jan. 2019.

CARVALHO. Isabel Cristina Louzada; KANISKI, Ana Lúcia. **A sociedade do conhecimento e o acesso à informação: para que a para quem?** Ci. Inf., Brasília, v. 29, n. 3, p. 33-39, 2000.

CAVALCANTI, Carolina, FILATRO, Andrea Costa. **Design Thinking na educação presencial à distância e corporativa**. 1. ed. São Paulo: Saraiva, 2016.

CEZARI, Newton Rocha; SILVA, Nathália Luiza Faria da. **Design Thinking – Uma forma de redesenhar Serviços Públicos com o foco no cidadão**. 2017. Disponível em: <http://consad.org.br/wp-content/uploads/2017/05/Painel-36_03.pdf> Acesso em: 15 de fev.2019.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração geral e pública**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

CONFORTO, Débora; SANTAROSA, Lucila Maria Costi. Acessibilidade à Web: Internet para todos. **Revista Informática na Educação: Teoria & Prática**, v. 5 n. 2, 2002.

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO. **Escala Brasil Transparente**. Disponível em: <https://www.cgu.gov.br/centrais-de-conteudos/central-de-infograficos/infograficos/metodologia-escala-brasil-transparente> Acesso em: 05 maio 2019.

COSTA, Marco Antônio F; COSTA, Marila de Fátima Barrozo da. **Projeto de pesquisa: entenda e faça**. 6. ed. Petrópolis, RJ. Vozes, 2015.

CRUZ, Cláudia Ferreira; FERREIRA, Aracéli Cristina de Sousa; SILVA, Lino Martins da; MACEDO, Marcelo Álvaro da Silva. Transparência da gestão pública municipal: um estudo a partir dos portais eletrônicos dos maiores municípios brasileiros. **Revista de Administração Pública [online],** Rio de Janeiro. 2012, v. 46, n. 1, pp. 153-176. Disponível em: <http://www.acessibilidade.net> Acesso em: 02 março 2018.

FELGUEIRAS, José Antônio. **Contabilidade pública**. Rio de Janeiro: Maria Augusta Delgado, 2007.

FERREIRA. C. D. et al. ***Accountability* da gestão pública municipal na Região Sudeste e a adequação à Lei Complementar n° 131/2009**. In: Congresso USP de Iniciação Científica em Contabilidade, 11. São Paulo, 2014. Anais eletrônicos. São Paulo: USP, 2014.

FLUSSER, Vilém. **O mundo Codificado: por uma Filosofia do *Design* e da Comunicação.** São Paulo: Ubu Editora, 224 p, 2017.

FOI LAWS - Freedom of information laws by country. **International FOI Laws**. Disponível em: https://www.nfoic.org/international-foi-laws. Acesso em: 05 de abril 2019.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projeto de pesquisa**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2017.

GOUVÊA, Ricardo Quadros. **Ética e cidadania: a busca humana por valores humanos**. In: UM OLHAR sobre cidadania. (Coleção Reflexão Acadêmica). São Paulo: Mackenzie, p. 9-30, 2002.

GUIA – Grupo Português pelas iniciativas de Acessibilidade. Disponível em: <http:www.acessibilidade.net> Acesso em: 02 de março 2018.

IBGE - **Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística**. Censo Demográfico. Dados do município de Resende/RJ. 2010. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/rj/resende/panorama> Acesso em: 25 abril de 2019.

KE, W.; WEI, K. K. Successful e- government in Sigapore. **Communications ofthe ACM**, v. 47, n. 6, p. 95-99, 2004.

KEIL, Malis Maria Liebl; QUINDANI, Pâmela; KISTMANN, Virginia de S.C. Borges. **Dinâmica da Inserção do Design no Setor Público por meio dos níveis de Interação Gradativa: Aplicação de Investigação de interesse do Governo Municipal.** 2016. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/311458843> Acesso em: 06 jan 2019.

KODOUAKI, Ricardo; MARRA, Cicero Nogueira. **Inovação Aberta e *Design Thinking* no Setor Público: o caso da "gravidez na adolescência" no movimento Minas.** 2013. Disponível em: <http://consadnacional.org.br/wp-content/uploads/2013/05/110-INOVA%C3%87%C3%83O> Acesso em: 12 nov. 2018.

LIVEWORK. ***Service Design***. 2010. Disponível em: <http://www.liveworkstudio.com.br>. Acesso em: 10 abril 2019.

LOUREIRO, Maria Rita; TEIXEIRA, Marco Antônio Carvalho; PRADO, Otávio. Construção de Instituições Democráticas no Brasil Contemporâneo: Transparência das contas públicas. **Organizações & Sociedade**, v. 15, n. 47, 2008.

MAGALHÃES, Antônio; AMARAL, Alberto. **O conceito de *stakeholder*s o novo paradigma no ensino superior.** Revista Portuguesa em Educação, n.13, v.2, pp.07-28. 2000. Disponível em: <https://www.redalyc.org/html/374/37413202/> Acesso em: 30 de abril 2019.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnica de pesquisa: planejamento e execução de pesquisa, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito Administrativo Brasileiro.** 24. ed. São Paulo: Malheiros, 2003.

MELO, Adriana; ABELHEIRA, Ricardo. ***Design Thinking e Thinking Design:*** **metodologia, ferramentas e reflexões sobre o tema.** São Paulo: Novatec Editora, 2015.

O' DONNELL, Guilhermo. ***Accountability*** **horizontal e novas poliorquias**. Revista Lua Nova, São Paulo, n. 44, p. 27-54, 1998.

OLIVEIRA, Elisangela Lemos; BODART, Cristiano da Neves. ***Accountability*** **na administração pública de Vila velha: uma análise em torno do orçamento Participativo**. Gestão Pública: transparência, controle e participação social. Vila Velha – ES, Faculdade Novo Milênio, 2015. Disponível em: <https://www.researchgate.net> Acesso em: 09 jan. 2019.

PALUTO, Augustinho. **Administração Pública**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, p. 608, 2013.

PEREIRA, José Matias. **Curso de administração pública**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

PINHEIRO, Tennyson. ***Design Thinking*****: empatia, colaboração e experimentação para pessoas, negócios e sociedade.** Rio de Janeiro: Alta Books, 2017.

PINHO, José Antônio Gomes de; SACRAMENTO, Ana Rita Silva. *Accountability:* já podemos traduzi-la para o português? **Rap – Rio de Janeiro**, v. 43, n. 6, p. 1343-1368, 2009.

PINTO, E. L; COSTA, B. L. C. **A distinção entre o Público e o Privado e sua caracterização no âmbito do Estado Brasileiro. Revista Digital de Direito Administrativo**, v. 2, n. 1, p. 311-323, 2015. Disponível em: <http://www.journals.usp.br/rdda/article/view/84744>. Acesso em: 02 nov. 2018.

PREFEITURA MUNICIPAL DE RESENDE. Decreto nº 6.173, de 08 de outubro de 2012. **Regulamentação dos procedimentos da Lei de Acesso à Informação Municipal.** Resende, RJ. Disponível em: <http://resende.rj.gov.br/images/DecretoMunicipaln6173de2012_LeideAcessoaInformacoes.pdf>. Acesso em: 22 de dez. 2018.

PREFEITURA MUNICIPAL DE RESENDE. **Portal da Transparência**. Disponível em: <http://www.resende.rj.gov.br> Acesso em: 25 abril 2019.

QUINTANA. Alexandre Costa et al. **Contabilidade Pública: de acordo com as novas normas brasileiras de contabilidade aplicado ao setor público e a lei de responsabilidade fiscal.** São Paulo: Atlas, 2011.

RECH FILHO. **Serviços Públicos na Internet: no interesse maior do Estado ou do cidadão? Estudo de caso dos serviços ao cidadão de Curitiba.** 2004. Tese (Doutorado). Universidade Federal de Santa Catarina – SC.

ROCHA, Arlindo Carvalho. ***Accountability*na Administração Pública: Modelos Teorias e Abordagens. Contabilidade, Gestão e Governança** – Brasília, v. 14, n. 2, p. 82 – 97, 2011.

SANTOS, Izequias Estevam dos. **Textos selecionados de métodos e técnicas de pesquisa científica**. 4. ed. Rio de Janeiro: Impetus, 2003.

SILVA, A. C. R. da. **Metodologia da pesquisa aplicada à Contabilidade.** 1 ed. São Paulo: Atlas, 2003.

SILVEIRA, Denis Silva da; SILVEIRA, Murilo Artur Araújo da; ANDRADE, Shadlla Rossine Porto de.; CUNHA, Gimene Rodrigues; FERREIRA, Aurélio Fernando. **Acessibilidade de Informação em Portais Governamentais para Deficientes Visuais: O Caso da Receita Federal do Brasil**. 2010. Disponível em: <http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/xienancib/paper/viewFile/3576/2699> Acesso em: 07 out. 2018.

STICKDORN, Marc; SCHNEIDER, Jakob. **Isto é *Design Thinking* de Serviços**. Porto Alegre: Bookman, 2014.

STUBBS; RHYS. **A Case Study in the Riseof Public Secto Transparency: Understandingthe Global Diffusionof Feedomof Information Law**. Doctorof Philosophy, Universityof Tasmania, September. 2011.

UK DESIGN COUNCIL. **What is service design?** 2010. Disponível em: <http:// www.designcouncil.org.uk> Acesso em: 05 jun. 2019.

VAZ, Jorge Belimar Silva. **Utilização de *Design Thinking* e Gestão de Ideias para Inovação: Estudo de Caso em uma Organização Pública**. 2016. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Lavras – MG.

VIANNA, Mauricio; VIANNA, Ysmar; ADLER, Isabel K. Adler; LUCENA, Brenda; RUSSO, Beatriz. ***Design Thinking* Inovação em Negócios**. Rio de Janeiro: MJV Press, 162 p., 2012.

WERTHEIN, Jorge. **A Sociedade da informação e seus desafios.** Ci. Inf., Brasília, v. 29, n. 2, p. 71-77, 2000.

World Wibe Web Consortium. **Iniciativa de Acessibilidade da Web do W3C (WAI),** 2005. Disponível em: <https://www.w3.org/ WAI/fundamentals/accebility-intro/>. Acesso em: 09 jan.2019.

APÊNDICES

APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

QUESTIONÁRIO I
Conselheiros municipais de Resende/RJ

I - ESTRUTURA DO CONSELHO MUNICIPAL:

1.1 Representatividade: _____

1.2 Vinculado ao Conselho Municipal: _____

1.3 Quadro total de colaboradores:

1.3.1. Quantidade de Representantes do poder público: _____

1.3.2. Quantidade de Representantes das entidades da sociedade civil: _____

1.3.3. Quantidade de Representantes dos usuários:_____

1.3.4. Outros: _____

II – RESPONDENTE:

1.4 Tempo no conselho municipal: _____

1.5 Formação Acadêmica:

Fundamental: ( ) incompleto ( ) completo

Ensino médio: ( ) incompleto ( ) completo

Ensino superior: ( ) incompleto ( ) completo

Pós-Graduação: ( ) incompleto ( ) completo na área de: _____

Outra Formação: _____

1.6 Gênero: ( ) Feminino ( ) Masculino ( ) Outro_____

1.7 Na estrutura do quadro de colaboradores a sua representatividade equivale a:

( ) Representante da sociedade civil; ( ) Representante do usuário;

( ) Representante dos empresários; ( ) Outros: _____

III – QUESTIONAMENTOS SOBRE O TEMA DA PESQUISA:

De acordo com as afirmativas, responda as questões abaixo de acordo com a sua percepção:

Gestão do Portal de Transparência do Município de Resende	**Concordo Totalmente**	**Concordo**	**Sem Opinião**	**Discordo**	**Discordo Totalmente**
O Portal de Transparência do Município de Resende permite o usuário de forma eficiente, fiscalizar e assegurar a boa e correta aplicação dos recursos públicos, fortalecendo a prestação de contas e combatendo a corrupção.					
O acesso ao Portal de Transparência do Município de Resende não requer do usuário senhas, sendo permitido a qualquer cidadão navegar pelas páginas de forma livre, bem como visualizar e utilizar os dados					

disponíveis da forma que melhor lhe convier.					
O Portal de Transparência é intuitivo oferece uma interatividade, mecanismos de buscas e pesquisas, possibilitando a funcionalidade dos dados abertos, oferecendo *downloads* para baixar arquivos em eletrônicos como planilhas e textos.					
O Portal de Transparência de Resende disponibiliza de forma eficiente, efetiva e eficaz as informações dos instrumentos orçamentários (receitas e despesas), processos de licitações, informações sobre órgãos e secretárias, boletins oficiais, relatórios de execução orçamentária, relatórios da gestão fiscal e prestações de contas.					
O Portal de Transparência do Município de Resende fomenta a publicidade e o direito da informação como preceito geral e do sigilo a exceção; e disponibiliza a informação mediante os procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e de linguagem de fácil compreensão.					
O Portal de Transparência Municipal de Resende disponibiliza uma estrutura tecnológica que facilita e proporciona a inclusão digital dos portadores de deficiências físicas, motoras, cognitivas, intelectual entre outras.					

Design Thinking de Serviços	**Concordo Totalmente**	**Concordo**	**Sem Opinião**	**Discordo**	**Discordo Totalmente**
Os gestores municipais de Resende proporcionam plena interatividade de troca de ideias e de experiências com os Conselhos Municipais em relação às perspectivas das informações disponibilizadas no Portal de Transparência do Município.					
Os Conselhos Municipais são incentivados plenamente pela administração pública a participarem de oficinas, cursos, treinamentos, reuniões entre outros, a fim de aprimorar o conhecimento dos informes e relatórios disponibilizados no Portal da Transparência.					
O Conselho Municipal explora as diversidades de profissões e representações da sociedade civil para compreender e fiscalizar as necessidades da população.					
O Conselho Municipal tem por iniciativa própria organizar por meio das suas diversas representações ideias para melhorar os serviços oferecidos no Portal de Transparência do Município de Resende.					
O Conselho Municipal com o intuito de priorizar e apoiar a administração pública e o usuário no desenvolvimento das políticas públicas proporciona em sua representatividade, a total materialização das ideias, colocando em prática e testando-as, por meio de projetos orçamentários, práticas de fiscalização entre outros.					
IV - ENCERRAMENTO DA ENTREVISTA:					
Gostaria de agradecer a colaboração para a pesquisa, mas uma vez informo que a aplicação do questionário é uma contribuição para uma pesquisa acadêmica e os nomes dos entrevistados ficarão em sigilo.					

ANEXOS

ANEXO A – RELAÇÃO DOS CONSELHOS MUNICIPAIS DE RESENDE/RJ

ENDEREÇO, CONTATO E DATAS DE REUNIÕES DOS CONSELHOS MUNICIPAIS.
1. Conselho Municipal de Turismo – COMTUR - End.: Rua Allan Kardec, 50, 8º andar, salas 803/805, Edifício Golden Center, Bairro Jardim Tropical Tel.: (24) 3360-9578 E-mail: turismo.resende@gmail.com Reuniões: segunda quarta-feira de cada mês, às 13h.
2. Conselho Municipal de Assistência Social - CMAS - End.: Rua do Rosário, 45 – Lavapés Tel. (24) 3381-8682 - E-mail.: cmas.resende@gmail.com Data de Reuniões 2017: Primeira terça-feira de cada mês, às 16h.
3. Conselho Municipal de Cultura - COMCULTURA - End.: Luis Rocha Miranda, 117 – Centro Tel.: (24)3354-6933 - E-mail: comculturafccmm@gmail.com; fccmm.resende@yahoo.com.br. Reuniões: terceira quinta-feira de cada mês, ás 18h.
4. Conselho Municipal de Desenvolvimento Urbano e Territorial - CONCIDADE - End.: Rua Augusto Xavier de Lima, 251- Jardim Jalisco - Tel.: (24) 3360-1044 / 3354-4936. E-mail: concidaderesende@gmail.com.
5. Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente de Resende – CMDCAR - End.: Rua do Rosário, 45 – Lavapés. Tel.: (24) 3381-8672 E-mail: cmdca.resende@gmail.com Datas de Reuniões 2017: Terceira Quarta-feira de cada mês, ás 16h.
6. Conselho Municipal de Educação – CEDUR End.: UAB/Cederj - Av. Tenente Coronel Mendes, 1920, Bairro Vila Santa Isabel e AEDB - Avenida Coronel Professor Antônio Esteves, 1 - Campo de Aviação, Resende Site: http://cedurresende.wixsite.com/cedur E-mail: cedur.resende@yahoo.com.br
7. Conselho Municipal dos Direitos da Pessoa com Deficiência- CMDPD - End.: Rua do Rosário, 45 – Lavapés Tel.: (24) 3354-6365/3381-8674 E-mail: cmdpd.resenderj@gmail.com.br, Reuniões: primeira terça-feira de cada mês, das 9h às 12h
8. Conselho Municipal de Transporte – COMUTRAN - End.: Rua Augusto Xavier de Lima, 251 – JardimJalisco - Tel.: (24) 3354-6729.
9. Conselho Municipal de Ordem Pública - End.: Rua Augusto Xavier de Lima, 251 – Jardim Jalisco Tel.: (24) 3381-3504 E-mail: conselhodeordempublica@ig.com.br Reuniões: segunda quarta-feira de cada mês, das 9h às 11h
10. Conselho Municipal do Meio Ambiente - COMAR - End.: AV. Rita Ferreira da Rocha, s/nº - Jardim Jalisco - Tel.: (24) 3354-7792 E-mail: secretaria.amar@gmail.com.
11. Conselho Municipal de Políticas para Pessoa Idosa – CMPI End.: Rua do Rosário, 45 – Lavapés Tel.: (24) 3381-8674 - Email compi.resenderj@gmail.com Reuniões: última quarta-feira de

cada mês, às 16h.
12. Conselho Municipal de Acompanhamento e Controle Social do FUNDEB - End.: Av. Tenente Coronel Mendes, 1920, Vila Santa Isabel. Tel.: (24) 3355-2353 - E-mail.: edufiscalresende@yahoo.com.br, cacsfundebresende@yahoo.com.br Datas de Reuniões 2017: 15/08, 12/09, 17/10, 14/11, 05/12, às 17h.
13. Conselho Municipal de Alimentação Escolar - CAE - End.: Rua do Rosário, 45 – Lavapés – E-mail: cae-resende@outlook.com; edufiscalresende@yahoo.com.br Tel.: (24) 3381-4724 / (24) 3355-2353
14. Conselho Municipal do Contribuinte End.: Rua Augusto Xavier de Lima, 251 – Jardim Jalisco Tel. (24)3381-4108 / 3360-9714.
15. Conselho Municipal da Juventude - End.: Rua do Rosário, 45, Lavapés - Tel.: (24) 3354-6365 - 3381-8674 - Em processo de organização dos representantes da sociedade civil.
16. Conselho Municipal de Saúde – CMSR End.: AV. Marcilio Dias, 800, Anexo 2º Piso – Jardim Jalisco - Tel.: (24) 3360-6454 E-mail: conselho.resende@gmail.com / conselho.saude@resende.rj.gov.br Horário de funcionamento: 14h às 17h – De segunda a sexta-feira. Datas de Reuniões 2017: Terceira terça-feira de cada mês, às 19h00h.
17. Conselho Municipal de Segurança Alimentar Nutricional Sustentável - COMSEA End.: Rua do Rosário, 45 – Lavapés Tel.: (24) 3381-8674 E-mail: casadosconselhosresende@gmail.com Reuniões: Primeira segunda-feira de cada mês, às 15h. Em processo de organização dos representantes da sociedade civil.
18. Conselho Municipal de Segurança Alimentar Nutricional Sustentável- COMSEA - End.: Rua do Rosário, 45 – Lavapés Tel.: (24) 3381-8674 E-mail: casadosconselhosresende@gmail.com Reuniões: Primeira segunda-feira de cada mês, às 15h.

ANEXO B – PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

CENTRO UNIVERSITÁRIO TERESA D¿ÁVILA

Plataforma Brasil

PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: UMA ANÁLISE DO PORTAL DE TRANSPARÊNCIA MUNICIPAL: ESTUDO BASEADO NA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO NA PERSPECTIVA DO DESIGN THINKING DE SERVIÇOS

Pesquisador: MARILENE DA SILVA VIEIRA SOUZA **Área**

Temática:

Versão: 1

CAAE: 15705019.8.0000.5431

Instituição Proponente:INSTITUTO SANTA TERESA

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 3.400.723

Apresentação do Projeto:

Regulamentada pelo direito constitucional a Lei de Acesso a Informação (LAI),instituída 2011 e vigorada a partir de 2012 pelo número 12.527, tem como objetivo primordial disponibilizar a qualquer usuário a obtenção de informações dos órgãos e entidades públicas. Partindo do advento de que o êxito de atuação da sociedade na vigília do Estado depende de diversos fatores: a) a participação da sociedade nas políticas públicas; b) o acesso e interesse da informação por parte do usuário; c) as informações disponibilizadas em tempo real devem ser feitas de maneira objetiva, clara e de fácil entendimento. A lei não obriga necessariamente os órgãos e entidades públicas a disponibilizarem um Portal de Transparência, apenas sugere a obrigatoriedade das informações de estarem disponibilizadas em rede de computadores.Como estímulo a essa realidade desafiadora no contexto da administração pública, O Design Thinking demonstra ser uma metodologia oportuna para criar e remodelar os serviços públicos existentes, através do modo de pensar do design, centrado nas pessoas, projetando os serviços de modo a acolher as necessidades e desejos do usuário.

Objetivo da Pesquisa:

Objetivo:

Analisar o Portal de Transparência do Município de Resende/RJ de acordo com a Lei de Acesso à Informação.

Endereço: Avenida Peixoto de Castro, 539
Bairro: Vila Zélia **CEP:** 12.606-580
UF: SP **Município:** LORENA
Telefone: (12)2124-2849 **E-mail:** cep@fatea.br

CENTRO UNIVERSITÁRIO TERESA D¿ÁVILA

Continuação do Parecer: 3.400.723

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Riscos: Os participantes poderão não compreender as questões do instrumento de coleta de dados. Benefícios: Os resultados e a materialização do cenário de opiniões e ideias relevantes dos usuários, permitirão um diagnóstico capaz de criar oportunidades de
futuras propostas de melhorias nas prestações de serviços públicos de informações no Portal de Transparência do Município de Resende/RJ.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

Trata-se de um projeto para o desenvolvimento de uma pesquisa de dissertação de mestrado

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Os termos apresentados foram:

a. Termo de consentimento livre e esclarecido - presente

b. Projeto detalhado - presente

c. Cartas de autorização - assinadas e carimbadas

d. Instrumento para a coleta dos dados - presente

e. Folha de rosto - presente

Recomendações:

Não há.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Recomenda-se aprovação.

Considerações Finais a critério do CEP:

Após discussão em reunião, o colegiado emite parecer.

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1363823.pdf	14/06/2019 17:43:13		Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE.doc	14/06/2019 17:41:20	MARILENE DA SILVA VIEIRA SOUZA	Aceito

Endereço: Avenida Peixoto de Castro, 539
Bairro: Vila Zélia **CEP:** 12.606-580
UF: SP **Município:** LORENA
Telefone: (12)2124-2849 **E-mail:** cep@fatea.br

CENTRO UNIVERSITÁRIO TERESA D¿ÁVILA

Plataforma Brasil

Projeto Detalhado / Brochura	Projeto.doc	14/06/2019 17:25:50	MARILENE DA SILVA VIEIRA	Aceito

Continuação do Parecer: 3.400.723

Investigador	Projeto.doc	14/06/2019 17:25:50	MARILENE DA SILVA VIEIRA	Aceito
Outros	justificativa.pdf	14/06/2019 17:03:52	MARILENE DA SILVA VIEIRA	Aceito
Outros	autorizacao.pdf	14/06/2019 17:02:38	MARILENE DA SILVA VIEIRA	Aceito
Outros	Capa.doc	14/06/2019 16:37:24	MARILENE DA SILVA VIEIRA	Aceito
Outros	Questionario.doc	31/05/2019 14:32:39	MARILENE DA SILVA VIEIRA	Aceito
Folha de Rosto	Folha.pdf	31/05/2019 14:30:04	MARILENE DA SILVA VIEIRA	Aceito

Situação do Parecer:
Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:
Não

LORENA, 18 de Junho de 2019

Assinado por:
Valdinéa Luiz Hertel
(Coordenador(a))

Endereço: Avenida Peixoto de Castro, 539
Bairro: Vila Zélia **CEP:** 12.606-580
UF: SP **Município:** LORENA
Telefone: (12)2124-2849 **E-mail:** cep@fatea.br