

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MARINGÁ**  
**CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS, LETRAS E ARTES**  
**DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM POLÍTICAS PÚBLICAS**

ANGELA CRISTINA EHLERT

**GUIA DE BOAS PRÁTICAS PARA A TRANSPARÊNCIA PÚBLICA: O CASO DO**  
**PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DE MARINGÁ**

Maringá

2025

ANGELA CRISTINA EHLERT

**GUIA DE BOAS PRÁTICAS PARA A TRANSPARÊNCIA PÚBLICA: O CASO DO  
PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DE MARINGÁ**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas do Departamento de Ciências Sociais da Universidade Estadual de Maringá, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Políticas Públicas.

Área de concentração: Elaboração de Políticas Públicas

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Carla Cecília Rodrigues Almeida

Maringá

2025

Dados Internacionais de Catalogação-na-Publicação (CIP)  
(Biblioteca Central - UEM, Maringá - PR, Brasil)

E33g

Ehlert, Angela Cristina

Guia de boas práticas para a transparência : o caso do Portal da Transparência de Maringá / Angela Cristina Ehlert. -- Maringá, PR, 2026.  
140 f. : il. color., figs., tabs.

Acompanha produto: Guia de Boas Práticas para o Portal da Transparência de Maringá. 20 f.

Orientadora: Profa. Dra. Carla Cecília Rodrigues Almeida.

Dissertação (mestrado profissional) - Universidade Estadual de Maringá, Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes, Departamento de Ciências Sociais, Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas - Mestrado Profissional, 2026.

1. Transparência pública - Gestão - Brasil. 2. *Accountability*. 3. Portal da transparência de Maringá - Paraná. 4. Gestão - Boas práticas. 5. Controle social. I. Almeida, Carla Cecília Rodrigues, orient. II. Universidade Estadual de Maringá. Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes. Departamento de Ciências Sociais. Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas - Mestrado Profissional. III. Título.

CDD 23.ed. 352.1

Elaine Cristina Soares Lira - CRB-9/1202

ANGELA CRISTINA EHLERT

## **Guia de Boas Práticas para a Transparência Pública: o Caso do Portal da Transparência de Maringá**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas do Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes da Universidade Estadual de Maringá, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Políticas Públicas, avaliada pela Comissão Julgadora composta pelos membros:

### COMISSÃO JULGADORA

Documento assinado digitalmente  
 **CARLA CECILIA RODRIGUES ALMEIDA**  
Data: 15/12/2025 11:42:20-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Carla Cecília Rodrigues Almeida  
(Orientadora/Presidente)  
Universidade Estadual de Maringá - UEM

Documento assinado digitalmente  
 **KERLA MATTIELLO**  
Data: 15/12/2025 11:46:53-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Kerla Mattiello  
Universidade Estadual de Maringá – UEM

Documento assinado digitalmente  
 **MARIA LIGIA GANACIM GRANADO RODRIGUES E**  
Data: 15/12/2025 13:15:30-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Maria Ligia Ganacim Granado Rodrigues Elias  
Universidade Cesumar - UNICESUMAR

Aprovada em: 11 de dezembro de 2025

Local de defesa: Bloco H-12, sala 014 da Universidade Estadual de Maringá.

## **AGRADECIMENTOS**

A jornada pelo Programa de Mestrado em Políticas Públicas representou um período de intenso aprendizado, crescimento pessoal e profissional. Cada etapa foi marcada pelo apoio e incentivo de pessoas especiais, sem as quais esta trajetória não teria sido possível.

À minha orientadora, Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Carla Cecília Rodrigues Almeida, expresso profunda gratidão pela paciência, orientação cuidadosa e, sobretudo, pela generosidade em compartilhar seu vasto conhecimento. Sua sabedoria e dedicação foram fundamentais para o amadurecimento deste trabalho.

Agradeço a todos os professores do Programa, que, com competência e entusiasmo, transmitiram conhecimentos que excederam os limites da sala de aula, contribuindo de forma valiosa para minha formação acadêmica e profissional.

Meu carinho e reconhecimento aos meus pais, Leônidas e Doris, exemplos de amor e inspiração; aos meus filhos, Fernando e Isabela, razão da minha superação diária; ao meu noivo, Marcelo, pelo amor, paciência e incentivo incondicional. O amor e a compreensão de vocês sustentaram cada passo desta caminhada. Agradeço à toda minha família, por estar sempre presente, comemorando comigo cada vitória.

Aos amigos e colegas de curso, agradeço pela amizade e pela parceria ao longo dessa jornada.

Sou grata à Universidade Estadual de Maringá e à Prefeitura Municipal de Maringá pela oportunidade de integrar este programa de excelência. Agradeço também aos meus chefes e colegas de trabalho, pelo apoio e compreensão que tornaram possível conciliar estudo e profissão.

A Deus, agradeço pela força, pela luz e pelas bênçãos concedidas ao longo do caminho.

A todos que, de alguma forma, contribuíram para esta realização, o meu mais sincero e afetuoso muito obrigada!

*“A publicidade dos atos do poder é a regra; o segredo, a exceção. A democracia é o governo do público, no público e para o público”.*

*(Norberto Bobbio, O Futuro da Democracia, 1986)*

## RESUMO

EHLERT, Angela Cristina. **Guia de Boas Práticas para a Transparência Pública:** o caso do Portal da Transparência de Maringá. Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Carla Cecília Rodrigues Almeida. 2025.95 f. Dissertação (Mestrado em Políticas Públicas) –Departamento de Ciências Sociais, Universidade Estadual de Maringá, Maringá, PR, 2025.

A transparência pública e o controle social são elementos fundamentais para a consolidação da democracia e a eficácia da administração pública no Brasil, especialmente diante da demanda crescente por mecanismos que permitam aos cidadãos fiscalizar e influenciar a gestão governamental. O arcabouço legal brasileiro estabeleceu, desde a Constituição Federal de 1988 até leis mais recentes, como a Lei de Responsabilidade Fiscal, a Lei complementar, a Lei de Acesso à Informação e a Lei do Governo Digital, o direito do cidadão à informação e a obrigatoriedade da publicidade dos atos governamentais. Nesse contexto, conceitos como transparência, *accountability* (responsabilização e prestação de contas) e governança (busca conjunta por soluções eficazes e transparentes) tornam-se fundamentais para uma gestão pública moderna e democrática. O Portal da Transparência configura-se como uma ferramenta fundamental para a concretização dos princípios da transparência e do controle social, assegurando o cumprimento das exigências legais e o acesso às informações sobre a gestão pública. Entretanto, apesar dos avanços normativos e institucionais, nem sempre as informações disponibilizadas são apresentadas de forma clara, acessível e compreensível para o cidadão comum. Nesse contexto, esta dissertação avalia o Portal da Transparência da Prefeitura de Maringá como instrumento de controle social, a partir das fragilidades apontadas por cidadãos, fornecedores e servidores, e propõe ações para seu aprimoramento. Como resultado, foi elaborado um Guia de Boas Práticas para Transparência, com foco na simplificação, organização e explicação das informações, bem como no fortalecimento de mecanismos de interação, visando ampliar a *accountability*, a participação cidadã e a confiança pública.

**Palavras-chave:** Transparência Pública. *Accountability*. Controle Social. Portal da Transparência. Maringá. Boas Práticas.

## ABSTRACT

EHLERT, Angela Cristina. **Good Practices Guide for Transparency:** the case of the Maringá Transparency Portal. Advisor: Prof. Dr. Carla Cecília Rodrigues Almeida. 2025. 95 p. Dissertation Proposal (Master's in Public Policy) – Department of Social Sciences, State University of Maringá, Maringá, PR, 2025.

Public transparency and social control are fundamental elements for the consolidation of democracy and the effectiveness of public administration in Brazil, especially given the growing demand for mechanisms that allow citizens to monitor and influence government management. The Brazilian legal framework has established, from the 1988 Federal Constitution to more recent laws such as the Fiscal Responsibility Law, the Complementary Law, the Access to Information Law, and the Digital Government Law, the citizen's right to information and the obligation to publicize government acts. In this context, concepts such as transparency, accountability, and governance (the joint search for effective and transparent solutions) become fundamental for modern and democratic public management. The Transparency Portal is a fundamental tool for realizing the principles of transparency and social control, ensuring compliance with legal requirements and access to information on public management. However, despite normative and institutional advances, the information provided is not always presented in a clear, accessible, and understandable way for the average citizen. In this context, this dissertation evaluates the Transparency Portal of the Municipality of Maringá as an instrument of social control, based on the weaknesses pointed out by citizens, suppliers, and employees, and proposes actions for its improvement. As a result, a Guide to Good Practices for Transparency was developed, focusing on the simplification, organization, and explanation of information, as well as the strengthening of interaction mechanisms, aiming to increase *accountability*, citizen participation, and public trust.

**Keywords:** Public Transparency. *Accountability*. Social Oversight. Transparency Portal. Maringá. Best Practices.

## LISTA DE QUADROS

|                                                                                                                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Quadro 1- Transparência Ativa X Transparência Passiva .....                                                                                                   | 24 |
| Quadro 2 – Legislação sobre transparência .....                                                                                                               | 25 |
| Quadro 3 – Leis Municipais sobre Governo Eletrônico e Transparência – Maringá.....                                                                            | 49 |
| Quadro 4 - Dificuldades relatadas pelos cidadãos. ....                                                                                                        | 54 |
| Quadro 5 - Dificuldades relatadas pelos servidores. ....                                                                                                      | 56 |
| Quadro 6 - Dificuldades relatadas pelos prestadores de serviços/fornecedores.....                                                                             | 57 |
| Quadro 7 - Quantitativo de dificuldades apontadas nas enquetes, pelos servidores,<br>cidadãos/fornecedores no uso do portal da transparência de Maringá ..... | 60 |
| Quadro 8 - Dimensões de transparência aplicadas ao portal de Maringá e apontamentos dos cidadãos.<br>.....                                                    | 63 |
| Quadro 9 - Dimensão “Informação”.....                                                                                                                         | 84 |
| Quadro 10 – Dimensão “Comunicação”. ....                                                                                                                      | 85 |
| Quadro 11 – Dimensão “Cooperação”.....                                                                                                                        | 85 |
| Quadro 12 – Dimensão “Acesso”. ....                                                                                                                           | 86 |
| Quadro 13 – Dimensão “Controle”. ....                                                                                                                         | 87 |
| Quadro 14 – Dimensão “Uso e acessibilidade”.....                                                                                                              | 87 |
| Quadro 15 – Dimensão “Transparência ativa”.....                                                                                                               | 88 |
| Quadro 16 – Dimensão “Transparência passiva”. ....                                                                                                            | 89 |
| Quadro 17 – Dimensão “Governança do Portal”.....                                                                                                              | 90 |

## Sumário

|                                                                                                                                            |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1 INTRODUÇÃO .....                                                                                                                         | 12 |
| 1.1 APRESENTAÇÃO DO TRABALHO.....                                                                                                          | 12 |
| 1.2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS E ESTRUTURA DO TRABALHO .....                                                                              | 15 |
| 2 DIÁLOGO COM A BIBLIOGRAFIA SOBRE OS CONCEITOS DE TRANSPARÊNCIA,<br>ACCOUNTABILITY, GOVERNANÇA E PORTAL DA TRANSPARÊNCIA .....            | 18 |
| 2.1 GOVERNANÇA PÚBLICA.....                                                                                                                | 18 |
| 2.2 TRANSPARÊNCIA .....                                                                                                                    | 20 |
| 2.3 ACCOUNTABILITY.....                                                                                                                    | 27 |
| 2.4 PORTAL DA TRANSPARÊNCIA.....                                                                                                           | 30 |
| 3 O PORTAL DA TRANSPARÊNCIA NO BRASIL E O CASO DE MARINGÁ .....                                                                            | 33 |
| 3.1 A TRANSPARÊNCIA DE MARINGÁ .....                                                                                                       | 37 |
| 3.2 RESULTADOS DE MARINGÁ NO ÍNDICE DE TRANSPARÊNCIA DO TCE-PR (ITP),<br>PROGOV (TCE/PR) E NO ESCALA BRASIL TRANSPARENTE (EBT) DA CGU..... | 42 |
| 3.3 GUIA DE BOAS PRÁTICAS DA CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO - CGU .....                                                                      | 45 |
| 3.4 NOVA PRESTAÇÃO DE CONTAS DO GOVERNO MUNICIPAL.....                                                                                     | 46 |
| 3.5 GOVERNO ELETRÔNICO E TRANSPARÊNCIA .....                                                                                               | 47 |
| 3.6 PARTICIPAÇÃO DO PROGRAMA TIME BRASIL DA CGU.....                                                                                       | 52 |
| 3.7 DIFICULDADES DO CIDADÃO EM UTILIZAR O PORTAL .....                                                                                     | 53 |
| 3.7.1 Canal “Fale Conosco”.....                                                                                                            | 53 |
| 3.7.2 Enquetes realizadas pelo setor de transparência.....                                                                                 | 58 |
| 3.7.3 Relação entre atributos e dificuldades relatadas.....                                                                                | 61 |
| 3.8 PONDERAÇÕES SOBRE AS ENQUETES .....                                                                                                    | 71 |
| 3.9 PONDERAÇÕES SOBRE A AVALIAÇÃO DO PROGOV .....                                                                                          | 72 |
| 3.10 CONCLUSÃO .....                                                                                                                       | 72 |
| 4 GUIA DE BOAS PRÁTICAS PARA O PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DE MARINGÁ .....                                                                    | 74 |
| 4.1 INTRODUÇÃO .....                                                                                                                       | 74 |
| 4.2. ESTRUTURA DO GUIA .....                                                                                                               | 84 |
| 4.2.1. Dimensão Informação .....                                                                                                           | 84 |
| 4.2.2. Dimensão Comunicação.....                                                                                                           | 85 |
| 4.2.3. Dimensão Cooperação .....                                                                                                           | 85 |
| 4.2.4. Dimensão Acesso .....                                                                                                               | 86 |
| 4.2.5. Dimensão Controle.....                                                                                                              | 87 |
| 4.2.6. Dimensão Uso e Acessibilidade .....                                                                                                 | 87 |

|                                                                                                                        |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 4.2.7. Dimensão Transparência Ativa.....                                                                               | 88  |
| 4.2.8. Dimensão Transparência Passiva.....                                                                             | 89  |
| 4.2.9. Governança do Portal.....                                                                                       | 90  |
| 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....                                                                                          | 92  |
| REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....                                                                                       | 95  |
| APÊNDICE A - GUIA DE BOAS PRÁTICAS PARA A TRANSPARÊNCIA PÚBLICA: O CASO<br>DO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DE MARINGÁ ..... | 104 |
| APÊNDICE B - ENQUETES REALIZADAS PELO SETOR DE TRANSPARÊNCIA PARA O<br>CIDADÃO .....                                   | 124 |

## 1 INTRODUÇÃO

### 1.1 APRESENTAÇÃO DO TRABALHO

A transparência pública e o controle social são pilares fundamentais para a garantia da democracia e para a eficácia da administração pública. No Brasil, onde a gestão de recursos e a prestação de contas do setor público frequentemente são alvos de questionamentos e de manifestações populares, torna-se imperativo aprimorar os mecanismos de acesso à informação.

A redemocratização nos anos 80 resultou na Constituição de 1988, conhecida como a Constituição Cidadã, que destacou os direitos dos cidadãos com vistas à justiça social e se tornou uma peça chave para alicerçar o Estado democrático de direito no Brasil, bem como a cidadania. Desta forma, com o destaque dado à justiça social, o Estado necessitou dispor de soluções democráticas para a sua efetivação.

A realidade brasileira evidencia a crescente demanda por mecanismos de transparência e *accountability*, conceitos fundamentais para a governança democrática. A emergência de movimentos sociais contra a corrupção e a implementação de legislações, como a Lei nº 12.527/2011, a Lei de Acesso à Informação, e a Lei nº 14.129/2021, a Lei do Governo Digital, demonstram a importância de criar condições para que os cidadãos possam acompanhar e influenciar a gestão pública.

No contexto da democracia participativa, Lyra (1996) argumenta que a efetiva participação popular ocorre quando o cidadão tem a oportunidade de debater e deliberar sobre questões públicas, seja de maneira direta ou indireta, por meio de mecanismos como conselhos gestores, plebiscitos, orçamentos participativos, ouvidorias e portais de transparência. Esse entendimento é reforçado por Gonçalves e Castro (2014), que destacam a necessidade de integração entre o Estado e a sociedade para garantir a legitimidade das decisões políticas e a formulação de políticas públicas mais eficazes.

Dentre os mecanismos previstos para garantir a integração Estado/sociedade, este trabalho adota como foco os portais da transparência. Esses instrumentos inserem-se no contexto do governo eletrônico, que decorre de uma mudança de paradigma na Administração Pública, marcada pela incorporação das tecnologias da informação e comunicação com vistas ao aprimoramento da prestação de serviços públicos, bem como à disponibilização de informações governamentais de interesse público, em atendimento à Lei nº 12.527/2011 – Lei

de Acesso à Informação (LAI), o que favorece a participação social e o fortalecimento da fiscalização e do controle das contas públicas.

Sendo assim, os Portais da Transparência são instrumentos pelos quais a Administração Pública cumpre as exigências da legislação e garante os princípios da transparência ativa, quando disponibiliza informação para conhecimento da sociedade, além de cooperar com o princípio da transparência passiva quando disponibiliza nesses portais meios pelos quais a sociedade pode solicitar informações de seu interesse (Paes *et al.* 2023, p. 419).

O fortalecimento do controle social é um dever do Estado, conforme preconizado pela Constituição Federal. Paes *et al.* (2023) afirmam que o controle social pode ser compreendido como um instrumento de fiscalização da atuação estatal e, simultaneamente, como um direito do cidadão, consolidado historicamente a partir de reiteradas mobilizações sociais que reivindicam serviços públicos mais eficientes e publicidade das ações praticadas pela Administração Pública. Diante disso a transparência ativa se apresenta como uma das principais ferramentas para viabilizar essa participação cidadã. Ao facilitar o acesso às informações públicas, por meio dos portais, é possível promover uma maior interação entre o governo e a sociedade, para que os indivíduos possam exercer o papel de fiscalizadores dos atos administrativos.

Contudo, a literatura sobre transparência pública evidencia que, embora os portais da transparência municipais tenham se consolidado como instrumentos essenciais para o acesso à informação, ainda persistem fragilidades quanto à sua usabilidade, clareza da linguagem e acessibilidade. A crescente pressão dos órgãos de controle externo, por meio de rankings de transparência e avaliações de governança pública, tem levado muitos municípios a avançar no cumprimento das exigências formais. Entretanto, ainda que isso represente um avanço, as informações disponibilizadas nos portais da transparência muitas vezes não são realmente compreensíveis e úteis para o cidadão comum, o que reduz o enfraquece sua potencialidade como ferramenta para o exercício do controle social.

Assim, é fundamental refletir sobre os reais impactos da transparência na promoção do controle social e da *accountability*, considerando, também, seus efeitos colaterais, como a sobrecarga e a burocratização, especialmente em gestões municipais com menor capacidade técnica. Por isso, torna-se essencial buscar um equilíbrio entre a quantidade e a relevância das informações divulgadas, para que a transparência pública seja, de fato, um instrumento de participação cidadã, e não apenas uma formalidade imposta por exigências externas.

A autora desta pesquisa, na condição de autoridade de monitoramento da Lei de Acesso à Informação no Município de Maringá (Lei nº 12.527/2011), acompanha de forma direta as práticas e os desafios relacionados ao acesso, à compreensão e à utilização das informações disponibilizadas no Portal da Transparência por cidadãos, servidores e fornecedores. O Município de Maringá apresenta avanços relevantes em termos normativos e institucionais no campo da transparência pública, inclusive com reconhecimento externo, como a concessão do selo Diamante pela ATRICON ao seu Portal da Transparência. Esses avanços conferem ao caso especial relevância analítica, na medida em que permitem investigar, de forma mais refinada, as fragilidades que persistem mesmo em contextos de avanço normativo e institucional referente à transparência. Fragilidades que podem limitar a capacidade do cidadão de fiscalizar e compreender a atuação da administração pública. Afinal, se o portal não é a única ou definitiva forma de realização do controle social, é instrumento importante para seu exercício que deve ser funcional, acessível e compreensível ao cidadão comum.

Dessa forma, o objetivo geral desta dissertação consiste em avaliar o Portal da Transparência da Prefeitura de Maringá, a fim de identificar quais fragilidades são enfrentadas pelos cidadãos em sua utilização. A análise fundamenta-se na experiência institucional da autora como autoridade de monitoramento da LAI, aliada à investigação empírica sobre a usabilidade e a compreensão das informações disponibilizadas.

Para o alcance do objetivo geral, foram definidos os seguintes objetivos específicos: apresentar e discutir os conceitos de transparência e *accountability*, bem como sua relação no contexto da administração pública; conceituar o portal da transparência enquanto instrumento de transparência ativa; traçar um histórico da transparência pública no Brasil e na Prefeitura de Maringá, com ênfase na legislação federal e municipal; avaliar o Portal da Transparência de Maringá a partir das dimensões de transparência propostas por Casarotto (2024); sistematizar e analisar os dados produzidos pelo setor de transparência, incluindo as enquetes realizadas pela Gerência de Transparência e Controle Social da Prefeitura de Maringá com cidadãos, fornecedores e servidores públicos, devidamente publicadas no portal; bem como analisar e sistematizar os registros do canal “Fale Conosco1”, nos quais são apontadas

---

<sup>1</sup> O Canal “Fale Conosco” do portal da transparência da Prefeitura de Maringá configura-se como um instrumento de comunicação direta entre o cidadão e a administração municipal, com a finalidade de esclarecer dúvidas relacionadas à transparência ativa e ao conteúdo disponibilizado, bem como de receber pedidos de acesso à informação. Disponibiliza telefone e endereço eletrônico para contato com a autoridade responsável pelo monitoramento da Lei de Acesso à Informação, reforçando seu papel no apoio ao exercício do direito de acesso às informações públicas. Para mais informações, ver portal da

diversas fragilidades relacionadas à usabilidade e à compreensão das informações, tanto por cidadãos quanto por servidores e fornecedores.

A partir da identificação dessas fragilidades e necessidades de aprimoramento, o último objetivo desta dissertação consiste na proposição de um Guia de Boas Práticas de Transparência para a Prefeitura de Maringá, orientado à qualificação do Portal da Transparência como instrumento facilitador do controle social, contribuindo para torná-lo mais acessível, compreensível e útil ao cidadão.

## 1.2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS E ESTRUTURA DO TRABALHO

O presente estudo caracteriza-se como uma pesquisa aplicada, orientada à produção de conhecimento com finalidade prática. Conforme discutido por Goldenberg (2004), há investigações voltadas predominantemente à compreensão teórica da realidade e outras direcionadas à utilização do conhecimento para o aprimoramento de práticas e processos concretos. Inserida nessa segunda perspectiva, esta dissertação, como já mencionado, analisa o Portal da Transparência do Município de Maringá com o propósito de subsidiar melhorias em sua estrutura e funcionamento, contribuindo para o fortalecimento da transparência pública, da *accountability* e do controle social no âmbito da administração municipal.

Quanto à abordagem, trata-se de uma pesquisa qualitativa, uma vez que busca compreender percepções, experiências e dificuldades relatadas por diferentes públicos usuários do Portal da Transparência — cidadãos, servidores públicos e fornecedores — bem como interpretar essas informações à luz dos referenciais teóricos sobre transparência e *accountability*.

O método adotado foi o estudo de caso, tendo como objeto o Portal da Transparência da Prefeitura de Maringá. A escolha desse método mostra-se adequada aos objetivos da pesquisa, pois possibilita analisar o portal não apenas sob a ótica normativa, mas também a partir de sua utilização prática pelos diferentes públicos, articulando múltiplas fontes de evidência e fortalecendo a consistência da análise. Conforme destaca Goldenberg (2004, p. 33):

O estudo de caso reúne o maior número de informações detalhadas, por meio de diferentes técnicas de pesquisa, com o objetivo de apreender a totalidade e uma situação e descrever a complexidade de um caso concreto. Através de um mergulho

---

transparência da Prefeitura de Maringá, disponível em:

<https://maringa.oxy.elotech.com.br/portaltransparencia/1/> Acesso em 14/11/2025.

profundo e exaustivo em um objeto delimitado, o estudo de caso possibilita a penetração na realidade social, não conseguida pela análise estatística. Diferente da "neutra" sociologia das médias estatísticas, em que as particularidades são removidas para que se mostre apenas as tendências do grupo, no estudo de caso as diferenças internas e os comportamentos desviantes da "média" são revelados, e não escondidos atrás de uma suposta homogeneidade.

A análise considera o contexto institucional do Portal da Transparência de Maringá, sua trajetória no âmbito municipal e sua utilização por cidadãos, servidores públicos e fornecedores, reconhecendo os avanços já alcançados no atendimento às exigências legais e às avaliações externas, mas procurando identificar com maior refinamento suas fragilidades sob a perspectiva dos usuários.

Desta forma, para a realização da pesquisa, foram utilizadas múltiplas fontes de dados, de modo a permitir uma análise abrangente e consistente do objeto de estudo. As principais fontes de dados foram:

- a) legislação federal e municipal relacionadas à transparência pública, documentos internos da Prefeitura de Maringá e informações disponibilizadas no próprio Portal da Transparência;
- b) enquetes de usabilidade do Portal da Transparência, realizadas pelo setor responsável pela transparência e controle social da Prefeitura de Maringá. A enquete destinada a cidadãos e fornecedores e ficou disponível no próprio Portal da Transparência, em formato de *pop-up*, entre os meses de dezembro de 2024 e fevereiro de 2025, período em que qualquer usuário que acessasse o portal era convidado a participar da pesquisa. Nesse intervalo, foram registradas 63 participações, das quais 19 utilizaram o campo aberto para apresentar críticas, sugestões, elogios ou relatar dificuldades. Já a enquete direcionada aos servidores públicos municipais foi disponibilizada, no mesmo período, no ambiente interno da Prefeitura (intranet), também em formato de *pop-up*, obtendo a participação de 226 servidores, dos quais 60 registraram manifestações no campo aberto.
- c) planilha de registros do setor de transparência, mantida ao longo de ao menos três anos, na qual foram sistematizadas dificuldades recorrentes relatadas por cidadãos, servidores e fornecedores no uso do portal, o “Fale Conosco”. Esses registros constituíram fonte complementar de evidência empírica para a análise do portal.

Destaca-se que em todas as etapas de coleta, extração e análise dos dados foi preservado o anonimato dos participantes, não sendo utilizados dados pessoais que permitissem a identificação dos cidadãos, servidores ou fornecedores envolvidos nas enquetes ou nos registros do canal “Fale Conosco”.

Essas fontes permitiram identificar percepções reiteradas sobre o funcionamento do portal e suas fragilidades. Conforme será melhor detalhado mais a frente, os “atributos de transparência” propostos por Casarotto (2024) foram utilizados como referencial analítico para classificar e analisar as fragilidades encontradas. Esses atributos estão distribuídos em dimensões como informação, comunicação, cooperação, acesso, controle, uso, acessibilidade, transparência ativa e transparência passiva, as quais serão detalhadamente abordadas nos capítulos analíticos da dissertação.

A avaliação realizada do Portal de Transparência de Maringá está sintetizada no Quadro 8 (p. 63). O preenchimento dos atributos constantes nesse quadro foi realizado pela autora, no exercício de suas atribuições institucionais como Gerente de Transparência e Controle Social e autoridade de monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI) no Município de Maringá. Essa atuação envolve o monitoramento contínuo da transparência ativa, bem como o preenchimento anual de questionários e avaliações externas, como o Índice de Transparência Pública (ITP) e o Programa Nacional de Governança Pública (PROGOV).

Assim, com base nessa competência técnica e institucional, a autora realizou um *checklist* analítico, respondendo se o Portal da Transparência de Maringá atendia ou não atendia aos atributos de transparência definidos por Casarotto (2024), tendo como fonte o próprio conhecimento técnico a respeito do Portal, os resultados das enquetes de usabilidade e os registros do canal “Fale Conosco”. Assim, o Quadro 8 consolida uma análise fundamentada tanto em referenciais teóricos quanto em evidências empíricas e institucionais, assegurando coerência entre a metodologia adotada e a análise do Portal da Transparência apresentada nos capítulos seguintes.

Por fim, quanto à estrutura, o trabalho contempla, além dessa introdução, o seguinte conteúdo: a) uma revisão bibliográfica sobre transparência, *accountability*, governança e portal da transparência; b) uma análise da história do portal da transparência no Brasil, com base na bibliografia pesquisada, incluindo a contextualização e avaliação do portal da transparência de Maringá; d) o Guia de Boas Práticas de Transparência destinado à Prefeitura de Maringá.

## 2 DIÁLOGO COM A BIBLIOGRAFIA SOBRE OS CONCEITOS DE TRANSPARÊNCIA, *ACCOUNTABILITY*, GOVERNANÇA E PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

A consolidação de uma gestão pública moderna e democrática exige o fortalecimento de princípios fundamentais, como a transparência, a *accountability*, a governança e o uso de instrumentos tecnológicos, como os portais da transparência. Esses elementos, interligados, constituem a base de um novo paradigma de administração pública, centrado na participação cidadã, no controle social e na efetiva responsabilização dos agentes públicos. À medida que o Estado busca formas mais eficazes e legítimas de atuação, torna-se essencial garantir que suas ações sejam não apenas visíveis, mas também compreensíveis e passíveis de monitoramento por parte da sociedade. Assim, trataremos cada um desses itens, que são de suma importância para a compreensão do presente trabalho.

### 2.1 GOVERNANÇA PÚBLICA

É importante destacar a evolução dos modelos de gestão pública sob a ótica de três paradigmas: a Administração Pública Tradicional, a Nova Gestão Pública e a Nova Governança Pública (Manenti, 2017).

A Administração Pública Tradicional prioriza a organização dos serviços de maneira centralizada e inserida em uma mesma estrutura hierárquica. Para garantir a eficiência, há um elevado nível de formalização, com regras e normas escritas minuciosamente definidas, que orientam tanto as decisões quanto a execução das atividades organizacionais. O controle, por sua vez, é realizado com base na análise dos insumos que alimentam o sistema produtivo (Silvestre, 2019).

Em contraste, a Nova Gestão Pública segue uma lógica oposta, favorecendo a terceirização por meio de contratos com entidades do setor privado para a oferta de serviços públicos. Nessa abordagem, o foco principal recai sobre os resultados obtidos, os quais servem como base para a avaliação de desempenho (Silvestre, 2019).

Por outro lado, a Nova Governança Pública propõe uma atuação conjunta entre diversos atores, organizados em redes (*networks*), para a oferta dos serviços. Diferentemente das abordagens anteriores, essa perspectiva se preocupa com a entrega efetiva dos serviços, enfatizando, também, a sua relevância e utilidade para os usuários (Silvestre, 2019). Desta

forma, uma boa governança precisa da participação, da transparência e da *accountability* (responsabilização pelos seus atos).

A governança é uma resposta aos conflitos entre os diferentes agentes (Estado, setor privado e sociedade civil), criando mecanismos de incentivo, controle e divulgação de informações (Silvestre, 2019). Destaca-se que o Instituto Brasileiro de Governança Corporativa reforça essa visão, na medida em que incluiu a transparência e a prestação de contas como princípios centrais, tanto no setor público quanto no privado. O Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC) é a principal referência nacional para o desenvolvimento das melhores práticas sobre governança corporativa (Araújo, 2018).

Segundo Matias-Pereira (2010), estão presentes no setor público e no setor privado os princípios básicos da governança – transparência, equidade, cumprimento das leis, prestação de contas e a conduta ética do gestor. Entretanto, ambos possuem focos específicos: no setor privado, busca-se a competitividade para geração do resultado, enquanto que no setor público é almejada a conformidade diante dos *stakeholders*. Isto porque, no contexto da Administração Pública, existem os atores que influenciam ou são impactados pelas decisões e políticas públicas: cidadãos, gestores públicos e políticos, órgãos de controle externo, setor privado, terceiro setor, mídia, academia, entre outros.

Assim, a governança pública busca uma nova ideia de melhorias administrativas, em que o Estado, as empresas e a sociedade civil buscam realizar ações conjuntas, eficazes, transparentes e compartilhadas. Essa busca conjunta possibilita trazer soluções inovadoras aos problemas abrangentes da sociedade, criando oportunidades para o crescimento sustentável para todos os cidadãos.

Conforme sugere Manenti (2017), investigar práticas e atuações de instituições políticas por instrumentos de *accountability* é um meio de melhorar o desempenho do Estado e desenvolver a democracia no país. Desta forma, a governança pública pode ser entendida como uma progressão da gestão pública tradicional através de uma construção feita por reformas administrativas e de Estado. O seu objetivo é uma ação conjunta com o Estado, as empresas e a sociedade, de forma compartilhada, transparente e eficaz. E, com isso, cria-se um futuro de possibilidades para um desenvolvimento do bem-estar social.

Com o processo de redemocratização e sob a influência das premissas da Nova Gestão Pública, o conceito de governança pública passou a se consolidar como uma alternativa aos modelos patrimonialistas e burocráticos tradicionais. Essa abordagem busca incorporar práticas de gestão orientadas a resultados, priorizando a eficiência administrativa, a efetividade das políticas públicas, a redução de custos e a melhoria na entrega de serviços à

população. Nesse contexto, a *accountability* surge como elemento essencial, representando a capacidade do agente público de prestar contas de suas ações e de responder às demandas e expectativas dos seus principais *stakeholders*, em especial os cidadãos, o que implica necessariamente a transparência dos atos administrativos. Assim, é por meio da *accountability* que se viabilizam o fortalecimento da participação social e o exercício do controle social. A *accountability* está intrinsecamente ligada ao regime democrático, constituindo-se em uma de suas expressões mais avançadas e concretas (Batista, 2021).

Dessa forma, a governança pública estabelece o marco conceitual que integra transparência, *accountability* e participação cidadã, criando as condições necessárias para o desenvolvimento de instrumentos digitais de gestão e controle, como os portais da transparência.

## 2.2 TRANSPARÊNCIA

Inicialmente, é importante destacar a origem da transparência no ordenamento jurídico brasileiro, conforme orienta Casarotto (2024). O princípio da publicidade, previsto no artigo 37 da Constituição Federal de 1988, constitui um dos pilares fundamentais da Administração Pública e serve de base para o fortalecimento da transparência como valor democrático (Brasil, 1988). Embora a Constituição já previsse a necessidade de tornar os atos administrativos acessíveis ao público, a obrigação de garantir efetivamente a transparência da gestão pública foi consolidada por meio de legislações posteriores, que regulamentaram o acesso à informação e impuseram deveres mais concretos ao poder público.

Destacam-se, nesse sentido, a Lei Complementar nº 101/2000 (Lei de Responsabilidade Fiscal – LRF), que traz maior rigor na gestão fiscal e na divulgação das contas públicas; a Lei Complementar nº 131/2009 (conhecida como Lei da Transparência), que obriga os entes federativos a disponibilizarem, em tempo real, as informações sobre execução orçamentária e financeira; e, principalmente, a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), que amplia o direito do cidadão de obter dados públicos, estabelecendo procedimentos claros para a solicitação e disponibilização dessas informações. Com o avanço da tecnologia da informação, esse processo de abertura e democratização dos dados tornou-se mais ágil e acessível, sendo que os portais da transparência e os sites institucionais têm se consolidado como ferramentas essenciais para a difusão de informações sobre receitas, despesas, contratos, programas e políticas públicas. Com essa acessibilidade, promovem-se

meios para que os cidadãos possam exercer maior controle social e fiscalização por parte da sociedade.

O conceito de transparência pública está intimamente relacionado ao direito de acesso à informação, uma vez que sua exigência é fundamental para o pleno exercício da democracia, ao promover o afastamento da cultura do sigilo e reduzir as oportunidades para a corrupção.

A corrupção é um fenômeno que enfraquece a democracia, a confiança no Estado, a legitimidade dos governos e a moral pública, tornando-se um problema grave e estrutural da sociedade e do sistema político. Desta forma, a transparência, entendida como produção e divulgação sistemática de informações, vem no sentido de combater a corrupção, e se constitui a partir de um dos fundamentos da chamada boa governança, entendida como a capacidade de um governo de elaborar e implantar políticas públicas, cumprindo a função de aproximar o Estado da sociedade e de ampliar o nível de acesso do cidadão às informações sobre a gestão pública (Guerra; Carvalho, 2019).

A transparência, conceito utilizado por Rego (2021, p. 34), é o ponto no qual “uma organização (pública) permite que atores externos monitorem e avaliem seu funcionamento e desempenho internos”. Extrai-se desse conceito que, para haver transparência, são necessários receptores externos capazes de processar as informações.

Já para Rego e Freire (2023, p. 25):

A transparência pública pode ser vista como a obrigação constitucional na qual o gestor público deve prestar contas regularmente ao cidadão sobre suas ações, tais como: arrecadação de receitas; fixação de despesas; e decisões adotadas para a gestão dos recursos de modo geral. A abertura dos dados e informações públicas é necessária para a consolidação da democracia, porém por si só não é suficiente: para tanto, é fundamental que o cidadão possa exercer a *accountability* para garantir o exercício de sua cidadania”

Assim, percebe-se que a transparência pública não se limita apenas à disponibilização das informações, mas envolve, também, a capacidade de os cidadãos compreenderem, avaliarem e reagirem a essas informações. Entende-se que há uma abertura institucional que permite o monitoramento externo, obrigando o gestor público a prestar contas, e que, consequentemente, vincula a transparência à efetividade da democracia, de modo que a transparência pública seja considerada um compromisso institucional com a abertura e a prestação de contas, e que se concretiza quando existe um ambiente no qual os cidadãos têm acesso, compreensão e instrumentos de controle social, ou seja, quando a transparência se alia à *accountability*.

Com o propósito de aprofundar essa compreensão, vale ressaltar a reflexão de Heinen (2015, p.34):

A transparência impõe a necessidade de que as funções exercidas pelo Poder Público sejam claras, ou melhor, vistas dessa maneira pelos administrados, porque o Governo, em última análise, representa a vontade do povo, sendo que, assim, tem este direito de saber o que se faz em seu nome. Logo, ainda mais neste início de século XXI, é oportuno que se queira uma Administração Pública aberta ao acesso à informação, ao controle democrático de seus atos, à participação, etc. Então, a transparência irá associar aquilo que pode (deve) ser visível ou acessível.

Este autor afirma, ainda, que a publicidade é apenas um dos meios pelo qual se alcança a transparência, sendo que outros meios de alcançá-la são, por exemplo, a motivação dos atos administrativos, as consultas populares e outras formas democráticas de participação. Desta maneira, cada órgão público vai apresentar sua própria transparência proporcionalmente aos mecanismos que a implementam.

Um marco para a transparência no Brasil e a cultura da transparência administrativa em geral, como direito fundamental, refere-se à Lei de Acesso à Informação (Brasil, 2011) - Lei nº 12.527/2011 (LAI). Conforme o art. 3º, inciso III da LAI, deve-se considerar a observância da publicidade como regra e o sigilo como exceção. Essa Lei estabelece que cabe aos órgãos e entidades do poder público assegurar a gestão transparente da informação, de modo que os cidadãos tenham amplo acesso, em local de fácil acesso, aos assuntos de interesse coletivo ou geral. Isso permite o acompanhamento da execução orçamentária, em tempo real, conforme preconiza a Lei de Responsabilidade Fiscal, Lei Complementar nº 101/2000, segundo a qual a transparência é um dos pilares da gestão fiscal responsável (Lolli, 2022).

É importante destacar aqui, também, a Lei nº 14.129/2021 - Lei do Governo Digital, Art. 3º, inc. IV, que prevê como princípios e diretrizes do Governo Digital e da eficiência pública a transparência na execução dos serviços públicos e monitoramento da qualidade desses serviços. Essa lei reforça os preceitos da LAI, entretanto sofre influência da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), ao dizer que a transparência ativa promovida pelo poder público deverá observar a publicidade das bases de dados não pessoais como preceito legal e do sigilo como exceção (Brasil, 2021, Art. 29, §1º, inciso I). Isso quer dizer que modifica sensivelmente o citado art. 3º da LAI, uma vez que preconiza a publicidade das bases de dados não pessoais como preceito geral, enquanto o sigilo continua sendo exceção.

O texto constitucional de 1988 já assegurava, em seus artigos 5º, inciso XXXIII, 37, parágrafo 1º, e 216, parágrafo 2º, o direito dos cidadãos à informação, à publicidade dos atos,

programas, obras, serviços e campanhas dos órgãos públicos, bem como à responsabilidade de oferecer meios para franquear a consulta da documentação governamental. Contudo, a fim de normatizar tais determinações e fazer com que os órgãos públicos cumprissem seu dever de prestar contas e publicizar aos cidadãos seus atos é que foi lançada, no ano de 2000, a Lei Complementar 101, conhecida como Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF), que define normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal. Em 2010, foi instituído o Decreto 7.185, substituído pelo Decreto 10.540/2020, que relega a transparência da gestão fiscal de todos os entes federativos ao disposto sobre o padrão mínimo de qualidade do Sistema Único e Integrado de Execução Orçamentária, Administração Financeira e Controle. Em 2011, marco da transparência no Brasil, foi lançada a Lei 12.527, a Lei de Acesso de Informação (LAI), na qual estabelece meios e requisitos para a disponibilização das informações aos cidadãos.

A Lei de Acesso à Informação prevê dois mecanismos complementares de transparência: a transparência ativa, que consiste na divulgação espontânea de informações pelos órgãos públicos em seus portais ou outros meios, e a transparência passiva, que ocorre quando o cidadão solicita informações que ainda não foram divulgadas.

Conforme ensina Heinen (2015), a transparência ativa refere-se ao dever do Estado de, independentemente de qualquer solicitação do cidadão, fornecer dados. Isso requer uma Administração Pública que disponibilize as informações de maneira proativa, conforme art.º 8 da LAI (Brasil, 2011).

Já a transparência passiva ocorre quando o Estado fornece as informações ao cidadão após a sua solicitação, de modo que o cidadão é quem provoca o ente público para que este forneça os dados solicitados.

É importante destacar o entendimento de Canhadas (2018), ao afirmar que a análise da transparência passiva não requer grandes considerações, uma vez que se a informação é pública e não há óbices para seu acesso, uma vez solicitada, deverá ser disponibilizada. E, para mais, cumpre ressaltar que, para este processo, não importa quem a solicite, nem por qual meio (presencialmente, telefone, carta, protocolo online). Abaixo, segue o quadro 1, que demonstra as características da transparência ativa e passiva:

Quadro 1- Transparência Ativa X Transparência Passiva

| <b>Transparência Ativa</b>                                                                                                                                                         | <b>Transparência Passiva</b>                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Divulgação proativa                                                                                                                                                                | Divulgação por demanda                                                                                                                                                                                                                                   |
| São informações de relevante interesse público e coletivo produzidas ou mantidas por entidades públicas ou que utilizam recursos públicos.                                         | São informações públicas, porém, que não são consideradas pela lei (art. 8º da LAI ou pela LRF), pelo órgão ou pela entidade como de interesse geral, não sendo divulgadas proativamente, porém, são armazenadas e estão disponíveis ao acesso de todos. |
| Devem ser publicadas no site/portal da transparência.                                                                                                                              | Podem ser disponibilizadas em formato digital, impresso ou outra forma de acesso universal. Podem ainda ser publicadas no Diário Oficial ou no site do órgão ou entidade.                                                                                |
| É o conjunto de informações mínimas que o Poder Público e outras entidades devem disponibilizar por iniciativa própria, independente de qualquer solicitação.                      | A divulgação de algumas informações decorre de questionamento/demanda do interessado.                                                                                                                                                                    |
| Possibilita a igualdade de acesso às informações públicas a todo e qualquer cidadão, ampliando a participação da sociedade nas decisões do governo e garantindo o controle social. | Possibilita o conhecimento de informações, que apesar de não divulgadas são de direito dos cidadãos.                                                                                                                                                     |

Fonte: Elaborado pela autora, com base no Guia de Transparência Ativa da CGU<sup>2</sup> (2025).

Assim, da análise deste quadro, percebe-se que a LAI foi criada justamente para garantir o direito de acesso à informação pública, sobretudo nos casos em que o ente público não disponibiliza, de forma proativa, conteúdos considerados de interesse geral ou relevantes para o exercício da cidadania. Ou seja, a lei assegura que, mesmo diante da ausência de publicação espontânea, o cidadão possa requerer e obter informações, promovendo maior controle social e participação democrática.

A seguir, apresenta-se o quadro 2, demonstrando a evolução das leis sobre transparência no Brasil a partir da Constituição Federal de 1988:

<sup>2</sup>Para mais informações, veja em: CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. **Guia de transparência ativa:** para órgãos e entidades do poder executivo federal. v. 7. Brasília, DF: CGU, 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/central-de-conteudo/publicacoes/gta-7-guia-de-transparencia-ativa-final.pdf>. Acesso em: 02 jun. 2025.

Quadro 2 – Legislação sobre transparência

| Número e ano                                 | Ementa/assunto                                                                                                       |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Constituição Federal de 1988                 | Institui Estado Democrático de Direito.                                                                              |
| Lei nº 8.159/1991                            | Política Nacional de Arquivos.                                                                                       |
| Lei nº 9.051/1995 (Expedição de Certidões)   | Expedição de Certidões.                                                                                              |
| Lei nº 9.507/1997                            | Lei do <i>Habeas Data</i> .                                                                                          |
| Lei Complementar nº 101/2000                 | Lei de Responsabilidade Fiscal.                                                                                      |
| Lei nº 11.111/2005 (Revogada pela LAI)       | Acesso a documentos públicos.                                                                                        |
| Lei Complementar nº 131/2009                 | Transparência na Execução Orçamentária.                                                                              |
| Lei nº 12.527/2011                           | Lei de Acesso à Informação.                                                                                          |
| Decreto Federal nº 7.724/2012                | Regulamenta a LAI.                                                                                                   |
| Decreto Federal nº 7.845/2012                | Credenciamento de Segurança e o tratamento de informação).                                                           |
| Decreto Federal nº 8.777/2016                | Institui a Política de Dados Abertos.                                                                                |
| Lei Federal nº 13.460/2017                   | Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. |
| Lei Federal nº 13.709/2018                   | Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.                                                                             |
| Decreto nº 9.637/2018                        | Política Nacional de Segurança da Informação).                                                                       |
| Decreto nº 9.690/2019 (Alteração do Decreto) | Altera o Decreto nº 7.724/2012 (que regulamenta a LAI).                                                              |
| Decreto nº 10.160/2019                       | Política Nacional de Governo Aberto.                                                                                 |
| Lei nº 13.979/2020                           | Medidas para Enfrentamento da COVID-19.                                                                              |

|                               |                                                                                                                        |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Medida Provisória nº 926/2020 | Contratações Emergenciais - COVID-19.                                                                                  |
| Medida Provisória nº 951/2020 | Compras Públicas e Sanções - COVID-19.                                                                                 |
| Decreto nº 10.540/2020        | Padrão mínimo de qualidade do Sistema Único e Integrado de Execução Orçamentária, Administração Financeira e Controle. |
| Lei Federal nº 14.129/2021    | Lei do Governo Digital.                                                                                                |
| Lei Federal nº 14.133/2021    | Lei de Licitações e Contratos Administrativos.                                                                         |

Fonte: Elaborado pela autora, com base na legislação federal pertinente à transparência pública (2025).

A transparência pública no Brasil é resultado de um processo histórico e normativo que tem origem na Constituição Federal de 1988, marco fundamental na consolidação do Estado Democrático de Direito. Ao instituir os princípios da publicidade e da eficiência como diretrizes da administração pública, a Carta Magna estabeleceu as bases para o controle social e para a democratização do acesso às informações produzidas pelo Estado. Desde então, diversas leis e decretos federais foram promulgados com o intuito de concretizar esses princípios, conferindo maior visibilidade e responsabilidade à gestão pública.

Entre essas normas, destaca-se a Lei Complementar nº 101/2000, a chamada Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF), que inaugurou um novo paradigma de gestão ao estabelecer critérios rígidos de planejamento, execução e transparência das contas públicas. A LRF representou um marco no controle das finanças públicas e na consolidação de uma cultura de responsabilidade administrativa, determinando que os entes federativos divulgassem, de forma acessível e compreensível, informações relativas às receitas, despesas e execução orçamentária. Esse movimento foi fortalecido pela Lei Complementar nº 131/2009, que alterou a LRF e tornou obrigatória a divulgação em tempo real dos dados relativos à execução orçamentária e financeira nos portais eletrônicos dos órgãos públicos.

Destacam-se, outrossim, a Lei de Acesso à Informação (LAI) e a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), uma vez que encontram sua base em direitos fundamentais assegurados pela Constituição Federal de 1988 (Brasil, 1988). Tais diplomas legais regulamentam, respectivamente, o direito de acesso à informação de interesse público (Brasil, 2011, Art. 5º, XXXIII) e o direito à proteção dos dados pessoais, inclusive no ambiente digital (Brasil, 2018, Art. 5º, LXXIX).

A complementaridade entre a Lei de Acesso à Informação (LAI) e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) é notória. A própria LAI, em seu Artigo 31, já estabelecia o equilíbrio e a proporcionalidade no tratamento da informação, restringindo o acesso a dados relativos à intimidade, vida privada, honra e imagem, ou condicionando-o ao consentimento do titular (Bioni; Silva; Martin, 2022).

Essa previsão demonstra clara correspondência com os princípios de finalidade, necessidade e adequação da LGPD, dado que o objetivo central da LAI é garantir o acesso a informações de interesse público, não havendo fundamento para a divulgação de dados estritamente privados e sem relevância pública.

Convergente a esse propósito, a LGPD aprimora a transparência pública ao exigir o registro das atividades de tratamento de dados (Brasil, 2018, Art. 37). Tal obrigação impõe aos órgãos públicos o dever de mapear, inventariar e gerenciar adequadamente os dados pessoais sob sua guarda, aprimorando a governança e facilitando o atendimento aos pedidos de acesso à informação (Bioni; Silva; Martin, 2022).

### 2.3 ACCOUNTABILITY

*Accountability* diz respeito à responsabilidade dos gestores públicos de prestarem contas de seus atos, o que exige uma compreensão clara de suas atribuições e a definição precisa de papéis e responsabilidades (Minuzzi *et al.*, 2021). Esta prestação de contas permite o controle social da administração pública, conferindo centralidade ao cidadão, que pode exercer sua cidadania de maneira proativa, na medida em que pode fiscalizar e apontar desvios que possam ocorrer. Diante desta nova realidade é que a gestão pública vem se transformando, através da cobrança aos gestores públicos de uma boa governança, “indagando através do controle social a transparência e publicidade dos atos governamentais, e efetivamente a responsabilização dos gestores públicos, quando praticado o mal feito público” (Bergamini, 2020, p. 7).

Sobre o conceito de *accountability*, Rego e Freire (2023) ponderam que:

Para a *Organization for Economic Co-operation and Development* (OECD), *accountability* pública está relacionada à ideia de prestação de contas do setor público aos cidadãos, como também à ideia de ter alguém responsável, fiscalizador dos atos públicos, mas, diferentemente da transparência, na *accountability* há a sanção caso os atos públicos venham a ser reprovados pelos cidadãos. Em outras palavras, espera-se que o cidadão sancione por meio do voto, as boas práticas de governança pública (Rego; Freire, 2023, p.25).

Porém, afirmam os autores que os governos municipais, embora sejam os mais próximos dos cidadãos e responsáveis por decisões que os afetam diretamente, apresentam os níveis mais frágeis de transparência e *accountability* no Brasil. Destacam que esse cenário é paradoxal, pois a proximidade com a população deveria favorecer maior transparência, como ocorre em democracias mais avançadas. E isso se deve a três fatores: desinformação local; opacidade na atuação dos governos municipais; e a percepção de que os custos de ser transparente superam os de manter a opacidade, especialmente na ausência de controle institucional eficaz.

Assim, percebe-se que o conceito de *accountability* é multifacetado e de difícil tradução para o português, por abranger diferentes dimensões conforme a área do conhecimento que o utiliza. De forma geral, ele se refere à obrigação moral ou legal de prestar contas sobre ações realizadas, seja por pessoas, instituições públicas ou privadas, seja por diferentes públicos, como cidadãos, funcionários ou sociedade em geral.

Conforme ensina Peres (2017), há várias interpretações para o conceito, que costuma ser associado a ideias como responsabilização, prestação de contas e governança, apesar de todos esses termos não serem exatamente iguais. Aponta, ainda, que a *accountability* está diretamente ligada à origem das relações públicas, especialmente na ideia de criar uma comunicação transparente e de mão dupla entre organizações e seus públicos. Essa transparência tem se tornado cada vez mais valorizada como um princípio ético da comunicação organizacional, tanto na teoria quanto na prática das empresas e instituições.

Dentro desse entendimento, a *accountability* na Administração Pública constitui elemento central para o fortalecimento da transparência, da responsabilidade e da eficiência governamental, uma vez que se relaciona ao dever dos órgãos públicos e de seus agentes de responder por suas ações, decisões e resultados perante a sociedade, por meio de mecanismos institucionais de controle e fiscalização. Conforme destacam Paes *et al.* (2023), a efetividade da *accountability* depende da existência de processos permanentes de avaliação e responsabilização, capazes de permitir ao cidadão acompanhar e controlar o exercício do poder delegado aos seus representantes.

No âmbito político, a *accountability* assume papel ainda mais relevante, pois impõe aos representantes eleitos a obrigação de prestar contas à população, atendendo às demandas coletivas e atuando em consonância com o interesse público. A ausência de mecanismos adequados de responsabilização pode favorecer o uso indevido do poder e comprometer a legitimidade democrática. Assim, a promoção da *accountability* requer a definição clara de responsabilidades, o estabelecimento de indicadores de desempenho, a adoção de sistemas de

monitoramento e a criação de um ambiente institucional que estimule a identificação e correção de falhas. Em síntese, a *accountability* inicia-se com práticas efetivas de transparência pública — ativa e passiva — e se concretiza com a responsabilização dos agentes públicos, seja por meio de incentivos, seja por meio de sanções.

Assim, conforme a abordagem desenvolvida por Paes *et al.* (2023), a transparência pública constitui elemento fundamental para o fortalecimento da *accountability*, na medida em que assegura o acesso às informações necessárias ao acompanhamento da atuação estatal. Todavia, a *accountability* não se esgota na transparência, abrangendo também mecanismos institucionais de avaliação, controle e responsabilização dos agentes públicos, que permitem à sociedade não apenas conhecer, mas efetivamente fiscalizar e atribuir consequências às ações da Administração Pública.

Nesse sentido, trazendo esses conceitos ao cenário atual, vivemos, hoje, uma era de cobranças por parte dos Tribunais de Contas e demais órgãos de controle externo pela transparência pública, impulsionada pela crescente cobrança da sociedade pelos mecanismos de controle institucional. Isso ocorre de modo que diversos índices e *rankings* monitoram constantemente os portais da transparência dos municípios, como o ITP (Índice de Transparência da Administração Pública (ATRICON - Radar da Transparência)<sup>3</sup>, o Mapa Brasil Transparente (antigo Escala Brasil Transparente da CGU<sup>4</sup>) e a Transparência Internacional Brasil (ITGP)<sup>5</sup>.

Essa pressão contínua faz com que os gestores públicos disponibilizem informações cada vez mais amplas e acessíveis, como dados sobre receitas, despesas, contratos e folha de pagamento. A transparência passou de valor ético a critério central de avaliação da qualidade da gestão pública.

Entretanto, é necessário ponderar que os *rankings* de transparência são frequentemente preenchidos pelos próprios municípios, o que pode introduzir viés nas avaliações. Um município que possui informações incompletas sobre conselhos municipais declara, por exemplo, possuir tais informações (“sim”), enquanto outro, em situação semelhante, responde negativamente (“não”). Essa variação interpretativa evidencia uma subjetividade no

<sup>3</sup>Para mais informações, ver: ATRICON – Associação dos Membros de Tribunais de Contas do Brasil. Página inicial. **Radar da Transparência Pública**, Brasília, DF, s.d. Disponível em: <https://radardatransparencia.atricon.org.br/>. Acesso em: 25 abr. 2025.

<sup>4</sup>Para mais informações, ver: CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. Autoavaliações da Gestão. **Mapa Brasil Transparente**, Brasília, DF, s.d. Disponível em: [https://mbt.cgu.gov.br/publico/avaliacao/autoavaliacao\\_gestao](https://mbt.cgu.gov.br/publico/avaliacao/autoavaliacao_gestao). Acesso em: 25 abr. 2025.

<sup>5</sup>Para mais informações, ver: TRANSPARÊNCIA INTERNACIONAL. Índice de Transparência e Governança Pública. **Transparência Internacional**, Brasília, DF, s.d. Disponível em: <https://transparenciainternacional.org.br/itgp/>. Acesso em: 25 abr. 2025.

preenchimento, que compromete a comparabilidade entre os entes e, conseqüentemente, a precisão dos índices de transparência.

Cabe, no entanto, ressaltar que os municípios, em geral, têm avançado significativamente no cumprimento das exigências legais previstas na Lei de Acesso à Informação (LAI) e na Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF). Essas normas são amplamente consideradas nos mecanismos de avaliação e nos rankings, o que explica o progresso observado nesses aspectos. Contudo, atender à LAI e à LRF não representa, por si só, o desafio central da transparência contemporânea. O verdadeiro desafio reside em garantir que as informações disponibilizadas tenham significado e utilidade para o cidadão, de modo a promover uma transparência que vá além da publicidade formal, aproximando-se do ideal de transparência substantiva, orientada à compreensão e ao controle social.

Diante disso, torna-se essencial refletir sobre os reais impactos da transparência na efetivação do controle social e da *accountability*, bem como sobre os possíveis efeitos adversos, como a sobrecarga administrativa e a burocratização enfrentadas por gestões municipais com menor capacidade técnica. Assim, é fundamental buscar equilíbrio entre o volume e a relevância das informações disponibilizadas, assegurando que a transparência pública funcione como instrumento efetivo de participação cidadã e não apenas como cumprimento formal de exigências normativas.

## 2.4 PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

Dentro das discussões sobre transparência e *accountability*, o portal da transparência se configura como uma das principais ferramentas de concretização desses princípios na prática da gestão pública. Ao disponibilizar dados e informações sobre receitas, despesas, contratos, licitações e demais atos administrativos, o portal promove o acesso amplo e direto do cidadão ao que é realizado com os recursos públicos, para que ele entenda como o governo está utilizando os recursos públicos. Essa abertura informacional não apenas fortalece os mecanismos de controle social e institucional, primado pela *accountability*, mas também contribui para o amadurecimento democrático, ao permitir que o cidadão participe de forma mais ativa, consciente e crítica da vida pública. Assim, o portal da transparência deixa de ser apenas uma obrigação legal e se torna um instrumento estratégico de aproximação entre governo e sociedade, fortalecendo a confiança nas instituições e a legitimidade das decisões públicas.

Importante destacar que o controle social depende fundamentalmente da participação cidadã. Tal participação se concretiza somente em um contexto democrático que valorize, em suas dimensões cultural, social, política e educacional, espaços de diálogo entre as demandas da sociedade e o próprio Estado. O controle social pressupõe a participação, que, por sua vez, pressupõe Estado democrático, o que demonstra que a democracia é condição para o controle social (Reis *et al.*, 2023). Ainda, na linha desses autores, temos que a transparência na administração pública é o elemento que torna possível o exercício do controle social. Em síntese, ela consiste em disponibilizar à sociedade informações sobre as decisões tomadas, os resultados alcançados e as respostas dadas aos questionamentos dos cidadãos a respeito das ações dos gestores públicos.

Neste sentido, os portais públicos costumam ser o primeiro ponto de contato do cidadão com os serviços *online*, e têm duas funções principais: compartilhar informações e integrar processos e pessoas, o que ajuda a tornar a gestão mais conectada com a sociedade e a reduzir custos operacionais (Paula; Cianconi, 2007).

O Portal da Transparência é concebido como um canal aberto e acessível a toda a coletividade, permitindo que qualquer cidadão – seja conselheiro, estudante, profissional de qualquer área ou membro da sociedade em geral – possa consultar informações públicas livremente, sem necessidade de senhas ou formulários, reforçando o princípio do acesso universal à informação. Essa iniciativa é considerada uma ferramenta importante para o controle social. De acordo com a Controladoria-Geral da União<sup>6</sup>, entende-se que o principal objetivo do portal da transparência é funcionar como uma ferramenta que possibilite ao cidadão conhecer, questionar e exercer seu papel de fiscal da aplicação dos recursos públicos, reconhecendo a importância da sociedade no exercício do controle social sobre o Estado.

Com mais transparência, o cidadão pode se tornar um agente ativo no acompanhamento dos gastos públicos. Para isso, as informações devem ser claras e compreensíveis para todos os públicos, independentemente do nível de escolaridade. A literatura destaca que, quando os portais são realmente informativos, ajudam os cidadãos a entender melhor como os recursos públicos são usados e, com isso, contribuem para prevenir a corrupção (Rausch; Soares, 2010).

Apesar de as normas exigirem que muitos dados sejam divulgados, isso não garante, por si só, uma transparência total e absoluta. Para Manenti (2017), as informações fornecidas

---

<sup>6</sup>Para mais informações, ver: CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. Controle social. **Portal da Transparência**, Brasília, DF, s.d. Disponível em: <https://portaldatransparencia.gov.br/controle-social>. Acesso em: 02 jun. 2025.

pelos gestores públicos são, muitas vezes, imperfeitas, o que torna impossível alcançar uma transparência completa. Aponta, também, que a transparência pode servir a diversos objetivos, como melhorar a eficiência e eficácia dos serviços, garantir a qualidade, dar respostas mais rápidas à população, seguir a legalidade, reforçar a legitimidade e apoiar decisões democráticas.

### 3 O PORTAL DA TRANSPARÊNCIA NO BRASIL E O CASO DE MARINGÁ

Para compreender a importância e os avanços relacionados à transparência pública, é necessário resgatar o contexto histórico e os fundamentos que deram base ao fortalecimento da cidadania e da democracia no Brasil.

Conforme evidenciado anteriormente, a institucionalização da participação social torna-se essencial para recuperar a vivência democrática e a confiabilidade na administração pública. É a participação social que, em ação conjunta entre a sociedade e o Estado, tem evidenciado um novo modelo de gestão e governança pública. Nele, os mecanismos de participação cidadã contribuem para aproximar a sociedade do governo, através do controle e da inserção nas discussões políticas. Teoricamente, na legislação controle social e as discussões políticas devem ao menos funcionar, a ponto de transformar a gestão e torná-la mais eficiente, efetiva e democrática, o que permite legitimar o governo, e por consequência, aumentar a confiança dos cidadãos.

O Portal da Transparência do Governo Federal é uma iniciativa da Controladoria-Geral da União (CGU), criada em 2004, com o objetivo de permitir o acompanhamento da aplicação dos recursos públicos por qualquer cidadão, sem necessidade de identificação. A proposta de Santos *et al.* (2016) destaca que o Portal consolidou informações sobre ações governamentais em um só local, com linguagem acessível, e evoluiu para contemplar dados além das finanças, como imóveis funcionais, quadro de servidores e restrições a contratos com a administração. Essa ampliação fortalece o controle social, ao permitir que os cidadãos monitorem o governo, em linha com o conceito de vigilância reversa proposto por Castells (2006). Além disso, gestores públicos também utilizam o portal para acompanhar a liberação de recursos. O surgimento do portal está vinculado à Lei de Responsabilidade Fiscal (Lei Complementar nº 101/2000), à Lei Complementar nº 131/2009, que impõe transparência em tempo real da execução orçamentária, e ao Decreto nº 5.482/2005, que normatiza a ferramenta e determinou a criação de páginas de transparência nos órgãos públicos.

Neste sentido, a transparência administrativa vai além da divulgação das ações governamentais. Ela se concretiza quando as informações oferecidas ao público são apresentadas com clareza, de forma acessível e fácil de localizar, incentivando a sociedade a fiscalizar e a participar das decisões governamentais. A participação popular, articulada ao princípio da publicidade, obriga a Administração Pública a atuar de forma transparente.

A legislação brasileira estabelece a participação dos usuários na gestão pública, regulando direitos como o de representação e o acesso a registros e informações sobre atos do

governo. Além disso, a transparência é fortalecida por mecanismos que incentivam a presença da população em audiências públicas e por outros meios que informam, consultam, envolvem e empoderam os cidadãos e organizações da sociedade civil.

No Brasil, a chamada nova gestão pública, fruto de reformas estatais recentes, busca modernizar e democratizar a administração, promovendo maior transparência. Essa abordagem reconhece que a publicidade da informação é essencial para garantir o acesso e a participação social. A Constituição de 1988 desempenhou papel decisivo ao assegurar garantias que permitem aos cidadãos compreender e acompanhar a gestão pública. A partir dela, foram criadas diversas leis voltadas à efetivação dos princípios da publicidade e da transparência, conforme colocado anteriormente no quadro 2.

Neste ponto, é importante destacar a atuação dos órgãos de controle externo, como o Ministério Público, que atuou de forma relevante para o fortalecimento da transparência pública, especialmente por meio da celebração de Termos de Ajuste de Conduta com municípios, incentivando o cumprimento da Lei de Acesso à Informação e a ampliação da transparência ativa e passiva.

Grandes melhorias nos portais dos órgãos públicos também se devem a partir de iniciativas lançadas em anos recentes, como as avaliações promovidas por Tribunais de Contas e pela Controladoria-Geral da União, em que passou a monitorar de forma sistemática os portais de transparência dos órgãos públicos. Essas avaliações resultam em rankings que estimulam melhorias contínuas, convertendo os portais em ferramentas mais úteis e acessíveis ao cidadão.

Avaliações, como o Índice de Transparência na Administração Pública (ITP), promovido pelo Tribunal de Contas do Estado do Paraná, e o Escala Brasil Transparente (EBT), da Controladoria-Geral da União, verificam a publicação de informações essenciais, como receitas, despesas, licitações, contratos, estrutura administrativa, servidores e obras públicas, conforme determina a legislação. Também é analisado o desempenho da transparência passiva, por meio de pedidos de informação, considerando o conteúdo e a tempestividade das respostas.

Desde 2004, com a criação do primeiro portal da transparência no âmbito federal, os portais públicos vêm evoluindo, ampliando o acesso à informação e impulsionando o uso de ouvidorias e canais de acesso como instrumentos de participação cidadã. O Índice de Transparência do TCE-PR, instituído em 2018, é baseado em critérios estabelecidos nacionalmente e foi incorporado ao ranking do Programa Nacional de Transparência Pública da Atricon, em 2022.

E, também, no ano de 2022, o Tribunal de Contas do Estado do Paraná instituiu o Programa de Avaliação de Contas Municipais de Governo, PROGOV, que é uma iniciativa exclusiva do Tribunal de Contas do Estado do Paraná (TCE-PR). Seu objetivo é aprimorar a análise das contas dos prefeitos paranaenses, incorporando a avaliação da efetividade das políticas públicas em áreas essenciais como educação, saúde, assistência social, previdência, administração financeira, além de transparência e relacionamento com o cidadão. Desta forma, desde 2022, a Prefeitura de Maringá tem respondido um questionário sobre transparência e atendimento ao cidadão, e, para tanto, tem se esforçado para melhorar essas áreas.

Os resultados obtidos nas avaliações, como o Índice de Transparência da Administração Pública (ITP), a Escala Brasil Transparente (EBT) e o Programa de Avaliação de Contas Municipais de Governo (PROGOV), serão apresentados em um tópico específico, com o objetivo de detalhar os desempenhos da Prefeitura de Maringá.

Nesse ponto, cumpre destacar o trabalho de Casarotto (2024), que explora a transparência na administração pública brasileira, com foco nos portais municipais como ferramentas de Gestão do Conhecimento. O trabalho propõe e valida uma matriz de coleta de dados composta por diversas dimensões e atributos de transparência, relacionando-os ao armazenamento e compartilhamento de informações.

Nesse sentido, a dissertação de Casarotto (2024) apresenta uma proposta de parâmetros de atributos de transparência utilizados para analisar portais de transparência de algumas capitais brasileiras. Os atributos de transparência e suas respectivas dimensões foram desenvolvidos a partir de uma revisão bibliográfica sobre os temas de transparência, *accountability* e governança. Foram relacionados aos processos, métodos, técnicas e ferramentas voltados ao armazenamento e compartilhamento do conhecimento.

O principal objetivo da matriz de coleta de dados, que contempla essas dimensões e atributos, é avaliar a adequação da transparência nos portais municipais como instrumentos de *accountability*, bem como de armazenamento e compartilhamento de conhecimento na administração pública. A análise de cada atributo busca compreender a efetividade desses portais em desempenhar suas funções. As dimensões utilizadas para estruturar os atributos propostos por Casarotto (2024) são:

- a) **A informação:** trata da disponibilização de conteúdos relacionados à estrutura e ao funcionamento da entidade pública. Essa categoria busca avaliar a capacidade do portal em oferecer informações úteis de forma acessível, com facilidade de localização e entendimento. Os atributos considerados incluem dados sobre

gestores, estrutura organizacional, perguntas frequentes, ferramenta de busca, mapa do site e calendário de eventos;

- b) **A comunicação:** refere-se ao fornecimento de conteúdo com o objetivo de viabilizar o contato entre cidadãos e governo. Envolve o compartilhamento de informações de interesse geral e a criação de canais de interação, como o “Fale Conosco” e boletins informativos;
- c) **A cooperação:** diz respeito à oferta de ferramentas que possibilitem a colaboração e a troca de informações entre os usuários e o governo. São considerados aqui aspectos como integração com redes sociais, fóruns de discussão, mensagens instantâneas e o uso de *tags* e *chat*;
- d) **A dimensão do acesso:** foca na disponibilização de dados governamentais em formatos abertos e reutilizáveis. Avalia-se a existência de catálogos de dados, diversidade de formatos para *download*, facilidade de acesso e atualização desses dados;
- e) **O controle:** está relacionado à promoção do controle social, tanto por parte do cidadão quanto de órgãos internos e externos. Analisa-se se o portal oferece espaços para participação pública, canais de ouvidoria, formulários de solicitação de informações e atividades voltadas à educação cidadã;
- f) **O uso e a acessibilidade:** observa a facilidade de navegação no portal e a adaptação para pessoas com necessidades especiais. Os atributos incluem a existência de instruções de uso, datas de atualização, clareza nos nomes dos arquivos e opções para consultar informações de diferentes períodos;
- g) **A transparência ativa:** refere-se à divulgação espontânea, por parte do governo, de informações de interesse coletivo. Essa dimensão considera conteúdos como relatórios orçamentários, leis, contratos, licitações, projetos sociais, conselhos e dados sobre servidores públicos;
- h) **A transparência passiva:** aborda a possibilidade de solicitação formal de acesso à informação por parte dos cidadãos. Avalia se o portal fornece instruções claras para a realização do pedido, informações sobre exceções legais, orientações para recorrer em caso de negativa e prazos para resposta.

A importância dessa análise baseada nas dimensões e atributos reside no entendimento de que a transparência vai além da simples publicação de dados. Ela inclui, também, a construção de canais eficientes de comunicação e cooperação, promovendo o compartilhamento de conhecimento. Os atributos fornecem uma visão completa sobre como

os portais contribuem para a *accountability* e para a gestão do conhecimento na esfera pública. A presença ou a ausência dos atributos é verificada de forma objetiva, com respostas afirmativas ou negativas.

Por meio de uma pesquisa qualitativa e descritiva, com estudo de caso em capitais brasileiras, Casarotto (2024) avalia a adequação desses portais, destacando a importância da transparência para a *accountability* e a governança. Os resultados indicam que, embora a maioria dos portais apresente um bom nível de atendimento aos atributos analisados, ainda há necessidade de melhorias contínuas para promover maior interação, participação cidadã e eficiência na gestão do conhecimento público.

Destaca-se que, para validar o instrumento de coleta de dados, Casarotto (2024) realizou um pré-teste em três municípios de grande porte: Maringá-PR, Diadema - SP e Montes Claros - MG, escolhidos por suas semelhanças populacionais e por não integrarem o objeto da pesquisa. A aplicação teve como objetivo testar a matriz elaborada a partir de dimensões e atributos de transparência, garantindo sua aplicabilidade futura por outros pesquisadores. Os detalhes desse processo serão apresentados no próximo tópico.

### 3.1 A TRANSPARÊNCIA DE MARINGÁ

O município de Maringá apresenta uma teia consolidada de participação social, destacando-se, entre seus mecanismos, os Conselhos Municipais de Políticas Públicas. Segundo dados disponíveis no Portal da Transparência da Prefeitura de Maringá<sup>7</sup>, o município conta com 28 conselhos ativos, incluindo tanto os obrigatórios quanto outros que refletem demandas específicas da sociedade, como o Conselho da Juventude, o Conselho Municipal de Migrantes e o Conselho Municipal de Proteção e Bem-Estar Animal. Isso demonstra que, além do portal como ferramenta de controle social digital, a cidade já dispõe, há muito tempo, de espaços institucionais voltados à escuta e à deliberação cidadã, fundamentais para fortalecer a participação democrática.

Desta forma, Maringá está bem acima da média de outros municípios, diante do que aponta a literatura a respeito:

Considerando isso, pode-se dizer, então, que, além dos quatro conselhos compulsórios, é típico dos municípios brasileiros possuir mais dois conselhos

---

<sup>7</sup>Para mais informações, ver: MARINGÁ. Página inicial. **Oxy Transparência**, Maringá, PR, [s.d.].e. Disponível em: <https://tributos.maringa.pr.gov.br/portaltransparencia/1>. Acesso em: 30 mai. 2025.

discrecionários, sendo pelo menos um desses de caráter paritário e deliberativo (Almeida *et al.* 2021, p.80).

E ainda, acrescentam os autores que, quanto ao número de conselhos nos municípios brasileiros, tanto a média quanto a mediana apontam seis conselhos.

Assim, pode-se afirmar que Maringá segue a tendência abordada pelos autores, pois além dos conselhos obrigatórios, o município conta com uma diversidade de instâncias participativas, como o Conselho Municipal de Políticas para Migrantes, Refugiados e Apátridas, o Conselho da Juventude, o Conselho dos Direitos da Mulher, o Conselho da Promoção da Igualdade Racial, o Conselho de Direitos Humanos, o Conselho Municipal de Turismo, entre outros, o que proporciona a participação social em múltiplas áreas.

Desde o ano de 2022 até o presente, a pesquisadora, enquanto Gerente de Transparência e Controle Social (e autoridade de monitoramento da LAI, nomeada por Portaria<sup>8</sup>), teve a oportunidade de participar de algumas reuniões com diversos conselhos municipais em Maringá, dialogando sobre controle social e o espaço do conselho para o cidadão, diretamente com os conselheiros, na forma de um breve treinamento. Nesses encontros, foi possível reforçar o papel do conselho como um espaço de participação social, onde o cidadão pode comparecer e não apenas expressar suas demandas, mas também se capacitar para exercer o controle social.

Esses espaços, quando fortalecidos por meio de parceria com a Prefeitura – setor de transparência –, podem, inclusive, promover a capacitação dos cidadãos, ao possibilitá-los a busca e a interpretação de informações relevantes no Portal da Transparência, o que permite uma maior aproximação da gestão pública em relação à sociedade. Entretanto, até o momento, não houve a procura junto ao setor da transparência pelos conselheiros municipais, para que seja articulada uma capacitação para cidadãos.

O Portal da Transparência da Prefeitura de Maringá foi lançado em 2014, fruto da articulação entre a Controladoria-Geral do Município (atualmente Secretaria de *Compliance* e Controle), a Secretaria de Gestão, através da Diretoria de Tecnologia da Informação, e a Secretaria Municipal de Fazenda. Nesse mesmo ano, a Prefeitura de Maringá, assim como outras prefeituras paranaenses, firmou um Termo de Ajuste de Conduta (TAC) com o Ministério Público do Paraná, comprometendo-se a divulgar dados sobre despesas públicas, como: folha de pagamento, diárias, convênios e transferências voluntárias, licitações e

---

<sup>8</sup>Para mais informações, ver: MARINGÁ. **Portaria nº 04/2023** – SECCOMPLIANCE. Maringá: Prefeitura de Maringá, 2023c. Disponível em: <https://maringa.oxy.elotech.com.br/portaltransparencia-api/api/files/arquivo/808634>. Acesso em: 30 mai. 2025.

contratos, dados sobre os bens que compõem o patrimônio, almoxarifado, leis e atos, bem como obras públicas.

Em 2016, iniciou-se o serviço de informação ao cidadão (SIC), serviço presencial em que o cidadão pode solicitar informações públicas via protocolo físico, na praça de atendimento do Paço Municipal. Ao mesmo tempo, foi implementada a modalidade eletrônica, o e-SIC, em que o cidadão pede informações via portal da transparência<sup>9</sup>, preenchendo apenas um formulário eletrônico.

Ao longo do tempo, o portal da transparência incorporou novas funcionalidades, como a criação de novos menus com informações públicas, incluindo, entre outras informações, gastos com publicidade e propaganda, receitas e despesas oriundas de multas de trânsito, lista de beneficiários de programas sociais e lista de espera para pedidos de remoção de árvores, informações sobre a Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados e a Lei nº 14.129/2021 - Lei do Governo Digital, bem como suas respectivas regulamentações no âmbito municipal.

A partir de 2018, o portal da transparência da Prefeitura de Maringá passou por reorganizações para facilitar o acesso a temas relevantes, como contabilidade e finanças, convênios, diárias e informações sobre resíduos sólidos. Além disso, as orientações sobre o Serviço de Informação ao Cidadão foram aprimoradas para garantir mais clareza nos procedimentos de abertura e acompanhamento dos pedidos de acesso à informação. Foram publicadas normas<sup>10</sup>, como o Decreto Municipal 1065/2019, que regulamenta a LAI (Maringá, 2019), e a Instrução Normativa nº 02/2024 - *Compliance*, que padroniza o atendimento dos pedidos de acesso à informação, estabelecendo o seu fluxo de atendimento (Controladoria-Geral do Estado do Paraná, 2024). Ou seja, quando o cidadão não encontra as informações que necessita dentro do Portal, pode solicitar via e-SIC para obter uma resposta da Prefeitura no prazo legal de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias, estipulado pela LAI e pelo Decreto 1065/2019. Desde a implantação do e-SIC até maio de 2025, foram quase 6.000 pedidos de acesso à informação, com uma média de 17 dias para resposta.

Entre outras melhorias, movidas, também, pelas avaliações anuais do Índice de Transparência Pública (ITP), do Tribunal de Contas do Estado do Paraná, e do Escala Brasil Transparente (EBT) – essa ocorreu somente em 2019 –, da Controladoria-Geral da União,

<sup>9</sup>Para mais informações, ver: MARINGÁ. Acesso à informação: E-SIC. **Oxy Transparência**, Maringá, PR, [s.d.].a. Disponível em: <https://tributos.maringa.pr.gov.br/portaltransparencia/1/esic>. Acesso em: 30 mai. 2025.

<sup>10</sup>Para mais informações sobre as normas publicadas, ver: MARINGÁ. Legislação do Portal. **Oxy Transparência**, Maringá, PR, [s.d.].c. Disponível em: <https://tributos.maringa.pr.gov.br/portaltransparencia/1/leisregemportal>. Acesso em: 15 nov. 2025.

foram criados menus específicos no portal da transparência para os Conselhos Municipais, lista de bases de dados abertos e informações detalhadas da área da saúde, como é o caso da lista de estoque de medicamentos no município. Também foram implementadas mais informações sobre Educação, como a lista de espera para vagas nos Centros Municipais de Educação Infantil (CMEIs). Em 2020, foi implementado um menu destinado à COVID-19, o que permitiu a divulgação completa das medidas adotadas durante a pandemia, conforme a orientação do TCE/PR. Informações sobre convênios, educação e gestão de pessoal foram ampliadas, com destaque para dados sobre servidores cedidos, diárias e tabela salarial. Para além, foram incluídas abas específicas para as secretarias de Limpeza Urbana e Infraestrutura.

As melhorias implementadas no Portal da Transparência da Prefeitura de Maringá não decorreram exclusivamente de exigências do Tribunal de Contas do Estado do Paraná (TCE/PR) ou do Ministério Público. Muitas mudanças foram impulsionadas pelas dificuldades enfrentadas pelos próprios cidadãos para localizar informações no portal, conforme apontado nas mensagens e reclamações recebidas por e-mail e telefone pelo canal “Fale Conosco<sup>11</sup>”, que é atendido pela autoridade de monitoramento da Lei de Acesso à Informação, ou seja, é um contato direto com um servidor que tem a atribuição de garantir o cumprimento da Lei de Acesso à Informação. Um exemplo significativo foi a dificuldade recorrente dos cidadãos de encontrar os relatórios contábeis no portal da transparência, que estavam inseridos dentro do menu “Publicações”. Em resposta a isso, foi criado um novo menu exclusivo, chamado “Contabilidade e Finanças”, facilitando o acesso direto a essas informações no portal.

Da mesma forma, a LOA (Lei Orçamentária Anual) e a LDO (Lei de Diretrizes Orçamentárias), anteriormente de difícil acesso dentro do menu “Publicações”, passaram a ter um espaço exclusivo, com a criação de uma aba específica para o PPA (Plano Plurianual), LDO e LOA. A mudança atendeu, entre outros fatores, à recorrência de pedidos de acesso à informação solicitando a LOA, já que os cidadãos não conseguiam encontrá-la com facilidade no portal. Essas adequações advieram da escuta dos cidadãos, para aprimorar continuamente o acesso à informação e promover maior clareza e transparência na gestão pública.

É importante destacar que no dia 30 de abril de 2024 foi realizada uma reunião com a empresa Elotech, atual fornecedora do serviço de portal da transparência da Prefeitura de Maringá. Estiveram presentes a Gerente de Transparência, que é a Autoridade da Lei de

---

<sup>11</sup> O canal “Fale Conosco” permite a interação com os cidadãos, via telefone ou e-mail, a fim de orientar o cidadão a localizar informações no portal, registrar pedido de acesso à informação ou registrar manifestação de Ouvidoria: reclamação, denúncia, elogio ou sugestão.

Acesso à Informação, o Secretário de *Compliance* e Controle e a Superintendente da pasta. O encontro teve como objetivo apresentar a proposta do pré-projeto desta Dissertação, para melhorias no portal da transparência da Prefeitura de Maringá, permitindo que a empresa tomasse conhecimento das mudanças pretendidas e pudesse contribuir com sugestões e soluções técnicas.

Os representantes da Elotech demonstraram interesse e disposição em colaborar com o desenvolvimento das melhorias, reconhecendo a relevância do controle social e visualizando a oportunidade de aperfeiçoar o próprio produto deles - o portal da transparência, que é utilizado por diversas outras prefeituras do estado do Paraná e de outros estados.

Nesse ponto, é importante voltar ao trabalho de Casarotto (2024). A Prefeitura de Maringá-PR foi um dos órgãos selecionados para a aplicação do pré-teste da matriz de coleta de dados, elaborado pela autora, juntamente com os municípios de Diadema - SP e Montes Claros - MG. A escolha desses municípios se deu por serem de grande porte, possuírem populações de tamanho semelhante e não integrarem o objeto da pesquisa. O propósito do pré-teste foi validar o instrumento de coleta, estruturado a partir de dimensões e atributos de transparência, com o intuito de garantir que pudesse ser utilizado por outros pesquisadores.

Durante a análise dos dados do pré-teste, foi registrado o tempo estimado para a aplicação da matriz em cada portal. No caso do portal de Maringá, o tempo médio registrado foi satisfatório, já que as respostas foram encontradas dentro de um período de tempo inferior às outras duas prefeituras.

Quanto às observações gerais, a pesquisa identificou que o portal de Maringá apresentou maior facilidade de acesso às informações quando comparado aos portais dos outros dois municípios. Essa facilidade indica que o portal exigia poucas melhorias no que se refere à localização das informações.

Uma análise das dimensões relacionadas à transparência, elaboradas pela autora no apêndice B (Casarotto, 2024, p. 232), como informação, comunicação, cooperação, acesso, controle, uso e acessibilidade, além das transparências ativa e passiva e de seus respectivos atributos foi realizada durante o trabalho de pesquisa. No entanto, essa análise é feita de forma conjunta para os três municípios, sem detalhamento específico dos atributos de cada um nem observações exclusivas sobre Maringá. Dessa forma, a principal informação positiva destacada sobre o portal de Maringá é a facilidade geral de acesso durante o pré-teste. Não foram registradas dificuldades específicas associadas exclusivamente a esse portal, além da constatação de que ele demandava menos ajustes em relação aos demais avaliados nessa etapa da pesquisa.

Para detalhar o desempenho da Prefeitura de Maringá no contexto desta pesquisa, realizou-se o preenchimento do questionário proposto por Casarotto (2024), cujos resultados foram organizados em um quadro síntese (quadro nº 8). Esse quadro apresenta o grau de atendimento dos itens previstos nos indicadores ITP (Índice de Transparência Pública) e PROGOV (Programa de Governança Pública), destacando as dimensões em que servidores, cidadãos e fornecedores relataram maiores dificuldades no acesso às informações disponibilizadas no Portal da Transparência. Ressalta-se, contudo, que a análise não considerou o tempo necessário para localizar as informações, uma vez que essa variável não constituía o foco deste momento da pesquisa. A partir dos dados obtidos, observa-se uma ênfase nas dificuldades enfrentadas pelos cidadãos, especialmente no que se refere à usabilidade e à clareza na apresentação dos conteúdos.

Dessa forma, os resultados apresentados nesta dissertação pela pesquisadora permitirão identificar quais dimensões demandam ações de melhoria, que serão propostas no Guia de Transparência da Prefeitura de Maringá.

Concluindo em relação ao estudo de Casarotto (2024), de uma forma geral, os portais das capitais analisados precisam melhorar tanto a transparência ativa quanto a passiva.

Em relação à transparência ativa, observa-se que, embora esses atributos já apareçam com frequência nos portais, a pesquisa apontou variações quanto à completude e clareza das informações. A divulgação detalhada é fundamental para promover *accountability* e o controle social. Assim, são necessários esforços dos entes públicos para assegurar que as informações sobre programas sociais, servidores, contratos, licitações, viagens, receitas e despesas, entre outras, estejam completas, acessíveis e organizadas de forma clara.

Assim, os resultados do preenchimento dos atributos de transparência de Casarotto(2024) serão discutidos no item 3.7.2.4, com o quadro 8.

### 3.2 RESULTADOS DE MARINGÁ NO ÍNDICE DE TRANSPARÊNCIA DO TCE-PR (ITP), PROGOV (TCE/PR) E NO ESCALA BRASIL TRANSPARENTE (EBT) DA CGU

Índices como o ITP, do Tribunal de Contas do Paraná, e a Escala Brasil Transparente, da Controladoria-Geral da União (CGU), têm como principal objetivo avaliar o cumprimento da Lei de Acesso à Informação pelos órgãos públicos, incentivando a transparência e o acesso a dados governamentais de forma clara, completa e acessível. Essas avaliações ajudam a identificar falhas nos portais de transparência, promovem melhorias na gestão pública,

estimulam a comparação entre diferentes entes federativos e fortalecem o controle social, permitindo que a população acompanhe e fiscalize as ações do governo. Além disso, esses instrumentos contribuem para a prevenção da corrupção e para o fortalecimento da democracia, ao promoverem maior responsabilidade dos gestores e incentivarem a participação cidadã na administração pública. Na sequência, serão apresentados os resultados dessas avaliações.

No ano de 2019, na edição de avaliação dos municípios promovida pela CGU, o Escala Brasil Transparente, a Prefeitura de Maringá obteve 9,88% em transparência. No mesmo ano, na primeira edição do ITP, Maringá alcançou 85,37% de transparência, ocupando a terceira posição entre os municípios paranaenses.

Em 2020, durante a avaliação específica da gestão da pandemia, obteve 100% de transparência. No final do mesmo ano, na segunda edição geral do índice, subiu para 87,63%, ficando em 19º lugar geral e em primeiro entre as grandes cidades do estado.

Na sequência, em 2021, nas avaliações da transparência sobre a vacinação contra a COVID-19, o município novamente alcançou 100% em transparência dessas informações. Ainda em 2021, no índice geral de todas as informações do portal, a pontuação foi de 94,72%, com a cidade ocupando o 36º lugar geral e a segunda posição entre os maiores municípios paranaenses.

Em 2022, no índice geral de transparência, Maringá atingiu 100% de transparência, igualando-se a outros 16 municípios que cumpriram todos os critérios da avaliação, sendo que todas as informações sobre os resultados, inclusive com planilhas de avaliação, estão no site do Tribunal de Contas do Estado do Paraná<sup>12</sup>.

No ano subsequente, em 2023, mudou-se a forma de avaliar a transparência, com o surgimento do Programa Nacional de Transparência Pública (PNTP), que, através de avaliações, surge para melhorar os indicadores e permitir comparações entre os portais brasileiros.

O Programa Nacional de Transparência Pública (PNTP) foi instituído por iniciativa da Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil (ATRICON), em parceria com o Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso (TCE-MT) e o Tribunal de Contas da União (TCU), contando, ainda, com o apoio de diversas entidades do sistema de controle externo, como os demais Tribunais de Contas, o Instituto Rui Barbosa (IRB), o Conselho Nacional de Presidentes dos Tribunais de Contas (CNPTC), a Associação Brasileira de Tribunais de

---

<sup>12</sup>Para mais informações, ver: TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ. Página inicial. **TCE-PR**, [S.l.], [s.d.]. Disponível em: <https://www.tce.pr.gov.br/transparencia/itp.htm>. Acesso em: 17 nov. 2025.

Contas dos Municípios (ABRACOM) e o Conselho Nacional de Controle Interno (CONACI). O propósito central do programa é promover a transparência no setor público por meio da padronização, orientação, incentivo e fiscalização das práticas de divulgação de informações por parte dos órgãos e poderes públicos em todo o território nacional.

Entre as principais estratégias adotadas pelo PNTP estão: a) a definição e publicação de critérios nacionais padronizados de transparência, alinhados à legislação vigente, que possam servir de referência para os controles interno, externo e social; b) a realização de avaliações periódicas sobre o cumprimento desses critérios, com a participação coordenada dos órgãos de controle interno das administrações públicas e dos Tribunais de Contas; c) a concessão de um selo de qualidade em transparência pública às instituições que cumprirem os requisitos estabelecidos pelo programa; e d) a divulgação ampla dos resultados por meio do portal Radar da Transparência Pública<sup>13</sup>, oferecendo à sociedade instrumentos mais eficazes para o exercício do controle social e o acompanhamento da gestão pública.

Maringá obteve 95,03% em transparência, conquistando o Selo Diamante, que é o mais alto reconhecimento, destinado para os portais que atingem 95 a 100% de atendimento aos critérios. A avaliação é realizada pelos Tribunais de Contas, que verificam se os portais atendem aos requisitos estabelecidos. Os resultados são divulgados no Radar da Transparência Pública, um painel que apresenta o panorama da transparência dos portais dos órgãos públicos brasileiros.

Por fim, em 2024, mais uma vez, na avaliação do PNTP, Maringá obteve Selo Diamante, com 98,4% de cumprimento dos itens.

Importante mencionar que, no dia 30 de maio de 2025, foi respondido o ITP 2025, e mais uma vez o questionário com todos os atributos que compõem o índice foi respondido. O resultado da avaliação dos municípios será entregue em dezembro do ano de 2025.

Cabe frisar que o propósito central do Programa Nacional de Transparência Pública é promover a transparência no setor público por meio da padronização, orientação, incentivo e fiscalização das práticas de divulgação de informações por parte dos órgãos e poderes públicos em todo o território nacional.

---

<sup>13</sup>Para mais informações sobre o radar da transparência, ver: RADAR DE CONTROLE PÚBLICO. Página inicial. **TCE MT**, Cuiabá, MT, s.d. Disponível em: <https://radar.tce.mt.gov.br/extensions/radar-da-transparencia-publica/panel.html>. Acesso em: 15 nov. 2025.

### 3.3 GUIA DE BOAS PRÁTICAS DA CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO - CGU

O Guia de Transparência Ativa<sup>14</sup>, em sua 7ª versão (GTA 7), refere-se a um compilado de disposições normativas e orientações específicas para o cumprimento das obrigações de transparência ativa para os órgãos federais. Ele lista quais tipos de informações devem ser divulgadas de forma proativa, como relatórios orçamentários e de gestão fiscal, licitações e contratos, informações sobre servidores, convênios, despesas com diárias e passagens, sanções administrativas, entre outros. O GTA 7 fornece um *checklist* exaustivo do que deve ser ativamente divulgado, servindo como um modelo de referência para Maringá adaptar à sua realidade municipal. Esse guia, por meio do Sistema de Transparência Ativa (STA) da CGU, também enfatiza que a informação divulgada deve ser completa, correta e atualizada.

Esses pontos foram destacados na análise de Casarotto (2024, p. 174-175):

Os dados coletados nos portais selecionados sobre as variáveis de transparência criadas e agrupadas na matriz de coleta revelam que os portais, ao considerarem grande parte das variáveis presentes, atendem aos conceitos e princípios de transparência, *accountability* e governança. Isso não significa que não necessitem de melhorias, pois os atributos podem estar presentes, mas não serem padronizados, de difícil acesso ou até mesmo sem conteúdo.

O GTA 7 reforça, portanto, a necessidade de ir além da mera publicação, garantindo a qualidade dos dados. Além disso, o guia federal traz orientações práticas sobre estrutura e usabilidade, como a organização do menu "Acesso à Informação" em primeiro nível nos sites e a criação de itens de navegação mesmo sem conteúdo disponível no momento, com explicações claras sobre essa ausência. Também são recomendados recursos, como cartilhas de linguagem cidadã. Essas práticas contribuem diretamente para a usabilidade e a facilidade de localização das informações.

Por fim, a dissertação de Casarotto (2024) sugere o desenvolvimento de um padrão de portal de transparência. O GTA 7, sendo um padrão estabelecido pela CGU para a esfera federal, representa uma referência robusta e fundamentada em legislação, que Maringá pode adaptar para criar ou aprimorar seu próprio padrão. Isso pode contribuir para maior uniformidade e conformidade com as melhores práticas nacionais.

---

<sup>14</sup>Para mais informações, ver: CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. **Guia de transparência ativa**: para órgãos e entidades do poder executivo federal. v. 7. Brasília, DF: CGU, 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/central-de-conteudo/publicacoes/gta-7-guia-de-transparencia-ativa-final.pdf>. Acesso em: 02 jun. 2025.

### 3.4 NOVA PRESTAÇÃO DE CONTAS DO GOVERNO MUNICIPAL

O Programa de Avaliação de Contas do Governo (PROGOV), desenvolvido pelo Tribunal de Contas do Estado do Paraná (TCE-PR), tem como objetivo medir e estimular a melhoria da gestão pública municipal em diversas áreas fundamentais.

Além de analisar a transparência e o relacionamento com o cidadão, o PROGOV abrange áreas como a educação, na qual são avaliados o Plano Municipal de Educação, os projetos político-pedagógicos das escolas, o acesso e a permanência dos estudantes, as práticas pedagógicas e a gestão dos recursos físicos e humanos.

Na saúde, o programa verifica o planejamento e a execução das políticas públicas por meio do Plano Municipal de Saúde, da Programação Anual de Saúde e do Relatório Anual de Gestão. Também são considerados aspectos como a gestão do trabalho e a infraestrutura das Unidades Básicas de Saúde (UBS).

No campo da assistência social, são examinados a elaboração e o acompanhamento do Plano Municipal de Assistência Social, a atuação da vigilância socioassistencial, o conhecimento do território, os serviços de convivência e fortalecimento de vínculos, além da estrutura e pessoal dos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS).

A administração financeira também é contemplada com a avaliação do planejamento orçamentário, da execução de despesas, da arrecadação de tributos, da gestão da dívida ativa, dos sistemas de informação e da administração de pessoal em áreas como o controle interno, a contabilidade e a tributação.

Por fim, a área de previdência social é analisada quanto à gestão do Regime Próprio de Previdência Social (RPPS), incluindo o cumprimento da legislação, a atuação dos órgãos de governança, a transparência e o relacionamento com os segurados.

Cada uma dessas áreas é examinada com critérios específicos, através de questionários que são respondidos pela Prefeitura, em suas diversas áreas, permitindo ao PROGOV oferecer uma visão abrangente da qualidade da gestão pública e contribuir para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados aos cidadãos. Desde a primeira avaliação do PROGOV, no ano de 2022, a transparência foi a área que obteve as notas mais altas: 9,25 em 2022; 9,60 em 2023; e 9,70 em 2024.

Em todas as avaliações realizadas por órgãos de controle, como o ITP (Índice de Transparência da Administração Pública), o EBT (Escala Brasil Transparente) e o PROGOV, a Prefeitura tem se empenhado continuamente em aprimorar sua gestão como um todo, reconhecendo a importância de atender aos critérios técnicos e legais exigidos. No que se

refere à área da transparência, esse compromisso não é diferente. A administração municipal realiza esforços constantes, em parceria com a empresa Elotech, responsável pela plataforma de gestão pública, para promover melhorias no portal institucional. O objetivo é garantir que as informações sejam disponibilizadas de forma clara, acessível e em conformidade com os requisitos estabelecidos nos questionários avaliativos.

### 3.5 GOVERNO ELETRÔNICO E TRANSPARÊNCIA

A consolidação do governo digital e das políticas de transparência no âmbito municipal insere-se em um processo histórico de evolução normativa e administrativa, impulsionado tanto por diretrizes nacionais quanto por demandas crescentes da sociedade por acesso à informação, integridade pública e proteção de dados pessoais. Nesse contexto, o Município de Maringá passou a editar atos normativos voltados à institucionalização do governo eletrônico, da transparência e da integridade administrativa. No ano de 2020 foi publicado o Decreto Municipal nº 1452/2020, que trata do combate à corrupção. Em 2021, foi criada a Lei Complementar 1295/2021, que institui o Programa de *Compliance* e Integridade no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta do Poder Executivo Municipal, sendo que algumas Secretarias Municipais já possuem plano de integridade<sup>15</sup>. No Portal da Transparência, o menu “LGPD e Governo Digital” demonstra o compromisso da Prefeitura com esses temas, uma vez que tanto a Lei Geral de Proteção de Dados<sup>16</sup> como a Lei do Governo Digital<sup>17</sup> foram regulamentadas por Decreto Municipal. Além disso, foram instituídas as seguintes políticas: a Política de Privacidade, Política de Segurança da Informação e Política de Governança de Dados.

Sobre o governo digital, a literatura afirma que:

O e-Governo pode oferecer muitos benefícios para a sociedade, mas é importante que sejam implementadas medidas de segurança e privacidade fortes para proteger os dados pessoais dos cidadãos. A transparência e a regulamentação também são

<sup>15</sup>Para mais informações, ver: MARINGÁ. Planos de integridade. **Secretaria Municipal de Compliance e Controle**, Maringá, PR. Atualizado em: 03 jan. 2025a. Disponível em: <http://www3.maringa.pr.gov.br/portal/?cod=portal/15/pagina/4034/planos-de-integridade>. Acesso em: 15 nov. 2025.

<sup>16</sup>Para mais informações, ver: MARINGÁ. Lei Geral de Proteção de Dados - Política de Privacidade. **Oxy Transparência**, Maringá, PR, [s.d.]. Disponível em: <https://maringa.oxy.elotech.com.br/portalttransparencia/1/publicacoes/8825>. Acesso em: 15 nov. 2025.

<sup>17</sup>Para mais informações, ver: MARINGÁ. Regulamentação da Lei do Governo Digital na Prefeitura. **Oxy Transparência**, Maringá, PR, [s.d.]. Disponível em: <https://maringa.oxy.elotech.com.br/portalttransparencia/1/publicacoes/8883>. Acesso em: 15 nov. 2025.

fundamentais para garantir que as informações pessoais sejam tratadas de forma ética e responsável (Victor; Guarda; Dopico-Parada, 2023, p. 55).

Com base na literatura sobre o tema, os autores ainda afirmam que o governo digital, ou “e-governo”, melhora a eficiência dos serviços públicos, já que: cidadãos e empresas podem utilizar os serviços em qualquer lugar, do computador, *tablet* ou celular, sem deslocar-se fisicamente; aumenta a transparência e acessibilidade, pois o acesso a dados e informações estão disponíveis nos portais, gerando mais confiança; há redução de custos com papel e mão de obra para atendimento de forma presencial; e há suporte da tomada de decisões, uma vez que se existem dados armazenados de forma eficiente, contribui-se para a qualidade das decisões do governo.

Quanto à privacidade de dados, os autores entendem que os órgãos públicos precisam equilibrar o direito de se ter acesso à informação com a necessidade de proteger a privacidade dos cidadãos. Desta forma, precisam desenvolver, implementar políticas e procedimentos para garantir a conformidade com regulamentos de privacidade e segurança de dados. Paralelo a isso, os órgãos públicos devem investir em treinamento e conscientização para funcionários para garantir o uso adequado dos dados pessoais. A Prefeitura de Maringá promove, anualmente, treinamentos em LGPD<sup>18</sup> para os servidores públicos municipais.

Portanto, à luz da literatura especializada, constata-se que o arcabouço normativo municipal passou a incorporar, de forma progressiva, as diretrizes estabelecidas na legislação federal, resultando na edição de normas e políticas voltadas à segurança da informação e à governança de dados.

Nesse contexto, foi instituído o Decreto nº 1802/2022, que trata da política de relacionamento com o cidadão, regulamentando a Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública (Maringá, 2022). Para complementar essa iniciativa, a Instrução Normativa nº 03/2022 da Secretaria de *Compliance* e Controle estabeleceu os procedimentos para atendimento às demandas da Ouvidoria-Geral no âmbito da administração municipal, direta e indireta.

Em 2023, no âmbito da evolução normativa municipal relacionada à transparência, ao acesso à informação e à digitalização dos serviços públicos, foram editados novos atos normativos que dialogam com os marcos legais federais analisados nesta pesquisa.

---

<sup>18</sup>Para mais informações, ver: MARINGÁ. Prefeitura promove curso sobre aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados para servidores municipais. **Prefeitura de Maringá**, Maringá, PR, jun. 2025b. Disponível em: <https://www.maringa.pr.gov.br/noticias/prefeitura-promove-curso-sobre-aplicacao-da-lei-geral-de-protecao-de-dados-para-servidores/40570>. Acesso em: 15 nov. 2025.

O Decreto Municipal nº 1547/2023 trata da proteção de dados pessoais no município, e o Decreto nº 1672/2023 define os princípios e instrumentos voltados ao governo digital e à eficiência pública, apresentando todos os serviços digitais que a Prefeitura oferece (Maringá, 2023a; 2023b).

Diversas outras normas também têm fortalecido a oferta de serviços eletrônicos em Maringá. A Lei 766/2009 criou o Órgão Oficial Eletrônico (Maringá, 2009). Em 2010, a Lei 8748/2010 institui a Nota Fiscal de Serviços Eletrônicos (Maringá, 2010). Já a Lei 9224/2012 cria o Boletim Escolar Eletrônico (Maringá, 2012). Em 2013, a Lei Complementar 975/2013 estabelece o Programa ISS Tecnológico, voltado para empresas que investem em pesquisa e desenvolvimento (Maringá, 2013). O Decreto 1612/2016 regulamenta o acesso digital aos sistemas fiscais e tributários da Prefeitura (Maringá, 2016). A Lei 9960/2015 implanta o prontuário eletrônico na rede de saúde (Maringá, 2015), e a Lei 10407/2017 passa a incentivar a inovação e a pesquisa por meio de testes em áreas definidas (Maringá, 2017).

Outras medidas incluem o Decreto nº 871/2020, que implanta o Sistema Eletrônico de Informações (SEI), seguido do Decreto nº 1400/2021, que regulamenta o peticionamento eletrônico dentro do mesmo sistema (Maringá, 2020, 2021). Mais recentemente, o projeto de Lei nº 16585/2023 regulamenta o funcionamento de ambientes experimentais de inovação, em formato de *sandbox*. O Decreto nº 1489/2024 institui a Política de Segurança da Informação para a administração direta e indireta do município (Maringá, 2024a). Por fim, a Lei nº 11.813/2024 estabelece diretrizes para o uso da inteligência artificial no setor público municipal (Maringá, 2024b).

A seguir, apresenta-se o quadro 3, que permite uma melhor visualização dessa legislação:

Quadro 3 – Leis Municipais sobre Governo Eletrônico e Transparência – Maringá.

| Número e Ano                 | Ementa / Assunto                                                 |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| Lei nº 766/2009              | Cria o Órgão Oficial Eletrônico.                                 |
| Lei nº 8748/2010             | Institui a Nota Fiscal de Serviços Eletrônicos.                  |
| Lei nº 9224/2012             | Cria o Boletim Escolar Eletrônico.                               |
| Lei Complementar nº 975/2013 | Estabelece o Programa ISS Tecnológico.                           |
| Lei nº 9960/2015             | Implanta o prontuário eletrônico na rede de saúde.               |
| Decreto nº 1612/2016         | Regulamenta o acesso digital aos sistemas fiscais e tributários. |
| Lei nº 10407/2017            | Incentiva inovação e pesquisa por meio de testes em áreas        |

|                                |                                                                                                                                           |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                | definidas.                                                                                                                                |
| Decreto nº 1065/2019           | Regulamenta o acesso à informação pública pelo cidadão (Lei Federal nº 12.527/2011 - LAI) no âmbito do Poder Executivo de Maringá.        |
| Decreto nº 1452/2020           | Trata do combate à corrupção, regulamentando a Lei Federal nº 12.846/2013).                                                               |
| Decreto nº 871/2020            | Implanta o Sistema Eletrônico de Informações (SEI).                                                                                       |
| Decreto nº 1400/2021           | Regulamenta o peticionamento eletrônico no SEI.                                                                                           |
| Lei Complementar nº 1295/2021  | Institui o Programa de Compliance e Integridade no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta.                                     |
| Decreto nº 1802/2022           | Trata da política de relacionamento com o cidadão, regulamentando a Lei Federal nº 13.460/2018).                                          |
| Instrução Normativa nº 03/2022 | Estabelece procedimentos para atendimento às demandas da Ouvidoria-Geral.                                                                 |
| Decreto nº 1547/2023           | Trata da proteção de dados pessoais no município, regulamentando a Lei nº 13.709/208 - LGPD).                                             |
| Decreto nº 1672/2023           | Define princípios e instrumentos do governo digital e da eficiência pública, regulamentando a Lei do Governo Digital, Lei nº 14.129/2021. |
| Lei nº 16585/2023              | Regulamenta ambientes experimentais de inovação ( <i>sandbox</i> ).                                                                       |
| Decreto nº 1489/2024           | Institui a Política de Segurança da Informação.                                                                                           |
| Lei nº 11813/2024              | Estabelece diretrizes para o uso da inteligência artificial no setor público municipal.                                                   |

Fonte: Elaborado pela autora, com base no portal da transparência da Prefeitura e no Diário Oficial do Município de Maringá (2025).

A partir desse quadro de legislação, pode-se fazer uma análise da evolução legislativa e o fortalecimento da transparência pública na Prefeitura de Maringá.

Em Maringá, esse avanço traduziu-se concretamente com a criação do Portal da Transparência, em 2014, o qual se tornou o principal instrumento de publicização dos dados fiscais e administrativos do município. Antes disso, as informações exigidas pela Lei de Responsabilidade Fiscal já eram divulgadas no Diário Oficial Eletrônico, existente desde 2009, porém inseridas no site da Prefeitura em local de difícil localização para o cidadão. Com a implantação do Portal da Transparência, esses dados passaram a ser disponibilizados em ambiente próprio, organizado e de acesso mais direto, permitindo o acompanhamento contínuo da execução orçamentária municipal.

A ampliação da transparência pública municipal também foi impulsionada pela Lei nº 12.527/2011, a Lei de Acesso à Informação (LAI), que regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas e institui diretrizes para a sua implementação em todos os níveis de governo. Essa lei representa um avanço significativo no relacionamento entre o cidadão e o poder público, ao garantir o direito de solicitar e obter dados, documentos e registros produzidos pela administração. Em Maringá, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e sua versão eletrônica, o e-SIC, foram implantados em 2016, em atendimento às disposições da LAI, com o objetivo de aprimorar a transparência e facilitar o acesso do cidadão às informações públicas.

A partir de 2019, a LAI foi regulamentada no âmbito municipal, o que possibilitou a estruturação de um fluxo administrativo mais eficiente para o tratamento dos pedidos de informação e para o manejo dos recursos, em casos de indeferimento do pedido de informação. Essa regulamentação aprimorou o atendimento ao cidadão, conferindo maior previsibilidade, clareza e padronização aos procedimentos. Ao mesmo tempo, contribuiu para o fortalecimento da cultura de transparência na administração pública. Entretanto, é importante destacar que, por muitas vezes, os cidadãos não encontram o local correto para efetuar os pedidos de acesso à informação, sendo necessárias orientações tanto via telefone, quanto via e-mail.

Nos anos seguintes, a transparência pública municipal continuou a evoluir, acompanhando novas exigências legais. A partir de 2023, o Tribunal de Contas do Estado do Paraná (TCE-PR) passou a incluir, na metodologia de avaliação do Índice de Transparência Pública (ITP), critérios relacionados à Lei nº 14.129/2021, conhecida como Lei do Governo Digital, que estabelece princípios para a transformação digital e o uso de tecnologias voltadas à ampliação da transparência e da participação cidadã (Brasil, 2021). Em resposta a essa exigência, a Prefeitura de Maringá editou o Decreto nº 1672/2023, que regulamenta a Lei do Governo Digital no âmbito municipal e institui o Programa Municipal de Governo Digital (Maringá, 2023b).

O referido decreto estabelece diretrizes para que os canais de transparência e dados abertos atuem de maneira proativa, promovendo o acompanhamento e a participação social nas diversas etapas dos serviços e políticas públicas. Também determina que a Agência Maringá de Tecnologia e Inovação (AMTECH), autarquia municipal, passe a oferecer suporte técnico para a ampliação da transparência e a modernização dos sistemas digitais. Entre os desdobramentos práticos desse processo, destaca-se a criação, no Portal da Transparência, do menu “Dados Abertos”, que disponibiliza as principais bases públicas do município – como

empenhos, licitações, contratos, receitas, despesas, pessoal e convênios – e oferece locais<sup>19</sup> que permitem o consumo automatizado dessas informações, em formato estruturado e reutilizável.

Outro avanço relevante associa-se à implementação da Carta de Serviços ao Usuário, em atendimento à Lei Federal nº 13.460/2017 e ao Decreto Municipal nº 1802/2022, que regulamenta a política de relacionamento com o cidadão e os direitos dos usuários de serviços públicos. A carta, publicada em 2023, foi elaborada sob a coordenação da Gerência de Transparência e Controle Social, com o propósito de reunir, de forma clara e acessível, informações sobre os serviços prestados pela Prefeitura, seus responsáveis e os canais de atendimento disponíveis. Desde então, a gerência tem conduzido ações contínuas de aprimoramento e atualização do conteúdo, solicitando que cada Secretaria faça o monitoramento das cartas de seus serviços, realizando a edição de cada carta, sempre que necessário. Entretanto, muitas cartas estão desatualizadas e também com informações faltantes. Há registro, na Gerência de Transparência, de que alguns cidadãos não conseguem localizar as cartas de serviços, ou sequer conhecem a utilidade da mesma. Isso demonstra que é preciso melhorar a qualidade das cartas, bem como divulgá-las, a fim de garantir que os serviços municipais estejam descritos de maneira compreensível e útil ao cidadão.

Assim, observa-se que o conjunto de legislações promulgadas ao longo das últimas décadas – da Lei de Responsabilidade Fiscal à Lei do Governo Digital – produziu um impacto significativo sobre as práticas de transparência pública em Maringá. Essas normas não apenas conferiram respaldo jurídico às iniciativas municipais, mas também fomentaram uma transformação estrutural na forma como as informações são produzidas, organizadas e disponibilizadas à sociedade.

### 3.6 PARTICIPAÇÃO DO PROGRAMA TIME BRASIL DA CGU

Como instrumento de fortalecimento da transparência, integridade e participação (matriz TIP), a Prefeitura de Maringá, por meio da Secretaria de *Compliance* e Controle, aderiu ao Programa Transparência e Integridade de Municípios e Estados (TIME Brasil<sup>20</sup>), coordenado pela CGU, que visa promover melhorias na gestão pública e no combate à

<sup>19</sup>Para mais informações, ver: MARINGÁ. APIs - Acesso automatizados por sistemas em formatos abertos. **Oxy Transparência**, Maringá, PR, [s.d.].b. Disponível em: <https://maringa.oxy.elotech.com.br/portaltransparencia/1/publicacoes/8983>. Acesso em: 15 nov. 2025.

<sup>20</sup>Para mais informações, ver: CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. Planos de ação. **Time Brasil**, [S.l.], s.d. Disponível em: <https://timebrasil.cgu.gov.br/public/plano-de-acao/visualizacao-adesao-externa>. Acesso em: 15 mai. 2025.

corrupção. A participação envolve autoavaliações, recaindo nos eixos “transparência”, “integridade” e “participação” (TIP). Após o diagnóstico da autoavaliação, definiu-se um plano de ação e execução de iniciativas voltadas à transparência, integridade pública e participação social. O programa oferece apoio técnico, capacitações, estruturação de funções de controladoria e disseminação de boas práticas. O município de Maringá já implementa parte das ações previstas, com outras em andamento, como o desenvolvimento do Programa de Integridade da Prefeitura.

A participação no TIME Brasil, a experiência do Serviço de Informação ao Cidadão e os avanços promovidos no portal da transparência mostram que Maringá tem buscado fortalecer a relação entre governo e sociedade. O cumprimento dos prazos legais, o aprimoramento das informações disponibilizadas no portal da transparência e os resultados alcançados em avaliações externas acima mencionadas evidenciam o esforço contínuo da Administração Pública municipal em consolidar uma cultura de transparência e participação cidadã.

### 3.7 DIFICULDADES DO CIDADÃO EM UTILIZAR O PORTAL

Apesar de todos os bons resultados e inovações, existem dificuldades na utilização do portal da transparência da Prefeitura de Maringá, o que significa que existem desafios a serem superados. Estes desafios serão analisados a seguir.

#### 3.7.1 Canal “Fale Conosco”

Um dos principais obstáculos para se obter acesso a alguma informação diz respeito à dificuldade de navegação enfrentada por muitos cidadãos nos portais da transparência. Embora essas plataformas tenham o objetivo de facilitar o acesso às informações públicas e promover maior participação social, na prática, nem sempre são intuitivas ou acessíveis para todos os usuários. Essa limitação pode comprometer o alcance das políticas de transparência e enfraquecer a efetividade dos mecanismos de controle social. A seguir, serão apresentadas algumas das dificuldades relatadas no canal “Fale Conosco” por cidadãos durante o uso do portal da transparência, reunidas em formato de quadro para melhor visualização e compreensão.

Uma análise realizada na tabela providenciada pelo setor responsável para o cumprimento da Lei de Acesso à Informação, que monitora a transparência da Prefeitura de

Maringá e atende o canal “Fale Conosco”, revelou uma série de dificuldades enfrentadas no uso da ferramenta.

No caso dos cidadãos, os principais entraves dizem respeito à localização de informações essenciais. Há dificuldade em encontrar os dados sobre contratos, uma vez que estão posicionados no menu de licitações e nem sempre aparecem de forma clara. A visualização dos empenhos relacionados às licitações também é apontada como problemática, devido à organização pouco intuitiva dos dados. Além disso, a tabela salarial dos servidores, embora esteja publicada, não é de fácil acesso, o que compromete a transparência e a compreensão das informações por parte do usuário comum.

Entre os servidores públicos, destaca-se a dificuldade de encontrar informações sobre o plano de carreira, como os dados sobre suas próprias remunerações, bem como há a ausência de vários decretos municipais, visto que só aparece a tipologia de “créditos adicionais”, não aparecendo os demais tipos, que só se encontram no Órgão Oficial do Município.

Já os prestadores de serviços e fornecedores relatam obstáculos similares. Muitos enfrentam dificuldades para localizar chamamentos públicos, cuja disposição no portal não é clara nem destacada. Também há relatos sobre a falta de clareza no acesso aos contratos e atas, que estão organizados de maneira pouco acessível no menu de licitações. Por fim, a ausência de uma agenda de pagamento atualizada e visível compromete a previsibilidade quanto ao recebimento de valores devidos pelos serviços prestados.

Essas observações reforçam a importância de tornar o portal mais acessível, com melhorias na usabilidade, organização das informações e linguagem adotada, de modo a fortalecer o controle social e o exercício da cidadania por meio de uma transparência verdadeiramente efetiva.

A seguir, seguem os quadros com as dificuldades relatadas no canal “Fale Conosco”, dos cidadãos, servidores e fornecedores. A começar, o quadro 4 apresenta as dificuldades relatadas pelos cidadãos.

Quadro 4 - Dificuldades relatadas pelos cidadãos.

| Informação do Portal | Dificuldade                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contratos            | As informações sobre “Contratos” estão no menu Licitações/Administração, identificado no seguinte link:<br>< <a href="https://maringa.oxy.elotech.com.br/portaltransparencia/1/contratos">https://maringa.oxy.elotech.com.br/portaltransparencia/1/contratos</a> >. Embora seja relativamente fácil encontrar o submenu “Contratos”, os cidadãos que não são acostumados a acessar o portal da transparência com frequência têm dificuldades de encontrá-lo. |

|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                               | <p>Outro fator que merece destaque é que o portal é filtrado por ano, ou seja, quando se abre o portal, ali estão dispostas as informações do ano atual. Para pesquisar anos anteriores, é preciso selecionar o ano desejado, no topo da página, em "ano". Assim, existem pessoas que não se atentam a essa separação por ano, e mostraram dificuldade em encontrar contratos mais antigos. Existe uma maneira rápida de acessar os submenus do portal, que é escrevendo, por exemplo, "contrato" dentro da barra de pesquisa do portal.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Empenhos das licitações       | <p>A dificuldade em visualizar os empenhos, dentro de cada licitação, se dá ao fato de que existe uma barra de anexos, e como ela está muito comprida, para a direita, os empenhos ficam escondidos. Para visualizá-los, basta movimentar a barra. Entretanto, muitas vezes foi preciso orientar o cidadão a localizar a barra e fazer o movimento para a direita. Esses empenhos, dentro de cada licitação, não aparecem na barra de pesquisa do portal. Refere-se a esse local, como por exemplo, o Pregão nº 03/2025:<br/>&lt;<a href="https://maringa.oxy.elotech.com.br/portaltransparencia/1/licitacoes/detalhes?entidade=1&amp;exercicio=2025&amp;tipoLicitacao=6&amp;licitacao=3">https://maringa.oxy.elotech.com.br/portaltransparencia/1/licitacoes/detalhes?entidade=1&amp;exercicio=2025&amp;tipoLicitacao=6&amp;licitacao=3</a>&gt;.</p>                                                                                                                                                                                                 |
| Tabela salarial de servidores | <p>A tabela salarial dos servidores encontra-se dentro do menu "Servidores", sendo um submenu que contém documentos nos formatos pdf, e também nos formatos abertos doc e xls. A dificuldade de localização talvez seja o excesso de documentos dispostos ou a forma que são nomeados. Essa tabela não está inserida dentro de um sistema, trata-se apenas de uma planilha criada pelo setor competente da Secretaria de Gestão de Pessoas. Por esse motivo, demonstra-se dessa maneira, ou seja, disponibilizando uma planilha de excel alimentada pelos servidores da Secretaria de Gestão de Pessoas. O submenu "tabela salarial" aparece na barra de pesquisa, bastando digitar esse termo.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Certidões Municipais          | <p>No menu Contabilidade e Finanças, aparece um submenu chamado "Certidões Municipais", onde o cidadão pode ter acesso a essas informações:<br/>&lt;<a href="https://maringa.oxy.elotech.com.br/portaltransparencia/1/publicacoes/5043">https://maringa.oxy.elotech.com.br/portaltransparencia/1/publicacoes/5043</a>&gt;. É importante lembrar que esse submenu aparece na barra de pesquisa, se digitar a palavra "certidões".</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Editais de Chamamento Público | <p>Existem chamamentos públicos para contratação de determinados serviços, que são feitos por inexigibilidade de licitação. Esses chamamentos podem ser encontrados no menu "Licitações/Administração", dentro de licitações. Necessita colocar o filtro "inexigibilidade", e "chamamento/credenciamento". No entanto, é difícil para o cidadão entender que precisa selecionar as inexigibilidades para se acessar os chamamentos públicos. E esses chamamentos não aparecem na barra de pesquisa.<br/>&lt;<a href="https://tributos.maringa.pr.gov.br/portaltransparencia/1/licitacoes">https://tributos.maringa.pr.gov.br/portaltransparencia/1/licitacoes</a>&gt;. Entretanto, foi criado em 2024 um menu próprio para serem inseridos os chamamentos/credenciamentos que não passam por inexigibilidade de licitação. Esse menu aparece na barra de pesquisa:<br/>&lt;<a href="https://tributos.maringa.pr.gov.br/portaltransparencia/1/publicacoes/9023">https://tributos.maringa.pr.gov.br/portaltransparencia/1/publicacoes/9023</a>&gt;.</p> |
| PPA, LDO, LOA                 | <p>As informações sobre PPA, LDO e LOA estão em menu próprio no portal. Podem ser localizadas na barra de pesquisa. Entretanto, alguns cidadãos relataram não as encontrar. Muitas vezes, não visualizaram o anexo de cada uma dessas informações, que precisa ser baixado para ser visualizado:<br/>&lt;<a href="https://maringa.oxy.elotech.com.br/portaltransparencia/1/orcamento">https://maringa.oxy.elotech.com.br/portaltransparencia/1/orcamento</a>&gt;.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Decretos Municipais | Os cidadãos relataram que não conseguem localizar os decretos municipais. Esse problema realmente existe, pois os decretos municipais não estão inseridos no portal na sua totalidade. Apenas os decretos que são enviados ao Tribunal de Contas, como os de crédito suplementar. Portanto, os demais decretos não estão sendo publicados, um problema que já foi apontado e está aguardando providências do setor competente, que é o Gabinete do Prefeito.                                                                                                        |
| Audiências Públicas | As audiências públicas até 2023 eram difíceis de serem localizadas, pois ficavam no menu "Contabilidade/Finanças". E só mostravam as audiências dos 3 quadrimestres de cada ano, realizadas pela Secretaria Municipal de Fazenda. As demais audiências públicas, de outras Secretarias, nunca foram disponibilizadas. Portanto, em 2024, foi criado o menu "Audiências Públicas", para que fossem disponibilizadas informações de todas as audiências públicas da Administração Direta e Indireta. Alguns cidadãos ligavam e reportavam essa falta de visibilidade. |

Fonte: Elaborado pela autora, com base em registros administrativos do canal "Fale Conosco" da Prefeitura de Maringá, sistematizados para fins desta pesquisa (2025)

Na sequência, o quadro 5 demonstra as dificuldades informadas pelos servidores da Prefeitura de Maringá, por meio de contato telefônico à Gerência de Transparência e Controle Social, que foram registradas em planilha.

Quadro 5 - Dificuldades relatadas pelos servidores.

| Informação                | Dificuldade                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tabela Salarial           | A tabela salarial dos servidores encontra-se dentro do menu "Servidores", sendo um submenu que contém documentos nos formatos pdf, e também nos formatos abertos doc e xls. A dificuldade de localização talvez seja o excesso de documentos ali dispostos ou a forma que são nomeados. Essa tabela não está inserida dentro de um sistema, trata-se apenas de uma planilha criada pelo setor competente da Secretaria de Gestão de Pessoas. Por esse motivo, está colocado dessa maneira, ou seja, disponibilizada uma planilha de excel, alimentada pelos servidores da Secretaria de Gestão de Pessoas. O submenu "tabela salarial" aparece na barra de pesquisa. |
| Informações sobre diárias | As informações sobre diárias, até o ano de 2023, eram inseridas apenas no menu "publicações" onde ficava difícil de serem localizadas, além de não aparecerem na barra de pesquisa. No final de 2023, com a criação do menu "Diárias", essa informação passou a aparecer na barra de pesquisa, e não houve mais dificuldade de localização. Nesse menu "diárias", também estão dispostas a legislação e as tabelas de valores de diárias nacionais e internacionais.                                                                                                                                                                                                 |
| Decretos Municipais       | Os cidadãos relataram que não conseguem localizar os decretos municipais. Esse problema realmente existe, pois os decretos municipais não estão inseridos no portal na sua totalidade. Apenas os decretos que são enviados ao Tribunal de Contas, como os de crédito suplementar. Portanto, os demais decretos não estão sendo publicados, um problema que já foi apontado e está aguardando providências do setor competente, que é o Gabinete do Prefeito.                                                                                                                                                                                                         |

Fonte: Elaborado pela autora, com base em registros administrativos do canal “Fale Conosco” da Prefeitura de Maringá, sistematizados para fins desta pesquisa (2025).

Com relação às diárias, houve uma melhoria para auxiliar as pesquisas, criando-se um menu exclusivo no portal da transparência, com o nome “Diárias”. Desta forma, sanou-se a dificuldade de localização visual desse campo. A seguir, apresenta-se o quadro 6, que contém as dificuldades relatadas pelos fornecedores.

Quadro 6 - Dificuldades relatadas pelos prestadores de serviços/fornecedores.

| Informação do Portal                | Dificuldade                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Chamamentos Públicos                | Existem chamamentos públicos para contratação de determinados serviços, que são feitos por inexigibilidade de licitação. Esses chamamentos podem ser encontrados no menu "Licitações/Administração", dentro de licitações. Necessita colocar o filtro "inexigibilidade", e "chamamento/credenciamento".<br>No entanto, é difícil para o cidadão entender que precisa selecionar as inexigibilidades para se acessar os chamamentos públicos. E esses chamamentos não aparecem na barra de pesquisa.<br>Diante disso, alguns fornecedores sugeriram a criação de um menu específico para demonstrar os chamamentos públicos. Assim, a criação de um menu próprio foi feita em 2024, para demonstrar os chamamentos que não passam por inexigibilidade de licitação. Esse menu aparece na barra de pesquisa:<br>< <a href="https://maringa.oxy.elotech.com.br/portaltransparencia/1/publicacoes/9023">https://maringa.oxy.elotech.com.br/portaltransparencia/1/publicacoes/9023</a> >. |
| Contratos e Atas                    | 1) As informações sobre Contratos estão no menu: < <a href="https://maringa.oxy.elotech.com.br/portaltransparencia/1/contratos">https://maringa.oxy.elotech.com.br/portaltransparencia/1/contratos</a> >. Embora seja relativamente fácil encontrar o submenu Contratos, os cidadãos que não são acostumados a acessar o portal da transparência com frequência têm dificuldades de encontrá-lo; 2) Outro fator que merece destaque é que o portal é filtrado por ano, ou seja, quando se abre o portal, ali estão dispostas as informações do ano atual. Para pesquisar anos anteriores, é preciso selecionar o ano desejado, no topo da página, em "ano". Assim, existem pessoas que desconhecem essa separação por ano, e mostraram dificuldade em encontrar contratos mais antigos. Existe uma maneira rápida de acessar os submenus do portal, que é escrevendo, por exemplo, "contrato" dentro da barra de pesquisa do portal.                                                 |
| Agenda de pagamento de fornecedores | Muitos fornecedores e prestadores de serviços alegam que: 1) não encontram a agenda no portal; 2) discordam das informações, alegando que o nome deles não aparece na agenda.<br>No primeiro caso, existe um submenu chamado “agenda de pagamentos”, dentro do menu fornecedores. Inclusive, aparece na barra de pesquisa. No segundo caso, muitas vezes a Secretaria responsável pelo pagamento ainda não havia programado o depósito bancário, e por isso não aparecia o nome do fornecedor. Ou seja, não por falha da Secretaria, mas sim por pressa do fornecedor em receber.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

Fonte: Elaborado pela autora, com base em registros administrativos do canal “Fale Conosco” da Prefeitura de Maringá, sistematizados para fins desta pesquisa (2025).

Em relação às dificuldades relatadas por prestadores de serviços e fornecedores, foi criado um menu específico para os Chamamentos Públicos, que tem sido alimentado pelas Secretarias que os executam. Assim, já houve uma implementação de melhoria, partindo desse público que acessa com muita frequência o portal.

### **3.7.2 Enquetes realizadas pelo setor de transparência**

#### *Enquete para o cidadão*

Os dados coletados por meio da enquete aplicada a cidadãos e fornecedores, que obteve 63 respostas, revelam que, embora o Portal da Transparência da Prefeitura de Maringá seja amplamente utilizado, ainda apresenta limitações significativas que comprometem sua efetividade como instrumento de acesso à informação e controle social. Os participantes relataram dificuldades frequentes para localizar informações, muitas vezes exigindo múltiplos cliques e conhecimento técnico sobre a estrutura administrativa para acessar conteúdos específicos. A navegação em dispositivos móveis foi amplamente criticada, sendo considerada confusa e pouco funcional, o que reduz a acessibilidade do portal. Além disso, a linguagem utilizada foi apontada como excessivamente técnica, dificultando a compreensão por parte da população em geral.

Também foram identificadas falhas na atualização de dados relevantes, como informações sobre remuneração de servidores e horas extras, especialmente a partir do ano de 2025. A ferramenta de busca se mostrou ineficiente, exigindo conhecimento prévio sobre o tipo de documento ou setor responsável para que se obtenha sucesso na consulta. Em alguns casos, os usuários precisaram recorrer a canais, como o “Fale Conosco” ou o e-SIC, para obter informações que, idealmente, deveriam estar disponíveis de forma direta e acessível no portal.

Todos esses apontamentos reforçam a necessidade de aprimoramento da plataforma, especialmente quanto à clareza das informações, usabilidade, atualização contínua dos dados e à adaptação para dispositivos móveis, de modo a fortalecer a transparência pública e garantir o efetivo exercício da cidadania.

### *Enquete para os servidores*

A avaliação realizada com servidores da Prefeitura de Maringá, que obteve 226 respostas, revelou fragilidades no funcionamento do Portal da Transparência, mesmo entre usuários habituais que utilizam a ferramenta diariamente em atividades profissionais. Muitos servidores relataram que, para acessar determinadas informações, são necessários múltiplos cliques e percursos não intuitivos, o que torna o processo moroso e pouco eficiente. Problemas de instabilidade e lentidão no carregamento de páginas também foram apontados com frequência, assim como falhas recorrentes no acesso a dados antigos, como decretos e portarias municipais. A falta de padronização em termos de nomenclatura e estrutura dos conteúdos prejudica a busca por informações específicas, exigindo que o usuário conheça previamente os termos técnicos utilizados nos documentos.

Também foram relatadas inconsistências quanto à atualização de dados, especialmente no que se refere a informações funcionais, como folha de ponto e localização de servidores, além da dificuldade de navegação em dispositivos móveis. Por fim, vários participantes sugeriram a inclusão de um sistema de busca mais eficiente, com filtros objetivos e linguagem mais acessível, para facilitar a compreensão tanto por servidores quanto por cidadãos em geral. Esses relatos evidenciam a necessidade de aprimoramentos no portal, que vão além da simples disponibilização de dados, exigindo um redesenho que priorize a clareza, a funcionalidade e a padronização.

### *Comparação entre os resultados obtidos nas duas enquetes:*

Com o objetivo de aprofundar a compreensão sobre as dificuldades de uso do Portal da Transparência de Maringá, procedeu-se à análise comparativa das respostas abertas dos questionários aplicados a cidadãos/fornecedores e a servidores públicos municipais. A partir da categorização temática das manifestações espontâneas dos respondentes, foi possível identificar e quantificar os principais tipos de falhas percebidas por ambos os públicos, permitindo observar convergências e especificidades relacionadas à usabilidade, à organização das informações e à acessibilidade do portal. O quadro a seguir sistematiza essas dificuldades, apresentando o número de respondentes que apontaram cada falha em cada grupo analisado.

Quadro 7 Quantitativo de dificuldades apontadas nas enquetes, pelos servidores, cidadãos/fornecedores no uso do portal da transparência de Maringá

| <b>Fragilidade identificada</b>                                                                             | <b>Cidadãos/Fornecedores<br/>(nº de pessoas)</b> | <b>Servidores<br/>(nº de pessoas)</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------|
| Dificuldade para localizar informações específicas (licitações, contratos, servidores, empenhos, salários). | 9                                                | 14                                    |
| Linguagem técnica ou de difícil compreensão                                                                 | 4                                                | 6                                     |
| Problemas de navegação e usabilidade                                                                        | 8                                                | 10                                    |
| Sistema lento, instável ou indisponível                                                                     | 5                                                | 15                                    |
| Informações desatualizadas ou incompletas                                                                   | 6                                                | 9                                     |
| Falhas ou limitações no mecanismo de busca/pesquisa                                                         | 7                                                | 8                                     |
| Falta de padronização das informações                                                                       | 2                                                | 4                                     |
| Acesso inadequado por dispositivos móveis                                                                   | 3                                                | 2                                     |
| Excesso de informações sem explicações contextuais                                                          | 2                                                | 3                                     |
| Falta de detalhamento sobre orçamento, despesas ou execução orçamentária                                    | 4                                                | 5                                     |
| Dificuldade de compreensão em geral                                                                         | 5                                                | 7                                     |
| Exposição excessiva de dados salariais de servidores                                                        | 0                                                | 6                                     |

Fonte: Elaborado pela autora, com base nos resultados das enquetes aplicadas pela Gerência de Transparência e Controle Social, publicadas no portal da transparência (2025).

A comparação entre as respostas de cidadãos/fornecedores e servidores evidencia que, apesar de perfis distintos de uso, ambos os grupos enfrentam dificuldades semelhantes ao utilizar o Portal da Transparência de Maringá. Enquanto os cidadãos relataram obstáculos na localização de informações básicas, como contratos, empenhos e salários de servidores, os servidores também identificaram problemas de usabilidade, como o número excessivo de cliques, lentidão no carregamento e desorganização nos filtros de busca. A navegação em dispositivos móveis foi apontada como problemática por ambos os grupos, reforçando a necessidade de responsividade e adequação da interface.

Outro ponto comum diz respeito à linguagem técnica e pouco acessível, que dificulta a

compreensão por parte da população em geral e exige familiaridade prévia com a estrutura da administração pública.

Um ponto que merece destaque, nas enquetes, é que enfatizaram a carência de mecanismos eficientes de busca e a ausência de explicações contextualizadas que facilitem o entendimento do conteúdo disponibilizado.

Em síntese, os resultados indicam que, embora o portal contenha informações relevantes, sua estrutura atual impõe barreiras ao acesso e à plena realização da transparência, tanto do ponto de vista técnico quanto comunicacional, comprometendo seu potencial como ferramenta de participação e controle social. Os resultados das duas enquetes estão publicados nos apêndices B e C deste trabalho.

### **3.7.3 Relação entre atributos e dificuldades relatadas**

Para melhor visualização e compreensão das dificuldades de uso do portal da transparência, relatadas no canal “Fale Conosco” e nas enquetes realizadas pela Gerência de Transparência e Controle Social, elaborou-se um quadro, que será apresentado a seguir.

Esse quadro apresenta, de forma sistematizada, as dimensões e os atributos de transparência propostos por Casarotto (2024), permitindo a análise da aderência do Portal da Transparência de Maringá a esses parâmetros. As duas primeiras colunas organizam, respectivamente, as dimensões e os atributos, enquanto a terceira coluna indica se o portal disponibiliza ou não cada item. Neste ponto, a verificação quanto à presença ou ausência de cada atributo no portal, indicada na coluna *check*, foi realizada pela própria pesquisadora, no exercício de sua função institucional como autoridade de monitoramento da Lei de Acesso à Informação no município. Na sequência, a quarta coluna registra eventuais manifestações de cidadãos por meio do canal “Fale Conosco”, relatando dificuldades de acesso ou compreensão da informação correspondente. Já a quinta coluna reúne os resultados das enquetes aplicadas a diferentes grupos de usuários – cidadãos, servidores e fornecedores –, apontando se houve percepção de dificuldade em localizar determinado atributo. As colunas subsequentes evidenciam a presença ou a ausência dos atributos nos instrumentos avaliativos externos, como o Índice de Transparência da Administração Pública (ITP) e o Programa de Governança Pública (PROGOV).

O objetivo do quadro é avaliar o portal da transparência da Prefeitura de Maringá, promovendo uma visão integrada não apenas da conformidade formal do município de Maringá em relação aos atributos de transparência, mas também das limitações práticas de

acesso e compreensão por parte dos usuários do portal. Nesse sentido, o quadro evidencia que a simples publicação da informação não garante sua efetiva utilização, pois o cidadão pode não conseguir localizá-la ou interpretá-la adequadamente. Heald (2006<sup>apud</sup> Rodrigues, 2020) já destacava que a transparência envolve não apenas disponibilidade, mas também inteligibilidade da informação. De forma semelhante, Michener e Bersch (2013<sup>apud</sup> Rodrigues, 2020) defendem que transparência efetiva ocorre quando os dados públicos são acessíveis, compreensíveis e dotados de relevância social. Assim, a análise reforça a distinção entre transparência formal e substantiva, indicando que a disponibilização de dados é necessária, mas não é suficiente para assegurar o controle social e a efetiva participação cidadã.

Conforme ensina Cunha *et al.*(2016), é essencial estabelecer a relação entre transparência e *accountability*. A disponibilização de informações claras e acessíveis permite que os cidadãos avaliem decisões e atos públicos, cobrem justificativas das autoridades e, se necessário, acionem as instituições de controle. Assim, além de garantir o acesso à informação, é igualmente importante assegurar o acesso efetivo a mecanismos de responsabilização, de modo a fortalecer a democracia ao possibilitar que a sociedade cobre responsabilidade de seus governantes. Nesse sentido, apresenta-se, a seguir, o quadro 8, com as dimensões de transparência aplicadas ao portal de Maringá e apontamentos dos cidadãos.

Quadro 8 - Dimensões de transparência aplicadas ao portal de Maringá e apontamentos dos cidadãos.

| <b>Dimensão</b> | <b>Atributo</b>                                                                          | <b>Check</b> | <b>Dificuldades relatadas no “Fale Conosco”</b> | <b>Resultado das enquetes</b>                                                                                                                                                                         | <b>Resultado do ITP</b>             | <b>Resultado do PROGOV</b>          |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Informação      | O portal disponibiliza informações gerais de contato (endereço, e-mail, telefone)?       | Sim          | -                                               | -                                                                                                                                                                                                     | Atendido.                           | Atendido.                           |
| Informação      | O portal disponibiliza informações de contato dos gestores (endereço, e-mail, telefone)? | Sim          | -                                               | -                                                                                                                                                                                                     | Atendido.                           | Atendido.                           |
| Informação      | O portal disponibiliza informações sobre a competência dos gestores?                     | Sim          | -                                               | -                                                                                                                                                                                                     | Atendido.                           | Item não requerido, porém atendido. |
| Informação      | O portal disponibiliza a estrutura organizacional do órgão?                              | Sim          | -                                               | -                                                                                                                                                                                                     | Atendido.                           | Item não requerido, porém atendido. |
| Informação      | O portal disponibiliza link que direcione para outros órgãos de governo?                 | Sim          | -                                               | -                                                                                                                                                                                                     | Item não requerido, porém atendido. | Item não requerido, porém atendido. |
| Informação      | O portal disponibiliza um FAQ (perguntas e respostas)?                                   | Sim          | -                                               | -                                                                                                                                                                                                     | Atendido.                           | Atendido.                           |
| Informação      | O portal disponibiliza uma ferramenta de busca?                                          | Sim          | -                                               | Cidadãos e servidores relatam que deveria ter no portal linguagem mais popular, e na barra de pesquisas, achar informações de forma rápida com palavras chave. Necessita de busca mais rápida e ágil. | Atendido.                           | Atendido.                           |
| Informação      | O portal disponibiliza um                                                                | Sim          | -                                               | -                                                                                                                                                                                                     | Atendido.                           | Atendido.                           |

| <b>Dimensão</b> | <b>Atributo</b>                                                                           | <b>Check</b> | <b>Dificuldades<br/>relatadas no “Fale<br/>Conosco”</b> | <b>Resultado das enquetes</b>                               | <b>Resultado do ITP</b> | <b>Resultado do<br/>PROGOV</b>      |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------|
|                 | mapa do site?                                                                             |              |                                                         |                                                             |                         |                                     |
| Informação      | O portal disponibiliza o calendário de eventos/reuniões da organização?                   | Não          | -                                                       | -                                                           | Item não requerido.     | Item não requerido.                 |
| Comunicação     | O portal disponibiliza um fale conosco?                                                   | Sim          | -                                                       | -                                                           | Atendido.               | Atendido.                           |
| Comunicação     | Há no portal boletim informativo?                                                         | Não          | -                                                       | -                                                           | Item não requerido.     | Item não requerido.                 |
| Cooperação      | O portal possui conexão com as redes sociais?                                             | Sim          | -                                                       | -                                                           | Atendido.               | Item não requerido, porém atendido. |
| Cooperação      | O portal disponibiliza um fórum de discussão?                                             | Não          | -                                                       | -                                                           | Item não requerido.     | Item não requerido.                 |
| Cooperação      | O portal disponibiliza uma ferramenta de mensagens instantâneas?                          | Não          | -                                                       | -                                                           | Item não requerido.     | Item não requerido.                 |
| Cooperação      | O portal disponibiliza tags sociais?                                                      | Não          | -                                                       | -                                                           | Item não requerido.     | Item não requerido.                 |
| Cooperação      | O portal disponibiliza um chat?                                                           | Não          | -                                                       | -                                                           | Item não requerido.     | Item não requerido.                 |
| Acesso          | O portal disponibiliza um catálogo de dados abertos?                                      | Sim          | -                                                       | Cidadãos relatam que é necessário ampliar os dados abertos. | Atendido.               | Atendido.                           |
| Acesso          | O portal disponibiliza os dados abertos em mais de um formato (PDF, ODS, XLSX, XLS, CSV)? | Sim          | -                                                       | -                                                           | Atendido.               | Atendido.                           |
| Acesso          | É possível baixar os dados abertos no portal?                                             | Sim          | -                                                       | -                                                           | Atendido.               | Atendido.                           |

| <b>Dimensão</b>      | <b>Atributo</b>                                                                                              | <b>Check</b> | <b>Dificuldades<br/>relatadas no “Fale<br/>Conosco”</b> | <b>Resultado das enquetes</b> | <b>Resultado do ITP</b>             | <b>Resultado do<br/>PROGOV</b>      |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Acesso               | Os dados abertos estão atualizados?                                                                          | Sim          | -                                                       | -                             | Atendido.                           | Atendido.                           |
| Controle             | O portal proporciona fóruns e audiências públicas?                                                           | Sim          | -                                                       | -                             | Item não requerido, porém atendido. | Atendido.                           |
| Controle             | O portal disponibiliza um canal de ouvidoria?                                                                | Sim          | -                                                       | -                             | Atendido.                           | Atendido.                           |
| Controle             | O portal disponibiliza formulário para solicitação de informação?                                            | Sim          | -                                                       | -                             | Atendido.                           | Atendido.                           |
| Controle             | O portal disponibiliza o SIC (Serviço de Informações ao Cidadão)?                                            | Sim          | -                                                       | -                             | Atendido.                           | Atendido.                           |
| Controle             | O portal promove atividades educativas (cursos, capacitação)?                                                | Não          | -                                                       | -                             | Item não requerido.                 | Item não requerido.                 |
| Uso e acessibilidade | O portal disponibiliza a data da sua última atualização?                                                     | Sim          | -                                                       | -                             | Item não requerido, porém atendido. | Item não requerido, porém atendido. |
| Uso e acessibilidade | O portal disponibiliza dicas de navegação?                                                                   | Sim          | -                                                       | -                             | Atendido.                           | Atendido.                           |
| Uso e acessibilidade | O nome dos arquivos para download no portal corresponde com seus conteúdos?                                  | Sim          | -                                                       | -                             | Item não requerido, porém atendido. | Item não requerido, porém atendido. |
| Uso e acessibilidade | O portal disponibiliza consulta das informações em diversos períodos (mensal, trimestral, semestral, anual)? | Sim          | -                                                       | -                             | Atendido.                           | Atendido.                           |

| <b>Dimensão</b>      | <b>Atributo</b>                                                                              | <b>Check</b> | <b>Dificuldades relatadas no “Fale Conosco”</b>                                 | <b>Resultado das enquetes</b>                                                                                                                   | <b>Resultado do ITP</b>             | <b>Resultado do PROGOV</b>          |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Uso e acessibilidade | O portal disponibiliza os relatórios de execução orçamentária?                               | Sim          | -                                                                               | -                                                                                                                                               | Atendido.                           | Atendido.                           |
| Transparência ativa  | O portal disponibiliza os relatórios de gestão fiscal?                                       | Sim          | -                                                                               | -                                                                                                                                               | Atendido.                           | Atendido.                           |
| Transparência ativa  | O portal disponibiliza os planos, orçamentos e leis de diretrizes orçamentárias?             | Sim          | Dificuldades em localizar esse dados, relatadas por cidadãos.                   | Servidores apontam falta de transparência do orçamento de cada Secretaria Municipal.                                                            | Atendido.                           | Atendido.                           |
| Transparência ativa  | O portal disponibiliza as prestações de contas e o parecer prévio do Tribunal de Contas?     | Sim          | -                                                                               | -                                                                                                                                               | Atendido.                           | Atendido.                           |
| Transparência ativa  | O portal disponibiliza os processos licitatórios e os contratos celebrados pela organização? | Sim          | Dificuldade de acessar essas informações, por cidadãos e fornecedores.          | Fornecedor informa que é difícil encontrar a agenda de pagamentos aos fornecedores.                                                             | Atendido.                           | Atendido.                           |
| Transparência ativa  | O portal disponibiliza informações sobre projetos e programas sociais?                       | Sim          | Cidadãos precisando das informações sobre construção de unidades habitacionais. | Cidadão relata que precisa de informações mais detalhadas sobre origem e aplicação de recursos por projeto.                                     | Atendido.                           | Atendido.                           |
| Transparência ativa  | O portal disponibiliza informações sobre conselhos sociais de políticas públicas?            | Sim          | Cidadãos não localizam pautas, atas e composição dos conselhos.                 | -                                                                                                                                               | Item não requerido, porém atendido. | Item não requerido, porém atendido. |
| Transparência ativa  | O portal disponibiliza informações sobre os servidores públicos?                             | Sim          | Cidadãos e servidores com dificuldade de localizar a tabela salarial.           | Cidadãos relatam dificuldade em encontrar os salários dos servidores. Assim como Servidores e cidadãos relatam falta de informações sobre horas | Atendido.                           | Atendido.                           |

| <b>Dimensão</b>       | <b>Atributo</b>                                                                                                           | <b>Check</b> | <b>Dificuldades relatadas no “Fale Conosco”</b>                                          | <b>Resultado das enquetes</b>                       | <b>Resultado do ITP</b> | <b>Resultado do PROGOV</b> |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------|----------------------------|
|                       |                                                                                                                           |              |                                                                                          | extras.                                             |                         |                            |
| Transparência ativa   | O portal disponibiliza as leis e os atos administrativos da organização?                                                  | Sim          | Dificuldade de localizar Decretos, Portarias e demais normas, por cidadãos e servidores. | Servidores relatam a falta de Decretos e Portarias. | Atendido.               | Atendido.                  |
| Transparência ativa   | O portal fornece instruções de como solicitar o acesso à informação?                                                      | Sim          | Dificuldades relatadas por cidadãos.                                                     | -                                                   | Atendido.               | Atendido.                  |
| Transparência passiva | O portal fornece informações sobre as exceções ao acesso à informação?                                                    | Sim          | -                                                                                        | -                                                   | Atendido.               | Atendido.                  |
| Transparência passiva | O portal fornece informações sobre como ingressar com recursos em caso de indeferimento do pedido de acesso à informação? | Sim          | -                                                                                        | -                                                   | Atendido.               | Atendido.                  |
| Transparência passiva | O portal fornece o prazo de resposta para o pedido de acesso à informação?                                                | Sim          | -                                                                                        | -                                                   | Atendido.               | Atendido.                  |

Fonte: Elaborado pela autora, com base no trabalho de Casaroto (2024), no canal “Fale Conosco”, nas enquetes e nos resultados do ITP e do PROGOV (2025).

Enquadrando as dimensões analisadas, tem-se as seguintes conclusões: Conforme Casarotto (2024, p. 176), os portais de transparência configuram-se como instrumentos de tecnologia da informação e comunicação, fundamentais para organizar e difundir conhecimentos, além de promover a abertura dos dados públicos. Por meio deles, os cidadãos têm acesso às informações governamentais, o que fortalece a *accountability*, ao possibilitar que a sociedade acompanhe e cobre a responsabilidade dos gestores pelas suas ações e decisões na administração pública, contribuindo diretamente para a melhoria da governança.

A análise do quadro 8 evidencia que o Portal da Transparência da Prefeitura de Maringá contempla a maior parte dos atributos de transparência avaliados, distribuídos entre as dimensões de informação, comunicação, cooperação, acesso, controle, uso e acessibilidade, transparência ativa e transparência passiva.

Entretanto, na dimensão informação, não disponibiliza calendário de eventos/reuniões da Prefeitura. Na dimensão comunicação, não há publicação de boletins informativos. A maior ausência se mostra na dimensão cooperação, em que o portal não disponibiliza fórum de discussão, ferramenta de mensagens instantâneas, *tags* sociais e *chat*.

A ausência de atributos nas dimensões informação, comunicação e, de forma ainda mais significativa, na cooperação, revela uma limitação preocupante do Portal da Transparência. Esses elementos são fundamentais para garantir não apenas o acesso a dados, mas também a interação, o diálogo e a participação social, que constituem pilares da transparência efetiva e da *accountability*. Quando o portal não disponibiliza canais de comunicação contínua, nem mecanismos que estimulem a cooperação entre governo e sociedade, a transparência se restringe a um caráter meramente formal, comprometendo sua função de fortalecer o controle social e a confiança dos cidadãos na administração pública. Essa transparência, para cumprir um procedimento de avaliação de dos Tribunais de Contas, pode fazer com que se cumpra o item, entretanto, não traz efetividade, ou seja, não atinge o objetivo de promover o controle social, o que será evidenciado a seguir, na análise da transparência ativa e transparência passiva.

Assim, a análise do quadro preenchido mostra os seguintes resultados, no âmbito da transparência ativa e passiva:

#### *Na dimensão Transparência Ativa:*

Embora a Prefeitura de Maringá atenda à maior parte dos atributos previstos nos referenciais avaliativos – como os de Casarotto (2024), do Índice de Transparência Pública

(ITP) (Tribunal de Contas do Estado do Paraná, [s.d.]a) e do Programa de Governança (PROGOV) (Tribunal de Contas do Estado do Paraná, [s.d.]b) – é necessário reconhecer que tais métricas não captam integralmente a experiência real do usuário. As manifestações dos cidadãos, enquanto principais destinatários do portal da transparência, revelam a percepção sobre sua utilidade e acessibilidade. Nesse sentido, a análise crítica dessas manifestações mostra-se fundamental para evidenciar discrepâncias entre a conformidade formal aos indicadores e a efetividade prática do portal, apontando fragilidades que exigem revisão e aprimoramento.

Desta forma, destacam-se os seguintes pontos:

- **Planos, orçamentos e leis de diretrizes orçamentárias disponibilizados no portal da transparência:** cidadãos relataram dificuldades em encontrar informações sobre PPA, LDO e LOA, não compreendendo que é necessário baixar os anexos para ter acesso às informações. Ou seja, apesar de estarem em um menu próprio e serem de fácil acesso na barra de pesquisa, cidadãos não visualizam o anexo que precisa ser baixado;
- **Processos licitatórios e os contratos celebrados pela organização:** cidadãos e fornecedores relataram dificuldades em localizar os editais, bem como contratos e empenhos das licitações. A filtragem por ano, que deve ser feita no topo da página do portal, também dificulta a busca por contratos mais antigos, pois muitos usuários não se atentam a essa separação. Embora a barra de pesquisa ajude, é preciso saber que ela existe e como usá-la, configurando-se assim, um problema de usabilidade do portal. Ainda dentro das licitações, os fornecedores relataram não encontrarem a agenda de pagamentos (previsão de pagamento de empenhos), pois a procuram dentro do Menu “Licitações”, sendo que a agenda está no menu “Fornecedores” (Despesas), alegando que poderiam estar dispostos de maneira mais clara;
- **Informações sobre projetos e programas sociais:** há registro no canal “Fale Conosco” de dificuldade apontada por cidadãos que precisavam de informações sobre a inscrição para o Programa Minha Casa, Minha Vida;
- **Informações sobre conselhos sociais de políticas públicas:** cidadãos com dificuldade de localizar pautas, atas e composição dos Conselhos Municipais. Nesse ponto, há dificuldade de encontrar informações atualizadas, visto que alguns conselhos demoram para atualizar os dados;

- **Informações sobre servidores públicos:** cidadãos e servidores têm dificuldade de localizar a tabela salarial e o plano de carreira, sendo que essas informações estão no portal da transparência, no menu “Pessoal”. Evidencia-se, assim, um problema de usabilidade, falta de uso de barra de pesquisa, bem como falta de informações na própria barra de pesquisa, já que “plano de carreira” não aparece na barra;
- **Situação crítica das leis e os atos administrativos da Prefeitura de Maringá:** dificuldade de localizar Decretos, Portarias e demais normas, por cidadãos e servidores. Quanto aos Decretos Municipais, usuários relatam não conseguir localizá-los, e o problema realmente existe, porque nem todos os decretos são inseridos no portal, apenas aqueles enviados ao Tribunal de Contas. Os demais decretos não estão sendo publicados. Um servidor também apontou que os Decretos Municipais estão "extremamente desatualizados" e que "faltam decretos e portarias";
- **Dificuldades de usabilidade e acessibilidade:** ainda que a informação esteja publicada, cidadãos, servidores e fornecedores relatam dificuldades relacionadas à localização, à organização e à compreensão do conteúdo. Isso decorre, sobretudo, da utilização de linguagem excessivamente técnica e da disposição pouco intuitiva dos dados no site;
- **Necessidade de aprimoramento contínuo:** a presença do item por si só não assegura efetividade da transparência. É necessário tornar a informação mais clara, acessível e organizada, de modo a atender às demandas de diferentes públicos e ampliar a *accountability* governamental.

*Na dimensão Transparência Passiva:*

Já em relação à dimensão Transparência Passiva, destacam-se o seguinte ponto:

- **Disponibilização no portal de instruções de como solicitar o acesso à informação:** cidadãos não conhecem o Serviço de Informação ao Cidadão. Quando entram em contato com o canal “Fale Conosco”, para perguntar como podem pedir informações ou cópias, nota-se o desconhecimento do canal e-SIC.

Assim, o quadro não se limita a demonstrar a aderência do portal a critérios formais de transparência. O mais importante é que revela lacunas qualitativas, especialmente no campo da usabilidade, que impactam diretamente a percepção do cidadão e o potencial de exercício

do controle social.

### 3.8 PONDERAÇÕES SOBRE AS ENQUETES

A análise detalhada das enquetes traz alguns resultados muito interessantes e valiosos para o presente trabalho. As enquetes respondidas pelos cidadãos/fornecedores apontam as seguintes falhas no portal da transparência:

- **Dificuldade de navegação em dispositivos móveis:** muitos relataram que o portal é inviável em celular/*tablet*, devido à falta de responsividade e *pop-ups/banners* que atrapalham a navegação, ainda que fosse um *pop-up* temporário. E isso limita o acesso de pessoas que hoje utilizam principalmente smartphones;
- **Sistema pouco intuitivo:** como relatado pelos cidadãos, quem navega no portal a procura de algo simples, como uma licitação, não consegue fazer a busca digitando o objeto da licitação. O sistema do portal obriga que o cidadão saiba que o objeto está dentro do menu de licitações, dentro de uma modalidade, ou seja, exige conhecimentos que muitas vezes o cidadão não possui;
- **Dificuldades na navegação:** outro exemplo citado por um servidor refere-se à consulta às despesas, incluindo os empenhos, que apresenta dificuldades de navegação no Portal da Transparência. As informações não estão reunidas em uma única tela, obrigando o usuário a acessar diferentes páginas para verificar os dados por órgão ou por função. Essa fragmentação prejudica a praticidade e a agilidade na obtenção das informações, tornando o processo mais demorado e menos intuitivo.

Ainda sob o aspecto intuitivo, a ausência de busca inteligente, por palavras-chave populares, torna o portal da transparência inacessível para leigos.

Quanto à clareza da linguagem, a redação excessivamente técnica afasta cidadãos com menor escolaridade. Portanto, houve sugestões de inserção de termos populares para melhor compreensão do conteúdo do portal. Neste aspecto, cabe destacar que entrou em vigor a Lei nº 15.263, de 14 de novembro de 2025, que institui a Política Nacional de Linguagem Simples<sup>21</sup> nos órgãos e entidades da administração pública direta e indireta de todos os

---

<sup>21</sup>Para mais informações, ver: BRASIL. Câmara dos Deputados. “Câmara aprova projeto que exige uso de linguagem simples na comunicação de órgãos públicos”. **Agência Câmara de Notícias**, Brasília, 21 out. 2025. Atualizado em 27 out. 2025b. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/noticias/1214375-camara->

Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, estabelecendo diretrizes e procedimentos a serem observados nas comunicações oficiais com os cidadãos.

### 3.9 PONDERAÇÕES SOBRE A AVALIAÇÃO DO PROGOV

No âmbito da avaliação realizada pelo Programa de Governança Municipal (PROGOV)<sup>22</sup>, desenvolvido pelo Tribunal de Contas do Estado do Paraná (TCE-PR), a Prefeitura de Maringá obteve a nota 9,7 em transparência. Esse resultado indica que o município atendeu a praticamente todos os quesitos de transparência exigidos, restando apenas duas pendências: a não regulamentação e implantação do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, e o não atendimento das demandas de serviços públicos dentro do prazo legal de 30 dias, conforme estabelecido pela Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos (Brasil, 2017).

É preciso destacar que, para fins do PROGOV, cujas respostas têm caráter autodeclaratório, os atributos de transparência ativa estão sendo devidamente atendidos. Todavia, no que se refere à transparência passiva, constata-se a necessidade de aprimoramento: o canal de Ouvidoria deve adequar-se ao cumprimento dos prazos legais de resposta às manifestações registradas e, adicionalmente, o município deve regulamentar e instituir o Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos, de modo a assegurar a participação social prevista na legislação.

### 3.10 CONCLUSÃO

Diante do exposto, constata-se que o Portal da Transparência de Maringá apresenta avanços significativos no cumprimento dos critérios formais de avaliação, como demonstram os resultados obtidos junto ao ITP e ao PROGOV, porém ainda enfrenta limitações substanciais no que se refere à efetividade da transparência. As análises revelam que, embora a maioria das informações exigidas esteja publicada, a forma como são organizadas, a linguagem excessivamente técnica e a ausência de ferramentas interativas comprometem a

---

aprova-projeto-que-exige-uso-de-linguagem-simples-na-comunicacao-de-orgaos-publicos. Acesso em: 22 out. 2025.

<sup>22</sup>Para mais informações, ver: BRASIL. **Lei nº 15.263, de 14 de novembro de 2025**. Institui a Política Nacional de Linguagem Simples nos órgãos e entidades da administração pública direta e indireta de todos os Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 17 nov. 2025a. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-15.263-de-14-de-novembro-de-2025-669256398>. Acesso em: 17 nov. 2025.

usabilidade e restringem a participação cidadã. Os relatos de cidadãos, fornecedores e servidores apontam que a dificuldade não reside apenas na disponibilização dos dados, mas principalmente no modo de acesso, navegação e compreensão desses conteúdos, o que evidencia uma transparência mais formal que substancial.

Assim, conclui-se que o desafio do município não é apenas manter elevados índices em avaliações oficiais, mas sobretudo transformar o portal em um espaço acessível, claro e interativo, capaz de ampliar a *accountability* e fortalecer o controle social de forma efetiva e democrática.

## 4 GUIA DE BOAS PRÁTICAS PARA O PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DE MARINGÁ

Como parte dos resultados desta dissertação, foi elaborado um Guia de Boas Práticas para Transparência para a Prefeitura de Maringá, tendo como base o estudo de caso do Portal da Transparência do Município de Maringá. Esse produto tem como objetivo contribuir com a qualificação das políticas de transparência pública e fortalecer os mecanismos de controle social, por meio de ações concretas voltadas à melhoria da usabilidade, acessibilidade e efetividade do portal.

É importante destacar que este Guia não contempla aspectos de *webdesign* ou de desenvolvimento técnico de sistemas. Reconhece-se a relevância e a imprescindibilidade da área de Tecnologia da Informação (T.I.) para o funcionamento e modernização dos portais públicos, entretanto, o foco deste material está em orientações de conteúdo, governança e comunicação, e não em soluções técnicas de T.I. O Guia reúne um conjunto de informações e recomendações elaboradas a partir da revisão bibliográfica, da análise de boas práticas identificadas no trabalho de Casarotto (2024), de dados obtidos por meio do canal “Fale Conosco”, e, ainda, de enquetes realizadas com cidadãos, fornecedores e servidores municipais, com o intuito de aprimorar a transparência ativa e a relação entre governo e sociedade.

A estrutura do guia contempla um roteiro para aprimoramento do Portal da Transparência de Maringá, com proposições de ações baseadas na análise das dimensões e atributos de transparência pública, além de boas práticas verificadas em outros portais. Também propõe um roteiro de ações para divulgação e promoção do uso do portal pelo cidadão.

Com isso, espera-se que o guia possa servir como referência tanto para a gestão pública municipal de Maringá como para outros municípios que desejam fortalecer sua transparência pública, integrando o uso da tecnologia à participação cidadã.

### 4.1 INTRODUÇÃO

O Guia de Transparência para a Prefeitura Municipal de Maringá é um compilado de orientações que serve de apoio para o correto atendimento das determinações legais contidas na Lei de Acesso à Informação e no Decreto Municipal que a regulamenta, Decreto nº 1065/2019.

A Lei de Acesso à Informação estabelece que os dados de interesse coletivo ou geral devem ser disponibilizados de ofício, de maneira espontânea e proativa, não se restringindo a solicitações formais do cidadão (Brasil, 2011). Ademais, o Art. 8º da referida lei determina um rol mínimo de informações, cuja divulgação é obrigatória, assegurando que tais conteúdos estejam acessíveis de forma ampla, clara e permanente. No caso do Portal da Transparência de Maringá, esse marco normativo reforça a necessidade de avançar para além do cumprimento formal das exigências legais, aproximando-se de uma transparência efetiva, que amplie a *accountability* e possibilite o fortalecimento do controle social.

A bibliografia analisada sobre transparência pública evidencia que, embora os portais de transparência dos municípios tenham se consolidado como instrumentos essenciais de acesso à informação, ainda apresentam fragilidades relacionadas à usabilidade, clareza da linguagem e acessibilidade. Na esfera do Poder Executivo Municipal de Maringá, essa constatação é corroborada pelas enquetes aplicadas e pelas manifestações registradas no canal “Fale Conosco”, que apontaram dificuldades recorrentes na navegação, na compreensão do conteúdo e na localização de informações relevantes.

Reconhece-se, contudo, que o Portal da Transparência da Prefeitura de Maringá apresenta resultados expressivos, refletidos em reconhecimentos como o Selo Diamante de Transparência Pública, concedido por órgãos de controle e instituições especializadas. Tais conquistas demonstram o compromisso do Município com a disponibilização de informações e com o atendimento às normas legais.

Ainda assim, a obtenção desses resultados, embora meritória, não é suficiente para assegurar que o portal seja efetivamente acessível e compreensível a todos os cidadãos. É necessário ir além do cumprimento formal da legislação

Neste contexto, o presente Guia de Transparência tem como propósito fortalecer a transparência pública e aprimorar o Portal da Transparência do município, tornando-o mais acessível, claro e interativo, de modo a ampliar a *accountability* e o controle social. Busca-se, desse modo, qualificar o portal como ferramenta de transparência acessível ao cidadão, favorecendo o controle social, consolidando-se como um espaço efetivo de comunicação entre o governo e a sociedade. Assim, o cidadão poderá localizar de maneira rápida, compreensível e contextualizada as informações necessárias para exercer plenamente seu direito à participação e à fiscalização das políticas públicas.

Além disso, o Guia apresenta proposições voltadas à governança do Portal da Transparência, com ênfase em ações de capacitação de cidadãos e conselheiros dos diversos

conselhos municipais existentes em Maringá – cuja expressiva representatividade é destacada nesta dissertação –, ações estas contempladas na dimensão Governança do Portal.

Para melhor compreensão da estrutura do Guia, faz-se necessário apresentar as dimensões de transparência que o fundamentam. Tais dimensões, sistematizadas por Casarotto (2024) a partir da literatura sobre transparência pública, *accountability* e governança, orientam a análise apresentada no Quadro 8.

Antes da apresentação detalhada das dimensões de transparência, é preciso evidenciar o percurso metodológico que fundamenta a construção deste Guia. O Quadro 8 sintetiza essa etapa da pesquisa, demonstrando como as dificuldades relatadas por cidadãos/fornecedores e servidores, coletadas por meio das enquetes e do canal “Fale Conosco”, foram sistematizadas e confrontadas com as dimensões e atributos de transparência propostos por Casarotto (2024), bem como com os critérios de avaliação utilizados pelo ITP e pelo PROGOV. Esse cruzamento permitiu identificar, de forma objetiva, quais atributos estavam formalmente atendidos pelo Portal da Transparência de Maringá e, ao mesmo tempo, quais apresentavam fragilidades do ponto de vista do usuário, constituindo, assim, a base diagnóstica que orienta todas as proposições de melhoria apresentadas neste Guia.

Assim, importante detalhar aqui o quadro 8:

Quadro 8 - Dimensões de transparência aplicadas ao portal de Maringá e apontamentos dos cidadãos.

| <b>Dimensão</b> | <b>Atributo</b>                                                                          | <b>Check</b> | <b>Dificuldades relatadas no “Fale Conosco”</b> | <b>Resultado das enquetes</b>                                                                                                                                                                         | <b>Resultado do ITP</b>             | <b>Resultado do PROGOV</b>          |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Informação      | O portal disponibiliza informações gerais de contato (endereço, e-mail, telefone)?       | Sim          | -                                               | -                                                                                                                                                                                                     | Atendido.                           | Atendido.                           |
| Informação      | O portal disponibiliza informações de contato dos gestores (endereço, e-mail, telefone)? | Sim          | -                                               | -                                                                                                                                                                                                     | Atendido.                           | Atendido.                           |
| Informação      | O portal disponibiliza informações sobre a competência dos gestores?                     | Sim          | -                                               | -                                                                                                                                                                                                     | Atendido.                           | Item não requerido, porém atendido. |
| Informação      | O portal disponibiliza a estrutura organizacional do órgão?                              | Sim          | -                                               | -                                                                                                                                                                                                     | Atendido.                           | Item não requerido, porém atendido. |
| Informação      | O portal disponibiliza link que direcione para outros órgãos de governo?                 | Sim          | -                                               | -                                                                                                                                                                                                     | Item não requerido, porém atendido. | Item não requerido, porém atendido. |
| Informação      | O portal disponibiliza um FAQ (perguntas e respostas)?                                   | Sim          | -                                               | -                                                                                                                                                                                                     | Atendido.                           | Atendido.                           |
| Informação      | O portal disponibiliza uma ferramenta de busca?                                          | Sim          | -                                               | Cidadãos e servidores relatam que deveria ter no portal linguagem mais popular, e na barra de pesquisas, achar informações de forma rápida com palavras chave. Necessita de busca mais rápida e ágil. | Atendido.                           | Atendido.                           |
| Informação      | O portal disponibiliza um                                                                | Sim          | -                                               | -                                                                                                                                                                                                     | Atendido.                           | Atendido.                           |

| <b>Dimensão</b> | <b>Atributo</b>                                                                           | <b>Check</b> | <b>Dificuldades<br/>relatadas no “Fale<br/>Conosco”</b> | <b>Resultado das enquetes</b>                               | <b>Resultado do ITP</b> | <b>Resultado do<br/>PROGOV</b>      |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------|
|                 | mapa do site?                                                                             |              |                                                         |                                                             |                         |                                     |
| Informação      | O portal disponibiliza o calendário de eventos/reuniões da organização?                   | Não          | -                                                       | -                                                           | Item não requerido.     | Item não requerido.                 |
| Comunicação     | O portal disponibiliza um fale conosco?                                                   | Sim          | -                                                       | -                                                           | Atendido.               | Atendido.                           |
| Comunicação     | Há no portal boletim informativo?                                                         | Não          | -                                                       | -                                                           | Item não requerido.     | Item não requerido.                 |
| Cooperação      | O portal possui conexão com as redes sociais?                                             | Sim          | -                                                       | -                                                           | Atendido.               | Item não requerido, porém atendido. |
| Cooperação      | O portal disponibiliza um fórum de discussão?                                             | Não          | -                                                       | -                                                           | Item não requerido.     | Item não requerido.                 |
| Cooperação      | O portal disponibiliza uma ferramenta de mensagens instantâneas?                          | Não          | -                                                       | -                                                           | Item não requerido.     | Item não requerido.                 |
| Cooperação      | O portal disponibiliza tags sociais?                                                      | Não          | -                                                       | -                                                           | Item não requerido.     | Item não requerido.                 |
| Cooperação      | O portal disponibiliza um chat?                                                           | Não          | -                                                       | -                                                           | Item não requerido.     | Item não requerido.                 |
| Acesso          | O portal disponibiliza um catálogo de dados abertos?                                      | Sim          | -                                                       | Cidadãos relatam que é necessário ampliar os dados abertos. | Atendido.               | Atendido.                           |
| Acesso          | O portal disponibiliza os dados abertos em mais de um formato (PDF, ODS, XLSX, XLS, CSV)? | Sim          | -                                                       | -                                                           | Atendido.               | Atendido.                           |
| Acesso          | É possível baixar os dados abertos no portal?                                             | Sim          | -                                                       | -                                                           | Atendido.               | Atendido.                           |

| <b>Dimensão</b>      | <b>Atributo</b>                                                                                              | <b>Check</b> | <b>Dificuldades<br/>relatadas no “Fale<br/>Conosco”</b> | <b>Resultado das enquetes</b> | <b>Resultado do ITP</b>             | <b>Resultado do<br/>PROGOV</b>      |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Acesso               | Os dados abertos estão atualizados?                                                                          | Sim          | -                                                       | -                             | Atendido.                           | Atendido.                           |
| Controle             | O portal proporciona fóruns e audiências públicas?                                                           | Sim          | -                                                       | -                             | Item não requerido, porém atendido. | Atendido.                           |
| Controle             | O portal disponibiliza um canal de ouvidoria?                                                                | Sim          | -                                                       | -                             | Atendido.                           | Atendido.                           |
| Controle             | O portal disponibiliza formulário para solicitação de informação?                                            | Sim          | -                                                       | -                             | Atendido.                           | Atendido.                           |
| Controle             | O portal disponibiliza o SIC (Serviço de Informações ao Cidadão)?                                            | Sim          | -                                                       | -                             | Atendido.                           | Atendido.                           |
| Controle             | O portal promove atividades educativas (cursos, capacitação)?                                                | Não          | -                                                       | -                             | Item não requerido.                 | Item não requerido.                 |
| Uso e acessibilidade | O portal disponibiliza a data da sua última atualização?                                                     | Sim          | -                                                       | -                             | Item não requerido, porém atendido. | Item não requerido, porém atendido. |
| Uso e acessibilidade | O portal disponibiliza dicas de navegação?                                                                   | Sim          | -                                                       | -                             | Atendido.                           | Atendido.                           |
| Uso e acessibilidade | O nome dos arquivos para download no portal corresponde com seus conteúdos?                                  | Sim          | -                                                       | -                             | Item não requerido, porém atendido. | Item não requerido, porém atendido. |
| Uso e acessibilidade | O portal disponibiliza consulta das informações em diversos períodos (mensal, trimestral, semestral, anual)? | Sim          | -                                                       | -                             | Atendido.                           | Atendido.                           |

| <b>Dimensão</b>      | <b>Atributo</b>                                                                              | <b>Check</b> | <b>Dificuldades relatadas no “Fale Conosco”</b>                                 | <b>Resultado das enquetes</b>                                                                                                                   | <b>Resultado do ITP</b>             | <b>Resultado do PROGOV</b>          |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Uso e acessibilidade | O portal disponibiliza os relatórios de execução orçamentária?                               | Sim          | -                                                                               | -                                                                                                                                               | Atendido.                           | Atendido.                           |
| Transparência ativa  | O portal disponibiliza os relatórios de gestão fiscal?                                       | Sim          | -                                                                               | -                                                                                                                                               | Atendido.                           | Atendido.                           |
| Transparência ativa  | O portal disponibiliza os planos, orçamentos e leis de diretrizes orçamentárias?             | Sim          | Dificuldades em localizar esse dados, relatadas por cidadãos.                   | Servidores apontam falta de transparência do orçamento de cada Secretaria Municipal.                                                            | Atendido.                           | Atendido.                           |
| Transparência ativa  | O portal disponibiliza as prestações de contas e o parecer prévio do Tribunal de Contas?     | Sim          | -                                                                               | -                                                                                                                                               | Atendido.                           | Atendido.                           |
| Transparência ativa  | O portal disponibiliza os processos licitatórios e os contratos celebrados pela organização? | Sim          | Dificuldade de acessar essas informações, por cidadãos e fornecedores.          | Fornecedor informa que é difícil encontrar a agenda de pagamentos aos fornecedores.                                                             | Atendido.                           | Atendido.                           |
| Transparência ativa  | O portal disponibiliza informações sobre projetos e programas sociais?                       | Sim          | Cidadãos precisando das informações sobre construção de unidades habitacionais. | Cidadão relata que precisa de informações mais detalhadas sobre origem e aplicação de recursos por projeto.                                     | Atendido.                           | Atendido.                           |
| Transparência ativa  | O portal disponibiliza informações sobre conselhos sociais de políticas públicas?            | Sim          | Cidadãos não localizam pautas, atas e composição dos conselhos.                 | -                                                                                                                                               | Item não requerido, porém atendido. | Item não requerido, porém atendido. |
| Transparência ativa  | O portal disponibiliza informações sobre os servidores públicos?                             | Sim          | Cidadãos e servidores com dificuldade de localizar a tabela salarial.           | Cidadãos relatam dificuldade em encontrar os salários dos servidores. Assim como Servidores e cidadãos relatam falta de informações sobre horas | Atendido.                           | Atendido.                           |

| <b>Dimensão</b>       | <b>Atributo</b>                                                                                                           | <b>Check</b> | <b>Dificuldades relatadas no “Fale Conosco”</b>                                          | <b>Resultado das enquetes</b>                       | <b>Resultado do ITP</b> | <b>Resultado do PROGOV</b> |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------|----------------------------|
|                       |                                                                                                                           |              |                                                                                          | extras.                                             |                         |                            |
| Transparência ativa   | O portal disponibiliza as leis e os atos administrativos da organização?                                                  | Sim          | Dificuldade de localizar Decretos, Portarias e demais normas, por cidadãos e servidores. | Servidores relatam a falta de Decretos e Portarias. | Atendido.               | Atendido.                  |
| Transparência ativa   | O portal fornece instruções de como solicitar o acesso à informação?                                                      | Sim          | Dificuldades relatadas por cidadãos.                                                     | -                                                   | Atendido.               | Atendido.                  |
| Transparência passiva | O portal fornece informações sobre as exceções ao acesso à informação?                                                    | Sim          | -                                                                                        | -                                                   | Atendido.               | Atendido.                  |
| Transparência passiva | O portal fornece informações sobre como ingressar com recursos em caso de indeferimento do pedido de acesso à informação? | Sim          | -                                                                                        | -                                                   | Atendido.               | Atendido.                  |
| Transparência passiva | O portal fornece o prazo de resposta para o pedido de acesso à informação?                                                | Sim          | -                                                                                        | -                                                   | Atendido.               | Atendido.                  |

Fonte: Elaborado pela autora, com base no trabalho de Casaroto (2024), no canal “Fale Conosco”, nas enquetes e nos resultados do ITP e do PROGOV (2025).

a) **dimensão informação:** refere-se à disponibilização de dados institucionais básicos e estruturais, que permitem ao cidadão compreender o funcionamento do órgão público, sua organização, competências e canais de contato. Segundo Casarotto (2024), essa dimensão é fundamental para garantir o acesso inicial ao conhecimento organizacional e sustenta a transparência como condição para o controle social.

b) **dimensão comunicação:** diz respeito à forma como o governo interage com os cidadãos, indo além da simples disponibilização de dados e promovendo canais de diálogo, divulgação ativa e feedback. Para Casarotto (2024), essa dimensão é central para transformar informação em conhecimento socialmente compartilhado.

c) **dimensão cooperação:** envolve mecanismos que estimulam a interação colaborativa entre governo e sociedade, permitindo que os cidadãos participem de forma mais ativa na construção, avaliação e aprimoramento das políticas públicas. Casarotto (2024) associa essa dimensão à governança colaborativa e à gestão do conhecimento no setor público.

d) **dimensão acesso:** está relacionada à facilidade com que os usuários conseguem localizar, consultar e utilizar as informações disponíveis nos portais de transparência. Casarotto (2024) enfatiza que o acesso envolve aspectos técnicos, como navegabilidade, mecanismos de busca e organização da informação.

e) **dimensão controle:** compreende os instrumentos que permitem ao cidadão fiscalizar a administração pública, registrar manifestações, solicitar informações e acompanhar a atuação governamental. Segundo Casarotto (2024), essa dimensão está diretamente associada à *accountability* e ao fortalecimento da democracia participativa.

f) **dimensão uso e acessibilidade:** refere-se às condições que permitem que diferentes públicos consigam utilizar o portal da transparência, considerando aspectos como linguagem cidadã, acessibilidade digital, compatibilidade com dispositivos móveis e inclusão de pessoas com deficiência. Para Casarotto (2024), essa dimensão é essencial para garantir que a transparência seja inclusiva e democrática.

g) **dimensão transparência ativa:** diz respeito à divulgação espontânea, pelo poder público, de informações de interesse coletivo, independentemente de solicitação prévia. Casarotto (2024) ressalta que essa dimensão inclui dados orçamentários, contratos, licitações, programas, políticas públicas e informações sobre servidores.

h) **dimensão transparência passiva:** refere-se à capacidade do governo de responder adequadamente às solicitações de acesso à informação feitas pelos cidadãos, conforme previsto na Lei de Acesso à Informação. Para Casarotto (2024), essa dimensão envolve

instruções claras para solicitação, prazos de resposta, possibilidade de recursos e informações sobre exceções legais.

Assim, o Guia está estruturado de modo a permitir uma análise sistemática de cada dimensão da transparência que demonstrou necessidade de aprimoramento, conforme identificado no quadro 8, elaborado a partir das manifestações coletadas junto aos cidadãos e servidores, por meio das enquetes<sup>23</sup> e do canal “Fale Conosco”. É importante destacar que dois itens da dimensão Transparência Ativa foram incluídos a partir de apontamentos dos estudantes da Universidade Estadual de Maringá (UEM)<sup>24</sup>, no dia da apresentação dos resultados de três pesquisas desenvolvidas pela primeira turma da instituição no Programa Multi Institucional de Fomento à Cidadania, Transparência Pública e Controle Social nas Universidades Estaduais do Paraná. Esses itens referem-se aos dados longitudinais, para que sejam disponibilizadas receitas e despesas da prefeitura de cada ano na mesma tela (sem mudar o ano no topo da página), o que permite a comparação e a análise da trajetória dos gastos públicos. Outra sugestão foi a implementação de filtros no menu “Pessoal”, para que se possa buscar por servidores efetivos e comissionados, bem como realizar buscas desses servidores por Secretarias, o que não é possível atualmente. Ainda quanto aos servidores, os alunos sugeriram relatórios de *Business Intelligence* (BI) que mostrem um *dashboard*, permitindo visualizar as categorias de vínculos, como servidores efetivos, comissionados e estagiários.

Assim, para cada fragilidade identificada, são apresentadas propostas de ações de melhoria, acompanhadas de boas práticas que podem servir de referência para o seu aperfeiçoamento. Essa metodologia busca oferecer ao leitor um instrumento aplicado e orientativo, capaz de evidenciar os pontos críticos e, sobretudo, subsidiar a implementação de medidas que tornem o Portal da Transparência mais efetivo como ferramenta de acesso à informação, fortalecimento da transparência pública, *accountability* e controle social.

---

<sup>23</sup> Vide publicação das enquetes no portal da transparência:

<https://maringa.oxy.elotech.com.br/portaltransparencia/1/publicacoes/8903/5935>

<sup>24</sup> Vide notícia: COSTA, M. UEM apresenta resultados de programa sobre portais de transparência. **UEM Notícias**, Maringá, PR, set. 2025. Disponível em:

[https://noticias.uem.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=30642:uem-apresenta-resultados-de-programa-sobre-portais-de-transparencia&catid=986&Itemid=211](https://noticias.uem.br/index.php?option=com_content&view=article&id=30642:uem-apresenta-resultados-de-programa-sobre-portais-de-transparencia&catid=986&Itemid=211). Acesso em: 16 nov. 2025.

## 4.2. ESTRUTURA DO GUIA

Com base no diagnóstico apresentado anteriormente, este tópico apresenta a estrutura do Guia de Transparência, organizada em dimensões que orientam ações para o aprimoramento do Portal da Transparência de Maringá. O Guia propõe melhorias de clareza, usabilidade, interatividade e fortalecimento da *accountability*.

As dimensões – informação, comunicação, cooperação, acesso, controle, uso e acessibilidade, transparência ativa, transparência passiva e governança do portal – foram definidas a partir de fragilidades identificadas por cidadãos, servidores e estudantes da Universidade Estadual de Maringá. Para cada atributo dessas dimensões que apresentou fragilidades, evidenciadas pelos apontamentos de cidadãos, fornecedores e servidores públicos, são apresentadas ações de melhoria e boas práticas orientadas à superação dos desafios diagnosticados, com vistas a consolidar o portal como um instrumento efetivo de acesso à informação e de promoção do controle social.

### 4.2.1. Dimensão Informação

A seguir, pode-se observar, no quadro 8, informações a respeito da dimensão “Informação”:

Quadro 9 - Dimensão “Informação”.

| Dimensão   | Ação                                                                                    | Responsável                                                           | Boa Prática                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Informação | Criar versão em linguagem simples dos principais documentos publicados no portal.       | Secretaria de <i>Compliance</i> e Controle/Assessoria de Comunicação. | Governo do Estado do Ceará: Ceará Transparente: < <a href="https://cearatr transparente.ce.gov.br/">https://cearatr transparente.ce.gov.br/</a> >.                                                                                                                                                                               |
|            | Incluir termos populares e definições no glossário, junto aos ícones de acessibilidade. | Secretaria de <i>Compliance</i> e Controle/T.I.                       | Controladoria-Geral da União: < <a href="https://portal datatransparencia.gov.br/glossario">https://portal datatransparencia.gov.br/glossario</a> >. Portal da Transparência do Estado de São Paulo-SP: < <a href="https://www.transparencia.sp.gov.br/Home/Glossario">https://www.transparencia.sp.gov.br/Home/Glossario</a> >. |
|            | Disponibilizar calendário público de reuniões, audiências e eventos da Prefeitura.      | Todas as Secretarias/T.I.                                             | Portal da Prefeitura de São Paulo-SP: < <a href="https://acesse.one/QR8BG">https://acesse.one/QR8BG</a> >.                                                                                                                                                                                                                       |
|            | Inserir calendário digital                                                              | T.I./Secretarias                                                      | Portal da Prefeitura de Goiânia-GO:                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|  |                                                                             |               |                                                                                                                                          |
|--|-----------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | (ex.: Google Agenda) com da agenda do Poder Executivo Municipal (Prefeito). | responsáveis. | < <a href="https://www.goiania.go.gov.br/calendar/agenda-do-prefeito/">https://www.goiania.go.gov.br/calendar/agenda-do-prefeito/</a> >. |
|--|-----------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Fonte: Elaborado pela autora, com base nas fragilidades apontadas por cidadãos, fornecedores e servidores no canal “Fale Conosco” e nas enquetes, na verificação técnica do Portal da Transparência de Maringá realizada pela pesquisadora no exercício da função de autoridade de monitoramento da LAI, e em boas práticas identificadas em outros portais de transparência pública (2025).

#### 4.2.2. Dimensão Comunicação

A seguir, pode-se observar, no quadro 10, informações a respeito da dimensão “Comunicação”:

Quadro 10 – Dimensão “Comunicação”.

| Dimensão    | Ação                                                                                                   | Responsável                             | Boa Prática                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Comunicação | Criar boletins digitais mensais com resumo das ações e principais indicadores por secretaria.          | Assessoria de Comunicação/ Secretarias. | Site da Prefeitura de Recife-PE:<br>< <a href="https://www2.recife.pe.gov.br/servico/boletins-informativos-0">https://www2.recife.pe.gov.br/servico/boletins-informativos-0</a> >.                                                                                                                                                                                                             |
|             | Implementar notificações automáticas ( <i>push</i> ou e-mail) para informar atualizações dos boletins. | T.I./Comunicação/ Empresa Elotech.      | Portal da Prefeitura Municipal de Aracaju-SE:<br>< <a href="https://transparencia.aracaju.se.gov.br/prefeitura/o-portal/">https://transparencia.aracaju.se.gov.br/prefeitura/o-portal/</a> ><br>Portal do Governo Federal:<br>< <a href="https://portaldatransparencia.gov.br/perguntas-frequentes/notificacoes">https://portaldatransparencia.gov.br/perguntas-frequentes/notificacoes</a> >. |

Fonte: Fonte: Elaborado pela autora, com base nas fragilidades apontadas por cidadãos, fornecedores e servidores no canal “Fale Conosco” e nas enquetes, na verificação técnica do Portal da Transparência de Maringá realizada pela pesquisadora no exercício da função de autoridade de monitoramento da LAI, e em boas práticas identificadas em outros portais de transparência pública (2025).

#### 4.2.3. Dimensão Cooperação

A seguir, pode-se observar, no quadro 11, informações a respeito da dimensão “Cooperação”:

Quadro 11 – Dimensão “Cooperação”.

| Dimensão   | Ação                                                                                            | Responsável                      | Boa Prática                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cooperação | Disponibilizar <i>chat</i> integrado no portal ( <i>bot</i> inicial com encaminhamento humano). | Ouvidoria/T.I./ Empresa Elotech. | Site da Prefeitura de Curitiba-PR:<br>< <a href="https://156.curitiba.pr.gov.br/Sobre/Veja-sobre-historia-da-central-156-e-seus-beneficios-para-cidadao">https://156.curitiba.pr.gov.br/Sobre/Veja-sobre-historia-da-central-156-e-seus-beneficios-para-cidadao</a> >. |

|  |                                                                                                                                                                                                                                      |                                             |                                                                                                                                                                                                                          |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                                                                                                                                                                                                                                      |                                             |                                                                                                                                                                                                                          |
|  | Criar fórum cidadão para debates sobre políticas públicas.                                                                                                                                                                           | Ouvidoria/T.I.                              | Portal da Prefeitura de São Paulo-SP:<br>< <a href="https://participemais.prefeitura.sp.gov.br/help">https://participemais.prefeitura.sp.gov.br/help</a> >.                                                              |
|  | Implementar <i>tags</i> temáticas (#educação, #saúde, #licitações) ou Painéis Temáticos, para facilitar a busca e o agrupamento de conteúdos.                                                                                        | T.I./Comunicação.                           | Portal da transparência do Governo do Paraná:<br>< <a href="https://www.transparencia.pr.gov.br/pte/home?windowId=cc6">https://www.transparencia.pr.gov.br/pte/home?windowId=cc6</a> >.                                  |
|  | Promover capacitações anuais em transparência pública destinadas aos conselheiros municipais e cidadãos, em linguagem simples, com foco na compreensão da Lei de Acesso à Informação na leitura de dados do Portal da Transparência. | Secretaria de <i>Compliance</i> e Controle. | Site da Prefeitura de São Paulo-SP - Cursos oferecidos pela Controladoria:<br>< <a href="https://prefeitura.sp.gov.br/web/controladoria_geral/cursos">https://prefeitura.sp.gov.br/web/controladoria_geral/cursos</a> >. |

Fonte: Elaborado pela autora, com base nas fragilidades apontadas por cidadãos, fornecedores e servidores no canal “Fale Conosco” e nas enquetes, na verificação técnica do Portal da Transparência de Maringá realizada pela pesquisadora no exercício da função de autoridade de monitoramento da LAI, e em boas práticas identificadas em outros portais de transparência pública (2025).

#### 4.2.4. Dimensão Acesso

A seguir, pode-se observar, no quadro 21, informações a respeito da dimensão “Acesso”:

Quadro 12 – Dimensão “Acesso”.

| Dimensão | Ação                                                                                                           | Responsável                                              | Boa Prática                                                                                                                               |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Acesso   | Ampliar bases de dados abertos, incluindo áreas como saúde, educação e assistência social.                     | T.I./Secretarias.                                        | Portal da Transparência do Governo Federal:<br>< <a href="https://dados.gov.br/home">https://dados.gov.br/home</a> >.                     |
|          | Exibir catálogo de dados abertos com opção de download em múltiplos formatos (PDF, CSV, XLSX, ODS).            | T.I./Secretaria de <i>Compliance</i> e Controle.         | Portal da Prefeitura de Curitiba:<br>< <a href="https://dadosabertos.curitiba.pr.gov.br/">https://dadosabertos.curitiba.pr.gov.br/</a> >. |
|          | Incluir metadados explicativos (glossários, notas e exemplos) para facilitar a compreensão de termos técnicos. | Secretaria de <i>Compliance</i> e Controle/ Comunicação. | Portal do Estado de Goiás:<br>< <a href="https://transparencia.go.gov.br/glossario/">https://transparencia.go.gov.br/glossario/</a> >.    |

Fonte: Elaborado pela autora, com base nas fragilidades apontadas por cidadãos, fornecedores e servidores no canal “Fale Conosco” e nas enquetes, na verificação técnica do Portal da Transparência de Maringá realizada pela pesquisadora no exercício da função de autoridade de monitoramento da LAI, e em boas práticas identificadas em outros portais de transparência pública (2025).

#### 4.2.5. Dimensão Controle

A seguir, pode-se observar, no quadro 13, informações a respeito da dimensão “Controle”:

Quadro 13 – Dimensão “Controle”.

| Dimensão | Ação                                                                                       | Responsável                                                  | Boa Prática                                                                                                                                                                                                                 |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Controle | Criar tutoriais passo a passo sobre como solicitar informações via e-SIC.                  | Secretaria de <i>Compliance</i> e Controle/ Ouvidoria.       | Portal da Prefeitura do Rio de Janeiro:<br>< <a href="https://transparencia.prefeitura.rio/acesso-a-informacao/pedido-de-informacao/">https://transparencia.prefeitura.rio/acesso-a-informacao/pedido-de-informacao/</a> >. |
|          | Inserir vídeos explicativos e exemplos práticos sobre acesso à informação e uso do portal. | Ouvidoria/ Comunicação                                       | Exemplo da Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL:<br>< <a href="https://www.youtube.com/watch?v=bU21OOUU6jE">https://www.youtube.com/watch?v=bU21OOUU6jE</a> >.                                                      |
|          | Disponibilizar cursos e materiais educativos sobre transparência, e-SIC e LAI.             | Secretaria de <i>Compliance</i> e Controle/Escola de Governo | Portal do Governo do Distrito Federal:<br>< <a href="https://lai.cg.df.gov.br/cidadao-conteudo-publicacoes/">https://lai.cg.df.gov.br/cidadao-conteudo-publicacoes/</a> >.                                                  |

Fonte: Elaborado pela autora, com base nas fragilidades apontadas por cidadãos, fornecedores e servidores no canal “Fale Conosco” e nas enquetes, na verificação técnica do Portal da Transparência de Maringá realizada pela pesquisadora no exercício da função de autoridade de monitoramento da LAI, e em boas práticas identificadas em outros portais de transparência pública (2025).

#### 4.2.6. Dimensão Uso e Acessibilidade

A seguir, pode-se observar, no quadro 14, informações a respeito da dimensão “Uso e acessibilidade”:

Quadro 14 – Dimensão “Uso e acessibilidade”.

| Dimensão             | Ação                                                                             | Responsável                         | Boa Prática                                                                                                                                             |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Uso e acessibilidade | Reformular o portal para torná-lo responsivo e acessível em dispositivos móveis. | T.I./Empresa Elotech.               | Portal do Tribunal de Contas do Estado do Piauí-PI:<br>< <a href="https://www.tcepi.tc.br/transparencia/">https://www.tcepi.tc.br/transparencia/</a> >. |
|                      | Centralizar informações em telas únicas (ex.: despesas por                       | T.I./Secretaria de Fazenda/Elotech. | Portal da transparência do Governo Federal:                                                                                                             |

|  |                                                                  |               |                                                                                                                                                                     |
|--|------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | órgão, função, projeto, elemento).                               |               | < <a href="https://portal.datransparencia.gov.br/despesas">https://portal.datransparencia.gov.br/despesas</a> >.                                                    |
|  | Implementar busca inteligente (autocomplete e termos populares). | T.I./Elotech. | Portal da transparência do Estado de Rondônia - Clara (assistente virtual):<br>< <a href="https://transparencia.ro.gov.br/">https://transparencia.ro.gov.br/</a> >. |

Fonte: Elaborado pela autora, com base nas fragilidades apontadas por cidadãos, fornecedores e servidores no canal “Fale Conosco” e nas enquetes, na verificação técnica do Portal da Transparência de Maringá realizada pela pesquisadora no exercício da função de autoridade de monitoramento da LAI, e em boas práticas identificadas em outros portais de transparência pública (2025).

#### 4.2.7. Dimensão Transparência Ativa

A seguir, pode-se observar, no quadro 15, informações a respeito da dimensão “Transparência ativa”:

Quadro 15 – Dimensão “Transparência ativa”.

| Dimensão           | Ação                                                                                                                                            | Responsável                   | Boa Prática                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Transparênciaativa | Ampliar o escopo da barra de pesquisa para todo o conteúdo do portal (super barra de pesquisa), para que qualquer assunto possa ser localizado. | T.I./Elotech.                 | Portal da transparência do Governo do Distrito Federal:<br>< <a href="https://www.transparencia.df.gov.br/#/">https://www.transparencia.df.gov.br/#/</a> >.                                                                                             |
|                    | Criar menu único de orçamento por secretaria, com visualização simplificada.                                                                    | T.I./Secretaria de Fazenda.   | Portal da Transparência do Governo Federal:<br>< <a href="https://portal.datransparencia.gov.br/orgaos-superiores/37000-controladoria-geral-da-uniao">https://portal.datransparencia.gov.br/orgaos-superiores/37000-controladoria-geral-da-uniao</a> >. |
|                    | Destacar painel de pagamentos a fornecedores em menu próprio.                                                                                   | Secretaria de Fazenda/T.I.    | Portal do Governo do Estado do Paraná:<br>< <a href="https://www.transparencia.pr.gov.br/pte/assunto/4/288?origem=3">https://www.transparencia.pr.gov.br/pte/assunto/4/288?origem=3</a> >.                                                              |
|                    | Incluir mapa de políticas públicas com indicadores e valores aplicados.                                                                         | Governo/T.I.                  | Portal da Prefeitura de São Paulo-SP (Observatório de Indicadores da Cidade de São Paulo):<br>< <a href="https://observasampa.prefeitura.sp.gov.br/index.php">https://observasampa.prefeitura.sp.gov.br/index.php</a> >.                                |
|                    | Aprimorar a visibilidade de pautas, atas e composição de conselhos municipais.                                                                  | Secretariasresponsáveis /T.I. | Portal da Prefeitura de Curitiba-PR:<br>< <a href="https://portal.dos.conselhos.curitiba.pr.gov.br/">https://portal.dos.conselhos.curitiba.pr.gov.br/</a> >.                                                                                            |
|                    | Aprimorar busca por leis, decretos e portarias.                                                                                                 | T.I./Secretaria de Governo.   | Portal da Prefeitura de Belo Horizonte-MG:<br>< <a href="https://prefeitura.pbh.gov.br/tra">https://prefeitura.pbh.gov.br/tra</a> >.                                                                                                                    |

|  |                                                                                              |                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                                                                                              |                                           | nsparencia/legislacao>.                                                                                                                                                                                                                                                   |
|  | Reestruturar o menu de Pessoal com filtros por secretaria e tipo de vínculo.                 | Secretaria de Gestão de Pessoas/T.I.      | Portal da Transparência do Estado de Rondônia:<br>< <a href="https://transparencia.ro.gov.br/RelacaoServidor">https://transparencia.ro.gov.br/RelacaoServidor</a> >.                                                                                                      |
|  | Integrar relatórios interativos ( <i>dashboards</i> BI) sobre quadro funcional.              | Secretaria de Gestão de Pessoas/T.I.      | Portal da Prefeitura de Uberlândia-MG:<br>< <a href="https://www.uberlandia.mg.gov.br/portal-da-transparencia/servidor/">https://www.uberlandia.mg.gov.br/portal-da-transparencia/servidor/</a> >.                                                                        |
|  | Ampliar a base de dados em formatos abertos e padronizados (CSV, JSON, XLSX).                | T.I./Secretaria de Compliance e Controle. | Portal da Prefeitura de Curitiba-PR:<br>< <a href="https://dadosabertos.curitiba.pr.gov.br/">https://dadosabertos.curitiba.pr.gov.br/</a> >.                                                                                                                              |
|  | Exibir dados longitudinais, tanto em receitas como em despesas.                              | T.I./Todas as Secretarias.                | Portal da transparência do Governo Federal:<br>< <a href="https://portal.datransparencia.gov.br/despesas/programa-e-acao?ordenarPor=programa&amp;direcao=desc">https://portal.datransparencia.gov.br/despesas/programa-e-acao?ordenarPor=programa&amp;direcao=desc</a> >. |
|  | Demonstrar, no Plano Plurianual (PPA) o que foi executado, para facilitar o controle social. | Secretaria de Fazenda.                    | Portal da transparência da Prefeitura de Londrina:<br>< <a href="https://portal.londrina.pr.gov.br/plano-plurianual-ppa">https://portal.londrina.pr.gov.br/plano-plurianual-ppa</a> >.                                                                                    |

Fonte: Elaborado pela autora, com base nas fragilidades apontadas por cidadãos, fornecedores e servidores no canal “Fale Conosco” e nas enquetes, na verificação técnica do Portal da Transparência de Maringá realizada pela pesquisadora no exercício da função de autoridade de monitoramento da LAI, e em boas práticas identificadas em outros portais de transparência pública (2025).

#### 4.2.8. Dimensão Transparência Passiva

A seguir, pode-se observar, no quadro 16, informações a respeito da dimensão “Transparência passiva”:

Quadro 16 – Dimensão “Transparência passiva”.

| Dimensão              | Ação                                                                                  | Responsável                                       | Boa Prática                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Transparência passiva | Criar seção “Seus direitos como cidadão”, em linguagem simples, dentro do menu e-SIC. | Compliance/ Comunicação.                          | Portal da Prefeitura de São Paulo-SP:<br>< <a href="https://clic.prefeitura.sp.gov.br/sic">https://clic.prefeitura.sp.gov.br/sic</a> >.                                                                              |
|                       | Incluir perguntas frequentes sobre a Lei de Acesso à Informação (LAI).                | Secretaria de Compliance e Controle/T.I./Elotech. | Prefeitura Municipal de Londrina-PR:<br>< <a href="https://ouvidoria.londrina.pr.gov.br/index.php/perguntas-frequentes-faq.html">https://ouvidoria.londrina.pr.gov.br/index.php/perguntas-frequentes-faq.html</a> >. |

|  |                                                                            |                                                  |                                                                                                                                                                            |
|--|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Destacar no portal os prazos legais de resposta aos pedidos de informação. | Secretaria de Compliance e Controle/T.I./Elotech | Portal da Transparência de Vitória-ES:<br>< <a href="https://sistemas.vitoria.es.gov.br/sic/lai/?url=pedido">https://sistemas.vitoria.es.gov.br/sic/lai/?url=pedido</a> >. |
|--|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Fonte: Elaborado pela autora, com base nas fragilidades apontadas por cidadãos, fornecedores e servidores no canal “Fale Conosco” e nas enquetes, na verificação técnica do Portal da Transparência de Maringá realizada pela pesquisadora no exercício da função de autoridade de monitoramento da LAI, e em boas práticas identificadas em outros portais de transparência pública (2025).

#### 4.2.9. Governança do Portal

A seguir, pode-se observar, no quadro 17, informações a respeito da dimensão “Governança do Portal”:

Quadro 17 – Dimensão “Governança do Portal”.

| Dimensão             | Ação                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Responsável                                                             | Boa Prática                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Governança do Portal | Instituir Pontos Focais de Transparência em cada secretaria municipal, para monitorar cada qual sua transparência ativa, bem como a transparência passiva, monitorando os prazos dos pedidos de acesso à informação – e-SIC.                                                                                                                                 | Secretarias/ Secretaria de <i>Compliance</i> e Controle.                | Site da Controladoria-Geral do Estado do Paraná:<br>< <a href="https://www.cge.pr.gov.br/Pagina/Agentes-de-Transparencia">https://www.cge.pr.gov.br/Pagina/Agentes-de-Transparencia</a> >.                                                                                                                                                                    |
|                      | Instituir modelo de governança para o aprimoramento contínuo da transparência, com monitoramento permanente das ações, avaliações periódicas de desempenho, análise técnica dos resultados e implementação das melhorias identificadas, assegurando a comunicação dos avanços à sociedade e a retroalimentação do sistema por meio do feedback dos cidadãos. | Secretaria de <i>Compliance</i> e Controle/Secretarias (pontos focais). | Portal da transparência da Prefeitura de São Paulo:<br>< <a href="https://prefeitura.sp.gov.br/web/controladoria_geral/w/publicado-o-relat%C3%B3rio-do-segundo-semester-de-2024-da-transpar%C3%Aancia-ativa">https://prefeitura.sp.gov.br/web/controladoria_geral/w/publicado-o-relat%C3%B3rio-do-segundo-semester-de-2024-da-transpar%C3%Aancia-ativa</a> >. |
|                      | Realizar avaliação semestral do portal e publicar relatório público de melhorias.                                                                                                                                                                                                                                                                            | Secretaria de <i>Compliance</i> e Controle.                             | Portal da transparência da Prefeitura de São Paulo:<br>< <a href="https://prefeitura.sp.gov.br/web/controladoria_geral/w/publicado-o-relat%C3%B3rio-do-segundo-semester-de-2024-da-transpar%C3%Aancia-ativa">https://prefeitura.sp.gov.br/web/controladoria_geral/w/publicado-o-relat%C3%B3rio-do-segundo-semester-de-2024-da-transpar%C3%Aancia-ativa</a> >. |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Com base na Lei 12.527/2011 (LAI) e Lei Complementar 239/1998 (Estatuto do Servidor Municipal), estabelecer um fluxo interno de responsabilização, mediante expedição de uma norma, pelo não atendimento aos pedidos de acesso à informação e pela falta de atualização da transparência ativa. | Secretaria de <i>Compliance</i> e Controle, Secretaria de Gestão de Pessoas.       | Site do Governo Federal: < <a href="https://www.gov.br/mdr/pt-br/canais_atendimento/corregedoria/responsabilizacao-de-agentes-publicos">https://www.gov.br/mdr/pt-br/canais_atendimento/corregedoria/responsabilizacao-de-agentes-publicos</a> >.   |
| Consolidar a <i>accountability</i> como princípio orientador da governança do portal, articulando normas de responsabilização, clareza institucional e rastreabilidade das informações.                                                                                                         | Secretaria de <i>Compliance</i> e Controle/Secretarias Municipais (pontos focais). | Portal da transparência da Prefeitura de São Paulo: < <a href="https://dados.prefeitura.sp.gov.br/">https://dados.prefeitura.sp.gov.br/</a> >.                                                                                                      |
| Garantir a padronização e comparabilidade das informações públicas, assegurando uniformidade na atualização e apresentação dos dados, com uso de metadados, glossários e formatos abertos (PDF, XLS, TXT, RTF, DOC).                                                                            | Secretarias Municipais/Secretaria de <i>Compliance</i> e Controle.                 | Site do Governo Federal: < <a href="https://www.gov.br/governodigital/pt-br/infraestrutura-nacional-de-dados/catalogo-nacional-de-dados">https://www.gov.br/governodigital/pt-br/infraestrutura-nacional-de-dados/catalogo-nacional-de-dados</a> >. |

Fonte: Elaborado pela autora, com base na verificação técnica do Portal da Transparência de Maringá realizada pela pesquisadora no exercício da função de autoridade de monitoramento da LAI, e em boas práticas identificadas em outros portais de transparência pública (2025).

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente dissertação teve como objetivo central avaliar o Portal da Transparência da Prefeitura de Maringá enquanto instrumento de controle social, a partir da identificação das fragilidades enfrentadas por seus diferentes públicos usuários — cidadãos, servidores e fornecedores — e propor ações concretas para o seu aprimoramento. Partindo do pressuposto de que a transparência pública não se esgota no cumprimento formal de exigências legais ou avaliativas, o estudo buscou compreender em que medida as informações disponibilizadas são, de fato, acessíveis, compreensíveis e úteis para o exercício da cidadania e da *accountability* democrática.

O diálogo com a bibliografia evidenciou que a transparência pública deve ser compreendida como um conceito relacional, indissociável da *accountability*, da governança pública e da participação social. Conforme discutido ao longo do trabalho, a simples publicização de dados não garante, por si só, maior controle social ou fortalecimento da democracia. Para que a transparência produza efeitos concretos, é necessário que as informações sejam organizadas, contextualizadas e comunicadas de forma clara, permitindo que o cidadão compreenda a atuação estatal, monitore políticas públicas e participe de maneira qualificada do debate público.

Neste sentido, os portais da transparência assumem papel estratégico no contexto da administração pública contemporânea, especialmente diante da ampliação do uso de tecnologias digitais e do fortalecimento das políticas de governo eletrônico. Todavia, conforme demonstrado neste estudo, mesmo portais reconhecidos por órgãos de controle externo e avaliadores institucionais — como é o caso do Portal da Transparência de Maringá, detentor do selo Diamante da Atricon — podem apresentar fragilidades relevantes sob a ótica do usuário final. Essa constatação reforça a necessidade de se ir além das métricas formais de avaliação, incorporando a perspectiva da usabilidade, da linguagem cidadã e da efetiva apropriação social da informação pública.

A análise empírica realizada, fundamentada nas enquetes aplicadas junto a cidadãos, servidores e fornecedores, bem como nos registros do canal “Fale Conosco”, permitiu identificar dificuldades recorrentes relacionadas à organização das informações, à clareza da linguagem, à acessibilidade e à compreensão do funcionamento do portal. Esses achados demonstram que a transparência ativa, embora formalmente atendida, ainda enfrenta desafios no que se refere à sua efetividade como instrumento de controle social. Destaca-se, ainda, que

tais fragilidades não decorrem, necessariamente, da ausência de informações, mas da forma como elas são apresentadas e comunicadas.

A experiência institucional da autora, na condição de autoridade de monitoramento da Lei de Acesso à Informação no Município de Maringá, constituiu elemento fundamental para a compreensão dessas limitações e para a proposição de soluções factíveis e alinhadas à realidade administrativa municipal. Longe de comprometer a cientificidade do estudo, essa vivência profissional conferiu ao trabalho um caráter aplicado, permitindo articular teoria, normativos legais e prática administrativa de maneira consistente e propositiva.

Como resultado da pesquisa, foi elaborado o Guia de Boas Práticas para a Transparência Pública, estruturado a partir das dimensões de transparência propostas por Casarotto (2024) e adaptado às especificidades do Portal da Transparência de Maringá. O guia representa não apenas uma síntese das análises realizadas, mas também um instrumento orientador para a gestão pública municipal, ao propor ações voltadas à simplificação, organização, explicação das informações e fortalecimento dos mecanismos de interação com a sociedade. Trata-se, portanto, de um produto que busca contribuir para a superação da transparência meramente formal, reforçando o portal como ferramenta de *accountability*, participação cidadã e fortalecimento da confiança pública.

Desta forma, a principal contribuição desta dissertação reside na demonstração de que a qualidade da transparência pública deve ser avaliada a partir da experiência do usuário e da capacidade do Estado de comunicar suas ações de maneira inteligível ao cidadão comum. O estudo evidencia que o fortalecimento do controle social não depende apenas do volume de informações disponibilizadas, mas da construção de um ambiente informacional acessível, inclusivo e orientado ao interesse público. Ao reconhecer os avanços já alcançados pelo Município de Maringá, o trabalho também aponta caminhos para o aprimoramento contínuo da transparência, em consonância com os princípios democráticos e com as exigências contemporâneas de governança pública.

Por fim, esta pesquisa abre espaço para o desenvolvimento de novos estudos sobre a temática. Sugere-se, para agenda futura, a realização de pesquisas:

- a) comparativas entre portais da transparência de diferentes municípios, analisando como distintos contextos institucionais, capacidades administrativas e estratégias de comunicação impactam a efetividade da transparência;
- b) que envolvam ampliação de estudos qualitativos voltados à experiência do usuário, com foco em acessibilidade digital, linguagem cidadã e inclusão de públicos historicamente menos familiarizados com ferramentas tecnológicas;

c) que investiguem os efeitos do uso dos portais da transparência sobre a participação social e o engajamento cívico, bem como na análise da integração entre transparência, ouvidorias e políticas de dados abertos.

Assim, espera-se que esta dissertação contribua não apenas para o avanço acadêmico sobre transparência pública e controle social, mas também para o aprimoramento prático da gestão pública municipal, reafirmando o papel do Estado na promoção de uma democracia mais transparente, participativa e orientada ao cidadão.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, C.; MARTELLI, C. G.; LÜCHMANN, L.; COELHO, R.; BERNARDI, A. J. B. Inovações democráticas e força institucional: os conselhos gestores no Brasil. **Revista Debates**, [S. l.], v. 15, n. 1, p. 64-90, 2021. DOI: 10.22456/1982-5269.111623. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/debates/article/view/111623>. Acesso em: 02 jun. 2025.

ARAÚJO, A. O.; BEHR, A.; MOMO, F. da S. Análise do código de conduta das instituições financeiras da BM&FBovespa à luz das recomendações do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa. **Revista Contemporânea de Contabilidade**, [S. l.], v. 15, n. 34, p. 115-143, 2018. DOI: 10.5007/2175-8069.2018v15n34p115. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/contabilidade/article/view/2175-8069.2018v15n34p115>. Acesso em: 02 jun. 2025.

ATRICON – Associação dos Membros de Tribunais de Contas do Brasil. Página inicial. **Radar da Transparência Pública**, Brasília, DF, s.d. Disponível em: <https://radardatransparencia.atricon.org.br/>. Acesso em: 25 abr. 2025.

AVELINO, B. C.; JACINTO, I. L. G.; MASSINGUE, D. J.; BARBOSA NETO, J. E.; PRATES, M. **Transparência e Accountability nos Ministérios Brasileiros e Moçambicanos: Uma Análise Comparativa Baseada nas Informações Divulgadas**. Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 2022.

BATISTA, I. M.; GOMES, R. C.; PANIS, A. da C. Accountability sob o enfoque da governança pública no Brasil: uma revisão sistemática da produção científica entre 2012 e 2021. **Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa**, VIII Encontro Brasileiro de Administração Pública, Brasília, DF, v. 8., 2021. Disponível em: <https://sbap.org.br/ebap/index.php/home/article/view/163>. Acesso em: 29 jun. 2025.

BIONI, B. R.; SILVA, P. G. F. da; MARTIN, P. B. L. **Intersecções e relações entre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e a Lei de Acesso à Informação (LAI): análise contextual pela lente do direito de acesso**. São Paulo: Data Privacy Brasil, 2022. Disponível em: <https://repositorio.ucp.pt/entities/publication/beac0e25-4bc9-4f3b-9484-107304a91d67>. Acesso em 20 ago. 2025.

BERGAMINI, L. C. Promoção da accountability e transparência em uma instituição federal de ensino. **Administração de Empresas em Revistas**, Curitiba, PR, v. 2, n. 21, p. 312-331, abr./jul. 2020. Disponível em: <file:///C:/Users/Lorena%20Rogaleski/Downloads/4321-371377047-1-PB.pdf>. Acesso em: 16 nov. 2025.

BOBBIO, N. **O futuro da democracia** (uma defesa das regras do jogo). Trad.: Marco Aurélio Nogueira. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1986. 171 p.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Diário Oficial da União: Seção 1, Brasília, DF, 1988. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 16 nov. 2025.

BRASIL. **Decreto nº 5.482, de 30 de junho de 2005**. Dispõe sobre a divulgação de dados e informações pelos órgãos e entidades da administração pública federal, por meio da Rede Mundial de Computadores - Internet. Diário Oficial da União: Seção 1, Brasília, DF, 2005.

Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2005/decreto/d5482.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/decreto/d5482.htm). Acesso em: 17 nov. 2025.

BRASIL. **Decreto nº 7.185, de 27 de maio de 2010.** Dispõe sobre o padrão mínimo de qualidade do sistema integrado de administração financeira e controle, no âmbito de cada ente da Federação, nos termos do art. 48, parágrafo único, inciso III, da Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000, e dá outras providências. Diário Oficial da União: Seção 1, Brasília, DF, 2010. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2010/decreto/d7185.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/decreto/d7185.htm). Acesso em: 17 nov. 2025.

BRASIL. **Decreto nº 10.540, de 5 de novembro de 2020.** Dispõe sobre o padrão mínimo de qualidade do Sistema Único e Integrado de Execução Orçamentária, Administração Financeira e Controle. Diário Oficial da União: Seção 1, Brasília, DF, 2020. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2020/decreto/d10540.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/d10540.htm). Acesso em: 17 nov. 2025.

BRASIL. **Lei complementar nº 101, de 4 de maio de 2000.** Estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências. Diário Oficial da União: Seção 1, Brasília, DF, 2000. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/lcp/lcp101.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp101.htm). Acesso em: 17 nov. 2025.

BRASIL. **Lei complementar nº 131, de 27 de maio de 2009.** Acrescenta dispositivos à Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000, que estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências, a fim de determinar a disponibilização, em tempo real, de informações pormenorizadas sobre a execução orçamentária e financeira da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. Diário Oficial da União: Seção 1, Brasília, DF, 2009. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/lcp/lcp131.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp131.htm). Acesso em: 17 nov. 2025.

BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.** Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, nov. 2011. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm). Acesso em: 21abr. 2025.

BRASIL. **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.** Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 27 jun. 2017. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm). Acesso em: 28 ago. 2025.

BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.** Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 15 ago. 2018. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm). Acesso em: 17 nov. 2025.

BRASIL. **Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021.** Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e altera a Lei nº 7.116, de 29 de agosto de 1983, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei nº 12.682, de 9 de julho de 2012, e a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Diário Oficial da União: Seção 1, Brasília, DF, 2021. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2021/lei/114129.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/114129.htm). Acesso em: 17 nov. 2025.

BRASIL. **Lei nº 15.263, de 14 de novembro de 2025.** Institui a Política Nacional de Linguagem Simples nos órgãos e entidades da administração pública direta e indireta de todos os Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 17 nov. 2025. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-15.263-de-14-de-novembro-de-2025-669256398>. Acesso em: 17 nov. 2025.

BRASIL. Câmara dos Deputados. “Câmara aprova projeto que exige uso de linguagem simples na comunicação de órgãos públicos”. **Agência Câmara de Notícias**, Brasília, 21 out. 2025. Atualizado em 27 out. 2025b. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/noticias/1214375-camara-aprova-projeto-que-exige-uso-de-linguagem-simples-na-comunicacao-de-orgaos-publicos>. Acesso em: 22 out. 2025.

CANHADAS, F. A. M. **O Direito de Acesso à Informação Pública: o princípio da transparência administrativa.** 1. ed. Curitiba: Appris, 2018.

CASAROTTO, N. V. C. **Transparência na Administração Pública: uma proposta prática para análise dos portais municipais.** 2024. Dissertação (Mestrado em Gestão do Conhecimento Nas Organizações) - Centro de Ensino Superior de Maringá, Maringá, PR, 2024.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede: a era da informação: economia, sociedade e cultura.**v. 1. 9. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2006.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. Autoavaliações da Gestão. **Mapa Brasil Transparente**, Brasília, DF, s.d. Disponível em: [https://mbt.cgu.gov.br/publico/avaliacao/autoavaliacao\\_gestao](https://mbt.cgu.gov.br/publico/avaliacao/autoavaliacao_gestao). Acesso em: 25 abr. 2025.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. Controle social. **Portal da Transparência**, Brasília, DF, s.d. Disponível em: <https://portaldatransparencia.gov.br/controle-social>. Acesso em: 02 jun. 2025.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. **Guia de transparência ativa:** para órgãos e entidades do poder executivo federal. v. 7. Brasília, DF: CGU, 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/central-de-conteudo/publicacoes/gta-7-guia-de-transparencia-ativa-final.pdf>. Acesso em: 02 jun. 2025.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. Planos de ação. **Time Brasil**, [S.l.], s.d. Disponível em: <https://timebrasil.cgu.gov.br/public/plano-de-acao/visualizacao-adesao-externa>. Acesso em: 15 mai. 2025.

CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DO PARANÁ. **Instrução Normativa CGE n.º 02/2025**: determina aos Agentes de Controle Interno, Agente de Compliance, Agente de Ouvidoria e Agente de Transparência a elaboração de Plano de Trabalho Anual referente ao exercício de 2025, de acordo com as competências. Curitiba: CGE-PR, 2025. Disponível em: [https://www.cge.pr.gov.br/sites/default/arquivos\\_restritos/files/documento/2025-03/instrucao\\_normativa\\_02\\_2025\\_-\\_plano\\_de\\_trabalho\\_2025\\_dos\\_agentes\\_-\\_vf.pdf](https://www.cge.pr.gov.br/sites/default/arquivos_restritos/files/documento/2025-03/instrucao_normativa_02_2025_-_plano_de_trabalho_2025_dos_agentes_-_vf.pdf). Acesso em: 17 nov. 2025.

CUNHA, M.A.; TEIXEIRA, M.A.C.; COELHO, T.R.; SILVA, M.C.F.; CANTONI, S.L. Transparência governamental eletrônica para Accountability. In: PINHO, J.A.G. **Artefatos digitais para mobilização da sociedade civil**: perspectivas para avanço da democracia [online]. Salvador: EDUFBA, 2016. Disponível em: <https://books.scielo.org/id/hk62f/pdf/pinho-9788523218775-07.pdf>. Acesso em: 21 ago. 2025.

GOLDENBERG, M. **A arte de pesquisar**: como fazer pesquisa. 8. ed. Rio de Janeiro: Record, 2004.

GOMES, A. P.; RIBEIRO, C. P. de P. **Transparência Fiscal na Gestão Pública Municipal no Estado de Minas Gerais**. Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 2012.

GONÇALVES, D. O.; CASTRO, C. R. de. O princípio da participação nas questões ambientais e a teoria do agir comunicativo de Habermas. In: REIS, É. V. B. (org). **Entre a filosofia e o ambiente**: bases filosóficas para o direito ambiental. Belo Horizonte: 3i Editora, 2014.

GUERRA, M. das G. G. V.; CARVALHO, K. de A. G. Transparência pública e acesso à informação: a utopia virando realidade na UEPB. **Comunicação & Informação**, Goiânia, v. 22, p. 1-19, 2019. E-ISSN: 2317-675X. Disponível em: <https://revistas.ufg.br/ci/article/view/53137>. Acesso em: 21 abr. 2025.

HEINEN, J. **Comentário à Lei de Acesso à Informação**: Lei nº 12.527/2011. 2ª ed. Belo Horizonte: Fórum, 2015. Disponível em: <https://loja.editoraforum.com.br/image/catalog/pdf/COMENT%C3%81RIOS%20%C3%80%20LEI%20DE%20ACESSO%20%C3%80%20INFORMA%C3%87%C3%83O.pdf>. Acesso em: 16 nov. 2025.

LOLLI, E. H. Transparência e acesso à informação de dados relativos a incentivos fiscais: desafios históricos e avanços recentes. **Revista da CGU**, v. 14 n.25, jan./jun. 2022. DOI: <https://doi.org/10.36428/revistadacgu.v14i25.498>. Disponível em: [https://revista.cgu.gov.br/Revista\\_da\\_CGU/article/view/498](https://revista.cgu.gov.br/Revista_da_CGU/article/view/498). Acesso em 07 abr. 2025.

LYRA, R. P. G. A esfera pública da cidadania: o caso do Conselho de Direitos Humanos da Paraíba. **Revista de Ciências Sociais**, [S. l.], v. 12, p. 40-52, 1996. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/index.php/politicaetrabalho/article/view/6382>. Acesso em: 21 abr. 2025.

MANENTI, R. V. A. **Práticas de governança pública**: uma análise informacional, por meio dos sítios eletrônicos em portais de transparência, dos municípios do sul catarinense. Orientador: Sílvia Parodi Oliveira Camilo. 2017. 160 f. Dissertação (Mestrado em

Desenvolvimento Socioeconômico) – Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento Socioeconômico, Universidade do Extremo Sul Catarinense, Criciúma, SC, 2017. Disponível em: <http://repositorio.unesc.net/handle/1/4953>. Acesso em: 16 nov. 2025.

MARINGÁ. Acesso à informação: E-SIC. **Oxy Transparência**, Maringá, PR, [s.d.]a. Disponível em: <https://tributos.maringa.pr.gov.br/portaltransparencia/1/esic>. Acesso em: 30 mai. 2025.

MARINGÁ. APIs - Acesso automatizados por sistemas em formatos abertos. **Oxy Transparência**, Maringá, PR, [s.d.]b. Disponível em: <https://maringa.oxy.elotech.com.br/portaltransparencia/1/publicacoes/8983>. Acesso em: 15 nov. 2025.

MARINGÁ. **Decreto nº 871/2020**. Dispõe sobre a implantação do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) no Município de Maringá. Maringá: Prefeitura do Município, 2020. Disponível em: <https://webpmm.maringa.pr.gov.br/portal-do-sei/home/download/legislacao/8>. Acesso em: 17 nov. 2025.

MARINGÁ. **Decreto nº. 1065/2019**. Regulamenta o acesso à informação pública pelo cidadão (lei federal nº 12.527/2011), no âmbito do Poder Executivo Municipal de Maringá. Maringá: Prefeitura do Município, 2019. Disponível em: <https://maringa.oxy.elotech.com.br/portaltransparencia-api/api/files/arquivo/1092620>. Acesso em: 17 nov. 2025.

MARINGÁ. **Decreto nº 1400/2021**. Dispõe sobre o cadastro e credenciamento de usuários externos, o peticionamento de documentos e processos eletrônicos, bem como, outras disposições do Sistema Eletrônico de Informações - SEI, implantado através do Decreto nº 871/2020. Maringá: Prefeitura Municipal de Maringá, 2021. Disponível em: [.php?acao=publicacao\\_visualizar&id\\_documento=33193&id\\_orgao\\_publicacao=0](http://www3.maringa.pr.gov.br/construtor/arquivos/120625145642_decreto_15472023_pdf.pdf?acao=publicacao_visualizar&id_documento=33193&id_orgao_publicacao=0). Acesso em: 17 nov. 2025.

MARINGÁ. **Decreto nº 1547/2023**. Regulamenta a Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) no âmbito do Município de Maringá e dá outras providências. Maringá: Prefeitura Municipal de Maringá, 2023a. Disponível em: [http://www3.maringa.pr.gov.br/construtor/arquivos/120625145642\\_decreto\\_15472023\\_pdf.pdf](http://www3.maringa.pr.gov.br/construtor/arquivos/120625145642_decreto_15472023_pdf.pdf). Acesso em: 17 nov. 2025.

MARINGÁ. **Decreto n.º 1.612, de 2016**. Dispõe sobre o acesso aos sistemas informatizados da Prefeitura do Município de Maringá através da utilização de senha de segurança ou de certificado digital. Maringá: Prefeitura Municipal de Maringá, 2016. Disponível em: [https://maringa.fintel.com.br/Decreto\\_N\\_1612\\_2016\\_Senha\\_Web.pdf](https://maringa.fintel.com.br/Decreto_N_1612_2016_Senha_Web.pdf). Acesso em: 17 nov. 2025.

MARINGÁ. **Decreto nº 1672/2023**. Regulamenta a Lei Federal nº 14.129/2021, que dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governos Digital e para o aumento da eficiência pública. Maringá: Prefeitura Municipal de Maringá, 2023b. Disponível em: <https://maringa.oxy.elotech.com.br/portaltransparencia-api/api/files/arquivo/754020>. Acesso em: 17 nov. 2025.

MARINGÁ. **Decreto n.º 1.802, de 9 de setembro de 2022.** Regulamenta a Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos usuários de serviços públicos da administração pública, a política de relacionamento com o cidadão e dá outras providências. Maringá: Prefeitura Municipal de Maringá, 2022. Disponível em: <http://venus.maringa.pr.gov.br:8090/portaltransparencia-api/api/files/arquivo/594186>. Acesso em: 17 nov. 2025.

MARINGÁ. Legislação do Portal. **Oxy Transparência**, Maringá, PR, [s.d.].c. Disponível em: <https://tributos.maringa.pr.gov.br/portaltransparencia/1/leisregempportal>. Acesso em: 15 nov. 2025.

MARINGÁ. **Leinº 8748/2010.** Institui a nota fiscal de serviços eletrônica - NFS-E no município de Maringá e dá outras providências. Maringá: Prefeitura Municipal de Maringá, 2010. Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/a/pr/m/maringa/lei-ordinaria/2010/875/8748/lei-ordinaria-n-8748-2010-institui-a-nota-fiscal-de-servicos-eletronica-nfs-e-no-municipio-de-maringa-e-da-outras-providencias>. Acesso em: 17 nov. 2025.

MARINGÁ. **Lei nº 9224/2012.** Dispõe sobre a instituição do boletim escolar eletrônico na rede pública municipal de ensino. (redação dada pela lei nº 10.493/2017). Maringá: Prefeitura Municipal de Maringá, 2012. Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/a/pr/m/maringa/lei-ordinaria/2012/923/9224/lei-ordinaria-n-9224-2012-autoriza-o-poder-executivo-a-instituir-na-rede-municipal-de-ensino-o-boletim-escolar-eletronico?q=9.224>. Acesso em: 17 nov. 2025.

MARINGÁ. **Lei Complementar n.º 766, de 30 de junho de 2009.** Institui o órgão oficial eletrônico do Município de Maringá e dá outras providências. Diário Oficial do Município de Maringá, 04 set. 2009. Maringá: Prefeitura de Maringá, 2009. Disponível em: [https://venus.maringa.pr.gov.br/arquivos/orgao\\_oficial/arquivos/oom%201368.pdf](https://venus.maringa.pr.gov.br/arquivos/orgao_oficial/arquivos/oom%201368.pdf). Acesso em: 17 nov. 2025.

MARINGÁ. **Lei Complementar nº 975/2013.** Dispõe sobre a criação do Programa ISS Tecnológico, que institui benefícios fiscais para as empresas prestadoras de serviços que realizarem investimentos para pesquisa e desenvolvimento tecnológico no município de Maringá, e dá outras providências. Diário Oficial do Município de Maringá, 2013. Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/a/pr/m/maringa/lei-complementar/2013/98/975/lei-complementar-n-975-2013-dispoe-sobre-a-criacao-do-programa-iss-tecnologico-que-institui-beneficios-fiscais-para-as-empresas-prestadoras-de-servicos-que-realizarem-investimentos-para-pesquisa-e-desenvolvimento-tecnologico-no-municipio-de-maringa-e-da-outras-providencias>. Acesso em: 17 nov. 2025.

MARINGÁ. **Lei Complementar nº 1.489/2024.** Altera o § 6.º do art. 17 da Lei Complementar nº 677/2007, que dispõe sobre o Sistema Tributário do Município e dá outras providências. Maringá: Prefeitura Municipal de Maringá, 2024b. Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/a/pr/m/maringa/lei-complementar/2025/149/1489/lei-complementar-n-1489-2025-autores-vereadores-geremias-vicente-da-silva-odair-de-oliveira-lima-jose-angelo-salgueiro-da-silva-william-charles-francisco-de-oliveira-e-giselli-patricia-caetano-bianchini>. Acesso em: 17 nov. 2025.

MARINGÁ. Lei Geral de Proteção de Dados - Política de Privacidade. **Oxy Transparência**, Maringá, PR, [s.d.]. Disponível em: <https://maringa.oxy.elotech.com.br/portaltransparencia/1/publicacoes/8825>. Acesso em: 15 nov. 2025.

MARINGÁ. **Lei Ordinária n.º 9.960, de 2015**. Dispõe sobre a implantação do sistema integrado de prontuário eletrônico na rede pública de saúde do Município de Maringá e dá outras providências. Maringá: Prefeitura Municipal de Maringá, 2015. Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/a/pr/m/maringa/lei-ordinaria/2015/996/9960/lei-ordinaria-n-9960-2015-dispoe-sobre-a-implantacao-do-sistema-integrado-de-prontuario-eletronico-na-rede-publica-de-saude-do-municipio-de-maringa-e-da-outras-providencias>. Acesso em: 17 nov. 2025.

MARINGÁ. **Lei Ordinária n.º 10.407, de 11 de abril de 2017**. Dispõe sobre mecanismos e medidas de incentivo à inovação e à pesquisa tecnológica e à consolidação dos ambientes de inovação nos setores produtivos e sociais na cidade de Maringá e dá outras providências. Maringá: Prefeitura Municipal de Maringá, 2017. Disponível em: [https://www3.maringa.pr.gov.br/cdn-imprensa/lei\\_10407\\_2017\\_incentivo\\_a\\_inovacao\\_e\\_pesquisa\\_tecnologica.pdf](https://www3.maringa.pr.gov.br/cdn-imprensa/lei_10407_2017_incentivo_a_inovacao_e_pesquisa_tecnologica.pdf). Acesso em: 17 nov. 2025.

MARINGÁ. **Lei Ordinária n.º 11.813, de 2024**. Estabelece princípios e diretrizes para a implementação e o uso da inteligência artificial no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta do Município de Maringá. Maringá: Prefeitura Municipal de Maringá, 2024. Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/a/pr/m/maringa/lei-ordinaria/2024/1182/11813/lei-ordinaria-n-11813-2024-autores-poder-executivo>. Acesso em: 17 nov. 2025.

MARINGÁ. Página inicial. **Oxy Transparência**, Maringá, PR, [s.d.]. Disponível em: <https://tributos.maringa.pr.gov.br/portaltransparencia/1>. Acesso em: 30 mai. 2025.

MARINGÁ. Planos de integridade. **Secretaria Municipal de Compliance e Controle**, Maringá, PR. Atualizado em: 03 jan. 2025a. Disponível em: <http://www3.maringa.pr.gov.br/portal/?cod=portal/15/pagina/4034/planos-de-integridade>. Acesso em: 15 nov. 2025.

MARINGÁ. **Portaria nº 04/2023 – SECCOMPLIANCE**. Maringá: Prefeitura de Maringá, 2023c. Disponível em: <https://maringa.oxy.elotech.com.br/portaltransparencia-api/api/files/arquivo/808634>. Acesso em: 30 mai. 2025.

MARINGÁ. Prefeitura promove curso sobre aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados para servidores municipais. **Prefeitura de Maringá**, Maringá, PR, jun. 2025b. Disponível em: <https://www.maringa.pr.gov.br/noticias/prefeitura-promove-curso-sobre-aplicacao-da-lei-geral-de-protecao-de-dados-para-servidores/40570>. Acesso em: 15 nov. 2025.

MARINGÁ. Regulamentação da Lei do Governo Digital na Prefeitura. **Oxy Transparência**, Maringá, PR, [s.d.]. Disponível em: <https://maringa.oxy.elotech.com.br/portaltransparencia/1/publicacoes/8883>. Acesso em: 15 nov. 2025.

MATIAS-PEREIRA, J. A governança corporativa aplicada no setor público brasileiro. **Administração Pública e Gestão Social**, Viçosa, Brasil, v. 2, n. 1, p. 109-134, 2010. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/3515/351556469006.pdf>. Acesso em: 17 nov. 2025.

MINUZZI, D.; MACHADO, P. S.; PINTO, N. G. M.; POHLMANN, G. Avaliação da Transparência e *Accountability* nas Universidades Federais do Rio Grande do Sul. **Revista Eletrônica Científica da UERGS**, [S. l.], v. 8, n. 2, p. 121-129, 2022. DOI: 10.21674/2448-0479.82.121-129. Disponível em: <https://revista.uergs.edu.br/index.php/revuergs/article/view/3323>. Acesso em: 16 nov. 2025.

PAES, J. H. C.; LIMA, M. de P.; SANTOS, M. H. P. Transparência Pública: os Portais da Transparência como ferramenta para o exercício do controle social da Administração Pública. **Id on Line Rev.Psic.**, Dezembro/2023, vol.17, n.69, p.407-426, ISSN: 1981-1179.

PAULA, D.da R. de; CIANCONI, R. de B. Práticas de Gestão de Conhecimento: caso dos sítios associados ao portal corporativo da FIOCRUZ. **Perspectivas da Ciência da Informação**, v. 2 n. 2, p. 49-63, mai./ago. 2007. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/X8yyNC7mjYvWFRQRS8gzkPt/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 30 abr. 2025.

PERES, L. N. **Novo olhar sobre a qualidade da informação contábil: a ótica dos observatórios sociais**. Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Patrícia Siqueira Varela. Coorientador: Prof. Dr. Gilberto de Andrade Martins. 2017. 125f. Dissertação (Mestrado em Ciências) - Departamento de Contabilidade e Atuária, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2017. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12136/tde-11072017-152619/publico/CorrigidoLuciano.pdf>. Acesso em 17 nov. 2025.

RADAR DE CONTROLE PÚBLICO. Página inicial. **TCE MT**, Cuiabá, MT, s.d. Disponível em: <https://radar.tce.mt.gov.br/extensions/radar-da-transparencia-publica/panel.html>. Acesso em: 15 nov. 2025.

RAUSCH, R. B.; SOARES, M. Controle social na administração pública: a importância da transparência das contas públicas para inibir a corrupção. **Revista de Educação e Pesquisa em Contabilidade**, [S. l.], v. 4, n. 3, p. 23-43, 2010. DOI: 10.17524/repec.v4i3.250. Disponível em: <https://www.repec.org.br/repec/article/view/250>. Acesso em: 25 mai. 2025.

REGO, H. de O. **Transparência e accountability em portais brasileiros**. Orientadora: Profa. Dra. Isa Maria Freire. 2021. 122f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, PB, 2021. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/21446>. Acesso em: 17 nov. 2025.

REGO, H. de O.; FREIRE, I. M. Cidadania em rede: transparência e *accountability* no acesso à informação. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia**, João Pessoa, v. 18, n. 1, p.024-062, 2023. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/370995551\\_CIDADANIA\\_EM\\_REDE\\_transparencia\\_e\\_accountability\\_no\\_acesso\\_a\\_informacao](https://www.researchgate.net/publication/370995551_CIDADANIA_EM_REDE_transparencia_e_accountability_no_acesso_a_informacao). Acesso em: 16 nov. 2025.

REIS, A. K. G. de O.; DUMONT, F. M.; SILVA, W. F. da; MARTINS, S. Accountability como atributo ao controle social das políticas públicas no Brasil: uma revisão integrativa da literatura. **Revista Foco**, [S. l.], v. 16, n. 7, p. e2389, 2023. DOI: 10.54751/revistafoco.v16n7-077. Disponível em: <https://ojs.focopublicacoes.com.br/foco/article/view/2389>. Acesso em: 21 out. 2025.

RODRIGUES, K F. Desvelando o conceito de transparência: seus limites, suas variedades e a criação de uma tipologia. **Cadernos EBAPE.BR**, Rio de Janeiro, v. 18, n. 2, p. 237-253, abr./jun. 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cebape/a/x7BckSpN4dvNMqQmkM5QHcq/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 17 nov. 2025.

SANTOS, I. R. dos; LAPERUTA, D. G. P.; LUZ, R. P. da; PESSA, S. L. R.; SCHENATTO, F. J. A. Avaliação de usabilidade do portal da transparência do Brasil. **Revista Espacios**, Caracas, v. 37, n. 17, 2016. ISSN: 0798-1015. Disponível em: <https://www.revistaespacios.com/a16v37n17/16371706.html>. Acesso em: 30 abr. 2025.

SILVESTRE, H. C. **A (Nova) governança pública**. Brasília: Enap, 2019. Disponível em: [https://biblioteca.unisced.edu.mz/bitstream/123456789/2918/1/Livro\\_A%20%28Nova%29%20Governan%C3%A7a%20P%C3%BAblica.pdf](https://biblioteca.unisced.edu.mz/bitstream/123456789/2918/1/Livro_A%20%28Nova%29%20Governan%C3%A7a%20P%C3%BAblica.pdf). Acesso em: 28 mai. 2025.

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ. Página inicial. **TCE-PR**, [S. l.], [s.d.]. Disponível em: <https://www.tce.pr.gov.br/transparencia/itp.htm>. Acesso em: 17 nov. 2025.

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ – TCE-PR. Relatório/dashboard ITP – Índice de Transparência da Administração Pública. **Power BI**, [S. l.], [s. d.]. Disponível em: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiYzViMTVjZDctNzFhNS00M2NhLTg1ZDQtMWRiMmRkYWZhNjBkIiwidCI6ImY3MGEwYWY2LWRhMGYtNDViZS1iN2VkLTlmOGMxYjI0YmZkZiIsImMiOiR9>. Acesso em: 17 nov. 2025.

TRANSPARÊNCIA INTERNACIONAL. Índice de Transparência e Governança Pública. **Transparência Internacional**, Brasília, DF, s.d. Disponível em: <https://transparenciainternacional.org.br/itgp/>. Acesso em: 25 abr. 2025.

VICTOR, J. A.; GUARDA, T.; DOPICO-PARADA, A. Visão geral do e-Governo: segurança e privacidade dos dados pessoais. **Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação**, n. E60, p. 54-64, 2023. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/378592340\\_Visao\\_Geral\\_do\\_e-Governo\\_Seguranca\\_e\\_Privacidade\\_dos\\_Dados\\_Pessoais](https://www.researchgate.net/publication/378592340_Visao_Geral_do_e-Governo_Seguranca_e_Privacidade_dos_Dados_Pessoais). Acesso em: 16 nov. 2025.

**APÊNDICE A - GUIA DE BOAS PRÁTICAS PARA A TRANSPARÊNCIA PÚBLICA:  
O CASO DO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DE MARINGÁ**



# **GUIA DE BOAS PRÁTICAS PARA A TRANSPARÊNCIA PÚBLICA: O CASO DO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DE MARINGÁ.**

**2025**



**ANGELA CRISTINA EHLERT**



Este Guia é resultado da dissertação desenvolvida no Programa de Mestrado Profissional em Políticas Públicas da Universidade Estadual de Maringá. O material foi concebido como um produto técnico voltado à melhoria da gestão pública municipal, oferecendo um compilado de orientações que apoia o correto cumprimento das determinações contidas na Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação e no Decreto nº 1065/2019, que a regulamenta.

A Lei de Acesso à Informação estabelece que os dados de interesse coletivo ou geral devem ser disponibilizados de ofício, de maneira espontânea e proativa, não se restringindo a solicitações formais do cidadão. Ademais, o art. 8º da referida lei determina um rol mínimo de informações cuja divulgação é obrigatória, assegurando que tais conteúdos estejam acessíveis de forma ampla, clara e permanente. No caso do Portal da Transparência de Maringá, além do cumprimento das leis, é necessário aprimorar os meios de se disponibilizar a informação, por uma transparência efetiva, que amplie a *accountability* e possibilite o fortalecimento do controle social.





Assim, esse Guia apresenta proposições voltadas à promoção da transparência, e à governança do Portal, com ênfase em ações de capacitação de cidadãos e conselheiros municipais — cuja expressiva representatividade é destacada nesta dissertação —, ações estas contempladas na dimensão Governança do Portal.

A estrutura do Guia permite uma análise sistemática de cada dimensão da transparência que demonstrou necessidade de aprimoramento, conforme identificado no Quadro 8 da Dissertação, elaborado a partir das manifestações coletadas junto aos cidadãos e servidores, por meio das enquetes e do canal Fale Conosco. É importante destacar que, em dois itens da dimensão Transparência Ativa, foram incluídos a partir de apontamentos dos estudantes da Universidade Estadual de Maringá - UEM, na apresentação dos resultados de três pesquisas desenvolvidas pela primeira turma da instituição no Programa Multi- Institucional de Fomento à Cidadania, Transparência Pública e Controle Social nas Universidades Estaduais do Paraná.





Esses itens referem-se aos dados longitudinais, para que seja demonstrada receitas e despesas da prefeitura a cada ano na mesma tela (sem mudar o ano no topo da página), o que permite a comparação e análise da trajetória dos gastos públicos. E a outra sugestão foi a implementação de filtros no menu pessoal, para que se possa buscar servidores efetivos e comissionados, bem como realizar buscas desses servidores por Secretarias, o que não é possível atualmente. Ainda quanto aos servidores, os alunos sugeriram relatórios de *Business Intelligence* (BI) que mostrem um *dashboard*, permitindo visualizar as categorias de vínculos, como servidores efetivos, comissionados e estagiários.

Assim, para cada fragilidade identificada, são apresentadas propostas de ações de melhoria, acompanhadas de boas práticas que servem de referência para o seu aperfeiçoamento. Essa metodologia busca oferecer ao leitor um instrumento aplicado e orientativo, capaz de evidenciar os pontos críticos e, sobretudo, subsidiar a implementação de medidas que tornem o Portal da Transparência mais efetivo como ferramenta de acesso à informação, fortalecimento da transparência pública, *accountability* e controle social.





# 1 DIMENSÃO INFORMAÇÃO

**CRIAR VERSÃO EM LINGUAGEM  
SIMPLES DOS PRINCIPAIS  
DOCUMENTOS PUBLICADOS NO  
PORTAL.**



**GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ:  
CEARÁ TRANSPARENTE:  
[HTTPS://CEARATRANSARENTE.CE.  
GOV.BR/](https://cearatransparente.ce.gov.br/)**

**INCLUIR TERMOS POPULARES E  
DEFINIÇÕES NO GLOSSÁRIO,  
JUNTO AOS ÍCONES DE  
ACESSIBILIDADE.**

- 
- **CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO:  
[HTTPS://PORTALDATRANSARENCIA.  
GOV.BR/GLOSSARIO](https://portal.datransparencia.gov.br/glossario)**
  - **PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO-SP:  
[HTTPS://WWW.TRANSARENCIA.SP.GO  
V.BR/HOME/GLOSSARIO](https://www.transparencia.sp.gov.br/home/glossario)**
- 



**DISPONIBILIZAR CALENDÁRIO  
PÚBLICO DE REUNIÕES,  
AUDIÊNCIAS E EVENTOS DA  
PREFEITURA.**



**PORTAL DA PREFEITURA DE SÃO  
PAULO-SP:  
[HTTPS://ACESSE.ONE/QR8BG](https://acesse.one/qr8bg)**

**INSERIR CALENDÁRIO DIGITAL  
(EX.: GOOGLE AGENDA) COM DA  
AGENDA DO PODER EXECUTIVO  
MUNICIPAL (PREFEITO).**



**PORTAL DA PREFEITURA DE  
GOIÂNIA-GO:  
[HTTPS://WWW.GOIANIA.GO.GOV.BR  
/CALENDAR/AGENDA-DO-  
PREFEITO/](https://www.goiania.go.gov.br/calendar/agenda-do-prefeito/)**





## DIMENSÃO 2 COMUNICAÇÃO

**CRIAR BOLETINS DIGITAIS MENSAIS COM RESUMO DAS AÇÕES E PRINCIPAIS INDICADORES POR SECRETARIA.**



**SITE DA PREFEITURA DE RECIFE-PE:  
[HTTPS://WWW2.RECIFE.PE.GOV.BR/SERVICO/BOLETINS-INFORMATIVOS-0](https://www2.recife.pe.gov.br/servico/boletins-informativos-0)**

**IMPLEMENTAR NOTIFICAÇÕES AUTOMÁTICAS (PUSH OU E-MAIL) PARA INFORMAR ATUALIZAÇÕES DOS BOLETINS.**



- **PORTAL DA PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACAJU-SE:  
[HTTPS://TRANSPARENCIA.ARACAJU.SE.GOV.BR/PREFEITURA/O-PORTAL/](https://transparencia.aracaju.se.gov.br/prefeitura/o-portal/)**
- **PORTAL DO GOVERNO FEDERAL:  
[HTTPS://PORTALDATRANSARENCIA.GOV.BR/PERGUNTAS-FREQUENTES/NOTIFICACOES](https://portal.datransparencia.gov.br/perguntas-frequentes/notificacoes)**





## 3 DIMENSÃO COOPERAÇÃO

DISPONIBILIZAR CHAT  
INTEGRADO NO PORTAL (BOT  
INICIAL COM ENCAMINHAMENTO  
HUMANO).



SITE DA PREFEITURA DE CURITIBA-PR:  
[HTTPS://156.CURITIBA.PR.GOV.BR/SOBR  
E/VEJA-SOBRE-HISTORIA-DA-CENTRAL-  
156-E-SEUS-BENEFICIOS-PARA-CIDADA0](https://156.curitiba.pr.gov.br/sobre/veja-sobre-historia-da-central-156-e-seus-beneficios-para-cidadao)

CRIAR FÓRUM CIDADÃO PARA  
DEBATES SOBRE POLÍTICAS  
PÚBLICAS.



PORTAL DA PREFEITURA DE SÃO  
PAULO-SP:  
[HTTPS://PARTICIPEMAIS.PREFEITURA.  
SP.GOV.BR/HELP](https://participemais.prefeitura.sp.gov.br/help)





**IMPLEMENTAR TAGS TEMÁTICAS (#EDUCAÇÃO, #SAÚDE, #LICITAÇÕES) OU PAINÉIS TEMÁTICOS, PARA FACILITAR A BUSCA E O AGRUPAMENTO DE CONTEÚDOS.**

**PORTAL DA  
TRANSPARÊNCIA DO  
GOVERNO DO PARANÁ:  
[HTTPS://WWW.TRANSPARENCIA.PR.GOV.BR/PTE/  
HOME](https://www.transparencia.pr.gov.br/pte/home)**

**PROMOVER CAPACITAÇÕES PERIÓDICAS EM TRANSPARÊNCIA PÚBLICA DESTINADAS AOS CONSELHEIROS MUNICIPAIS E CIDADÃOS, COM FOCO NA COMPREENSÃO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO NA LEITURA DE DADOS DO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA.**

**SITE DA PREFEITURA DE SÃO PAULO-SP - CURSOS OFERECIDOS PELA CONTROLADORIA:  
[HTTPS://PREFEITURA.SP.GOV.BR/WEB/CONTROLADORIA\\_GERAL/CURSOS](https://prefeitura.sp.gov.br/web/controladoria_geral/cursos)**





## DIMENSÃO ACESSO 4

AMPLIAR BASES DE DADOS ABERTOS, INCLUINDO ÁREAS COMO SAÚDE, EDUCAÇÃO E ASSISTÊNCIA SOCIAL

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA  
DO GOVERNO FEDERAL:  
[HTTPS://DADOS.GOV.BR/HOME](https://dados.gov.br/home)

EXIBIR CATÁLOGO DE DADOS ABERTOS COM OPÇÃO DE DOWNLOAD EM MÚLTIPLOS FORMATOS (PDF, CSV, XLSX, ODS).

PORTAL DA PREFEITURA DE  
CURITIBA:  
[HTTPS://DADOSABERTOS.CURITIBA.PR.GOV.BR/](https://dadosabertos.curitiba.pr.gov.br/)

INCLUIR METADADOS EXPLICATIVOS (GLOSSÁRIOS, NOTAS E EXEMPLOS) PARA FACILITAR A COMPREENSÃO DE TERMOS TÉCNICOS.

PORTAL DO ESTADO DE  
GOIÁS:  
[HTTPS://TRANSPARENCIA.GO.GOV.BR/GLOSSARIO/](https://transparencia.go.gov.br/glossario/)





## 5 DIMENSÃO CONTROLE

**CRIAR TUTORIAIS PASSO A PASSO SOBRE COMO SOLICITAR INFORMAÇÕES VIA E-SIC.**

**PORTAL DA PREFEITURA DO RIO DE JANEIRO:**  
**[HTTPS://TRANSPARENCIA.PREFEITURA.RIO/ACESSO-A-INFORMACAO/PEDIDO-DE-INFORMACAO/](https://transparencia.prefeitura.rio/aceso-a-informacao/pedido-de-informacao/)**

**INSERIR VÍDEOS EXPLICATIVOS E EXEMPLOS PRÁTICOS SOBRE ACESSO À INFORMAÇÃO E USO DO PORTAL.**

**EXEMPLO DA AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA - ANEEL:**  
**[HTTPS://WWW.YOUTUBE.COM/WATCH?V=BU210OUU6JE](https://www.youtube.com/watch?v=BU210OUU6JE)**

**ISPONIBILIZAR CURSOS E MATERIAIS EDUCATIVOS SOBRE TRANSPARÊNCIA, E-SIC E LAI.**

**PORTAL DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL:**  
**[HTTPS://LAI.CG.DF.GOV.BR/CIDADAO-CONTEUDO-PUBLICACOES/](https://lai.cg.df.gov.br/cidadao-conteudo-publicacoes/)**





## **DIMENSÃO USO E ACESSIBILIDADE**

# **6**

**REFORMULAR O PORTAL PARA  
TORNÁ-LO RESPONSIVO E  
ACESSÍVEL EM DISPOSITIVOS  
MÓVEIS.**

**PORTAL DOTRIBUNAL DE CONTAS  
DO ESTADO DO PIAUÍ-PI:  
[HTTPS://WWW.TCEPI.TC.BR/TRANS  
PARENCIA/](https://www.tcepi.tc.br/transparencia/)**

**CENTRALIZAR INFORMAÇÕES EM  
TELAS ÚNICAS (EX.: DESPESAS  
POR ÓRGÃO, FUNÇÃO, PROJETO,  
ELEMENTO).**

**PORTAL DA TRANSPARÊNCIA  
DO GOVERNO FEDERAL:  
[HTTPS://PORTALDATRANS  
PARENCIA.GOV.BR/DESPESAS](https://portal.datransparencia.gov.br/despesas)**

**IMPLEMENTAR BUSCA  
INTELIGENTE (AUTOCOMPLETE  
E TERMOS POPULARES).**

**PORTAL DA TRANSPARÊNCIA  
DO ESTADO DE RONDÔNIA -  
CLARA (ASSISTENTE VIRTUAL):  
[HTTPS://TRANSPARENCIA.RO.G  
OV.BR/](https://transparencia.ro.gov.br/)**





# 7 DIMENSÃO TRANSPARÊNCIA ATIVA

AMPLIAR O ESCOPO DA BARRA  
DE PESQUISA PARA TODO O  
CONTEÚDO DO PORTAL (SUPER  
BARRA DE PESQUISA).

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DO  
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL:  
[HTTPS://WWW.TRANSPARENCIA.DF.GOV.  
BR/#/](https://www.transparencia.df.gov.br/#/)

CRIAR MENU ÚNICO DE  
ORÇAMENTO POR SECRETARIA,  
COM VISUALIZAÇÃO  
SIMPLIFICADA.

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DO  
GOVERNO FEDERAL:  
[HTTPS://PORTALDATRANSparencia.  
GOV.BR/ORGaos-  
SUPERIORES/37000-  
CONTROLADORIA-GERAL-DA-UNIAO](https://portal.datransparencia.gov.br/orgaos-superiores/37000-controladoria-geral-da-uniao)





**DESTACAR PAINEL DE  
PAGAMENTOS A FORNECEDORES  
EM MENU PRÓPRIO.**

**PORTAL DO GOVERNO DO ESTADO DO  
PARANÁ:  
[HTTPS://WWW.TRANSPARENCIA.PR.GOV.  
BR/PTE/ASSUNTO/4/288?ORIGEM=3](https://www.transparencia.pr.gov.br/pte/assunto/4/288?origem=3)**

**INCLUIR MAPA DE POLÍTICAS  
PÚBLICAS COM INDICADORES E  
VALORES APLICADOS.**

**PORTAL DA PREFEITURA DE SÃO  
PAULO-SP:  
[HTTPS://OBSERVASAMPA.PREFEITURA.  
SP.GOV.BR/INDEX.PHP](https://observasampa.prefeitura.sp.gov.br/index.php)**

**APRIMORAR A VISIBILIDADE DE  
PAUTAS, ATAS E COMPOSIÇÃO DE  
CONSELHOS MUNICIPAIS.**

**PORTAL DA PREFEITURA DE CURITIBA-  
PR:  
[HTTPS://PORTALDOSCONSELHOS.CURI  
TIBA.PR.GOV.BR/](https://portaldosconselhos.curitiba.pr.gov.br/)**





**APRIMORAR BUSCA POR LEIS,  
DECRETOS E PORTARIAS.**

**PORTAL DA PREFEITURA DE BELO  
HORIZONTE-MG:  
[HTTPS://PREFEITURA.PBH.GOV.BR/TRAN  
SPARENCIA/LEGISLACAO](https://prefeitura.pbh.gov.br/transparencia/legislacao)**

**REESTRUTURAR O MENU DE  
PESSOAL COM FILTROS POR  
SECRETARIA E TIPO DE VÍNCULO.**

**PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DO  
ESTADO DE RONDÔNIA:  
[HTTPS://TRANSPARENCIA.RO.GOV.BR/R  
ELACAOSERVIDOR](https://transparencia.ro.gov.br/relacaoservidor)**

**INTEGRAR RELATÓRIOS  
INTERATIVOS (DASHBOARDS BI)  
SOBRE QUADRO FUNCIONAL.**

**PORTAL DA PREFEITURA DE  
UBERLÂNDIA-MG:  
[HTTPS://WWW.UBERLANDIA.MG.GOV.BR/  
PORTAL-DA-  
TRANSPARENCIA/SERVIDOR/](https://www.uberlandia.mg.gov.br/portal-da-transparencia/servidor/)**





**PERMITIR EXPORTAÇÃO DE DADOS EM FORMATOS ABERTOS E PADRONIZADOS (CSV, JSON, XLSX).**

**PORTAL DA PREFEITURA DE CURITIBA-PR:  
[HTTPS://DADOSABERTOS.CURITIBA.PR.GOV.BR/](https://dadosabertos.curitiba.pr.gov.br/)**

**EXIBIR DADOS LONGITUDINAIS, TANTO EM RECEITAS COMO EM DESPESAS,**

**PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DO GOVERNO FEDERAL:  
[HTTPS://PORTALDATRANSparencia.GOV.BR/DESPESAS/PROGRAMA-E-ACAO?ORDENARPOR=PROGRAMA&DIRECAO=DESC](https://portal.datransparencia.gov.br/despesas/programa-e-acao?ordenarpor=programa&direcao=desc)**

**DEMONSTRAR, NO PLANO PLURIANUAL (PPA) O QUE FOI EXECUTADO, PARA FACILITAR O CONTROLE SOCIAL.**

**PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DA PREFEITURA DE LONDRINA:  
[HTTPS://PORTAL.LONDRINA.PR.GOV.BR/PLANO-PLURIANUAL-PPA](https://portal.londrina.pr.gov.br/plano-plurianual-ppa)**





# 8 DIMENSÃO TRANSPARÊNCIA PASSIVA

**CRIAR SEÇÃO 'SEUS DIREITOS  
COMO CIDADÃO', EM  
LINGUAGEM SIMPLES, DENTRO  
DO MENU E-SIC.**

**PORTAL DA PREFEITURA DE SÃO  
PAULO-SP:  
[HTTPS://CLIC.PREFEITURA.SP.GOV  
.BR/SIC](https://clic.prefeitura.sp.gov.br/sic)**

**INCLUIR PERGUNTAS  
FREQUENTES SOBRE A LEI DE  
ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI).**

**PREFEITURA MUNICIPAL DE  
LONDRINA-PR:  
[HTTPS://OUVIDORIA.LONDRINA.PR  
.GOV.BR/INDEX.PHP/PERGUNTAS-  
FREQUENTES-FAQ.HTML](https://ouvidoria.londrina.pr.gov.br/index.php/perguntas-frequentes-faq.html)**

**DESTACAR NO PORTAL OS  
PRAZOS LEGAIS DE RESPOSTA  
AOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO.**

**PORTAL DA TRANSPARÊNCIA  
DE VITÓRIA-ES:  
[HTTPS://SISTEMAS.VITORIA.E  
S.GOV.BR/SIC/LAI/](https://sistemas.vitoria.es.gov.br/sic/lai/)**





## GOVERNANÇA DO PORTAL 9

INSTITUIR PONTOS FOCAIS DE TRANSPARÊNCIA EM CADA SECRETARIA MUNICIPAL, PARA MONITORAR CADA QUAL SUA TRANSPARÊNCIA ATIVA, BEM COMO A TRANSPARÊNCIA PASSIVA, MONITORANDO OS PRAZOS DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO - E-SIC.

SITE DA CONTROLADORIA-GERAL  
DO ESTADO DO PARANÁ:  
[HTTPS://WWW.CGE.PR.GOV.BR/PAGI  
NA/AGENTES-DE-TRANSPARENCIA](https://www.cge.pr.gov.br/pagina/agentes-de-transparencia)

INSTITUIR MODELO DE GOVERNANÇA PARA O APRIMORAMENTO CONTÍNUO DA TRANSPARÊNCIA, COM MONITORAMENTO PERMANENTE DAS AÇÕES, AVALIAÇÕES PERIÓDICAS DE DESEMPENHO, ANÁLISE TÉCNICA DOS RESULTADOS E IMPLEMENTAÇÃO DAS MELHORIAS IDENTIFICADAS, ASSEGURANDO A COMUNICAÇÃO DOS AVANÇOS À SOCIEDADE E A RETROALIMENTAÇÃO DO SISTEMA POR MEIO DO FEEDBACK DOS CIDADÃOS.

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DA  
PREFEITURA DE SÃO PAULO:  
[HTTPS://PREFEITURA.SP.GOV.BR/WE  
B/CONTROLADORIA\\_GERAL/W/PUBL  
ICADO-O-RELAT%C3%B3RIO-DO-  
SEGUNDO-SEMENTRE-DE-2024-DA-  
TRANSPAR%C3%AANCIA-ATIVA](https://prefeitura.sp.gov.br/web/controladoria_geral/w/publicado-o-relat%C3%B3rio-do-segundo-semester-de-2024-da-transpar%C3%Aancia-ativa)





**REALIZAR AVALIAÇÃO  
SEMESTRAL DO PORTAL E  
PUBLICAR RELATÓRIO  
PÚBLICO DE MELHORIAS.**

**PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DA  
PREFEITURA DE SÃO PAULO:  
[HTTPS://PREFEITURA.SP.GOV.BR/WEB/  
CONTROLADORIA\\_GERAL/W/PUBLICAD  
O-O-RELAT%C3%B3RIO-DO-  
SEGUNDO-SEMESTRE-DE-2024-DA-  
TRANSPAR%C3%AANCIA-ATIVA](https://prefeitura.sp.gov.br/web/controladoria_geral/w/publicado-o-relatorio-do-segundo-semester-de-2024-da-transparencia-ativa)**

**COM BASE NA LEI 12.527/2011 (LAI) E  
LEI COMPLEMENTAR 239/1998  
(ESTATUTO DO SERVIDOR  
MUNICIPAL), ESTABELECE UM  
FLUXO INTERNO DE  
RESPONSABILIZAÇÃO, MEDIANTE  
INSTRUÇÃO NORMATIVA, OU OUTRA  
NORMA, PELO NÃO ATENDIMENTO  
AOS PEDIDOS DE ACESSO À  
INFORMAÇÃO.**

**SITE DO GOVERNO FEDERAL:  
[HTTPS://WWW.GOV.BR/MDR/PT-  
BR/CANAIS\\_ATENDIMENTO/COR  
REGEDORIA/RESPONSABILIZACA  
O-DE-AGENTES-PUBLICOS](https://www.gov.br/mdr/pt-br/canal-atendimento/corregedoria/responsabilizacao-de-agentes-publicos)**





CONSOLIDAR A *ACCOUNTABILITY* COMO PRINCÍPIO ORIENTADOR DA GOVERNANÇA DO PORTAL, ARTICULANDO NORMAS DE RESPONSABILIZAÇÃO, CLAREZA INSTITUCIONAL E RASTREABILIDADE DAS INFORMAÇÕES.

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA  
DA PREFEITURA DE SÃO  
PAULO:  
[HTTPS://DADOS.PREFEITURA.  
SP.GOV.BR/](https://dados.prefeitura.sp.gov.br/)

GARANTIR A PADRONIZAÇÃO E COMPARABILIDADE DAS INFORMAÇÕES PÚBLICAS, ASSEGURANDO UNIFORMIDADE NA ATUALIZAÇÃO E APRESENTAÇÃO DOS DADOS, COM USO DE METADADOS, GLOSSÁRIOS E FORMATOS ABERTOS (PDF, XLS, TXT, RTF, DOC).

SITE DO GOVERNO FEDERAL:  
[HTTPS://WWW.GOV.BR/GOV  
ERNODIGITAL/PT-  
BR/INFRAESTRUTURA-  
NACIONAL-DE-  
DADOS/CATALOGO-  
NACIONAL-DE-DADOS](https://www.gov.br/governodigital/pt-br/infraestrutura-nacional-de-dados/catalogo-nacional-de-dados)



## APÊNDICE B - ENQUETES REALIZADAS PELO SETOR DE TRANSPARÊNCIA PARA O CIDADÃO

### Avaliação do Portal da Transparência da Prefeitura de Maringá-PR

A transparência pública é um pilar fundamental para a democracia e o fortalecimento da cidadania. Por isso, convidamos você a participar da nossa enquete sobre o [Portal da Transparência da Prefeitura de Maringá-PR](#). Sua opinião é valiosa e ajudará a aprimorar esse importante canal de acesso à informação. Juntos, podemos promover uma administração pública mais transparente e participativa.

Pesquisadora: Angela Cristina Ehlert  
Servidora Pública da Prefeitura de Maringá - Secretaria de Compliance e Controle  
Mestranda em Políticas Públicas pela Universidade Estadual de Maringá - UEM.

---

\* Indica uma pergunta obrigatória

#### 1. E-mail \*

---

#### 2. TERMO DE CONSENTIMENTO

\*

Este termo de consentimento serve para explicar o estudo que está sendo realizado, via mestrado em Políticas Públicas da Universidade Estadual de Maringá, para propor melhorias no portal da transparência. Pedimos e sua autorização para participar. O objetivo é analisar a usabilidade do portal, bem como identificar as dificuldades em seu uso pelos cidadão e também pelos fornecedores. O objetivo, ao final do mestrado, é propor melhorias na transparência do portal. Tomaremos medidas para proteger seus dados. Informamos que os resultados poderão contribuir para o desenvolvimento de políticas públicas no futuro. Sua participação é voluntária e você pode desistir a qualquer momento, sem prejuízo. Não haverá custos ou pagamentos envolvidos. Pedimos sua autorização para divulgar os resultados de forma anônima em eventos e publicações científicas. Você terá assistência durante toda a pesquisa e acesso a todas as informações que precisar antes, durante e depois de participar. E também, caso tenha dúvidas, entre em contato com a pesquisadora: **Angela Cristina Ehlert**, e-mail: **pg405329@uem.br**

*Marque todas que se aplicam.*

☐ Concordo em participar do estudo intitulado: "AVALIAÇÃO DO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DA PREFEITURA DE MARINGÁ-PR".

10/11/2025, 13:43

Avaliação do Portal da Transparência da Prefeitura de Maringá-PR

3. **1. Com que frequência você utiliza o Portal da Transparência? \****Marcar apenas uma oval.*

- ☐ Nunca
- ☐ Raramente
- ☐ Às vezes
- ☐ Frequentemente
- ☐ Sempre
- ☐ Não sabe
- ☐ Não respondeu

4. **2. Com que frequência você costuma encontrar as informações que procura no Portal da Transparência? \****Marcar apenas uma oval.*

- ☐ Nunca
- ☐ Raramente
- ☐ Às vezes
- ☐ Frequentemente
- ☐ Sempre
- ☐ Não sabe
- ☐ Não respondeu

10/11/2025, 13:43

Avaliação do Portal da Transparência da Prefeitura de Maringá-PR

5. **3. De uma forma geral, qual o número de cliques necessários para você encontrar a informação desejada no Portal da Transparência? \****Marcar apenas uma oval.*

- ☐ 1 clique
- ☐ 2 cliques
- ☐ 3 cliques
- ☐ Mais de 3 cliques
- ☐ Não sabe
- ☐ Não respondeu

6.
4. Quanto ao VISUAL do portal da transparência, para cada item abaixo, avalie seu grau de satisfação em uma escala de 1 a 10, onde "1" significa muito insatisfeito e "10" significa muito satisfeito: \*

Marcar apenas uma oval por linha.

|                                                                           |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|                                                                           | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     | 7                     | 8                     |
| Quanto à CLAREZA da linguagem utilizada no portal                         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Quanto à QUALIDADE dos menus, incluindo as cores e as fontes utilizadas.  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Quanto à ORGANIZAÇÃO dos menus, facilitando a localização das informações | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Quanto à NAVEGAÇÃO, sendo intuitivo, possibilitando a fácil navegação.    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

7. 5. De forma geral, quanto aos CONTEÚDOS dos menus do portal da transparência, para cada item abaixo, avalie seu grau de satisfação em uma escala de 1 a 10, onde "1" significa muito insatisfeito e "10" significa muito satisfeito:

Marcar apenas uma oval por linha.

[illegible]

10/11/2025, 13:43

Avaliação do Portal da Transparência da Prefeitura de Maringá-PR

obtenção das  
informações

---

8. **6. Por qual meio você costuma acessar o Portal da Transparência? \***

*Marcar apenas uma oval.*

- ☐ Computador (desktop ou notebook)
- ☐ Celular
- ☐ Tablet
- ☐ Outro dispositivo
- ☐ Não sabe
- ☐ Não respondeu

9. **7. Caso tenha acessado por celular, você conseguiu navegar pelo Portal da  
Transparência e encontrar as informações desejadas? \***

*Marcar apenas uma oval.*

- ☐ Sim, consegui acessar pelo celular, encontrei as informações e foi fácil acessar com poucos cliques.
- ☐ Sim, consegui acessar pelo celular e encontrei as informações, mas precisei de muitos cliques.
- ☐ Sim, consegui acessar pelo celular, mas tive dificuldade em encontrar as informações desejadas.
- ☐ Não, embora tenha acessado o portal pelo celular, não consegui acessar os menus e visualizar as informações.
- ☐ Não, tive problemas para acessar o portal pelo celular.
- ☐ Não sabe
- ☐ Não respondeu

10. 8. Por favor, avalie a **UTILIDADE** das informações disponíveis nos menus do portal (listados abaixo). Considere que uma informação útil é aquela que atende às suas necessidades, seja para compreender determinado assunto, seja para tomar alguma decisão ou seja para resolver algum problema, dentre outros.

A nota "1" indica muito insatisfeito e a nota "10" indica muito satisfeito:

Marcar apenas uma oval por linha.

|                                                        | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     | 7                     |
|--------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>Licitações e Contratos</b>                          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <b>Editais de Chamamento Público</b>                   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <b>Gastos com diárias</b>                              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <b>Planejamento/Metas (PPA, LDO, LOA)</b>              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <b>Receitas</b>                                        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <b>Despesas</b>                                        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <b>Patrimônio e bens públicos</b>                      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <b>Obras Públicas</b>                                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <b>Contabilidade e Finanças (relatórios contábeis)</b> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <b>Convênios e Subvenções (termos de fomento)</b>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <b>Leis e Atos</b>                                     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <b>Pessoal</b>                                         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <b>Dados Abertos</b>                                   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <b>Conselhos Municipais</b>                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <b>Educação</b>                                        |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |

Educação

10/11/2025, 13:43

Avaliação do Portal da Transparência da Prefeitura de Maringá-PR

|             |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Educação    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Saúde       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Arborização | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Arborização | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

11. **9. Quantas vezes você precisou protocolar um pedido de acesso à informação no e-SIC (Serviço de Informação ao Cidadão)?** \*

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Nunca
- ☐ 1 vez
- ☐ 2 a 3 vezes
- ☐ 4 a 5 vezes
- ☐ mais de 5 vezes
- ☐ Não sabe
- ☐ Não respondeu

12. **10. Você precisou entrar em contato com os canais de comunicação do Portal da Transparência (telefone, e-mail ou presencialmente) para solicitar orientações quanto ao Portal da Transparência ou quanto ao Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)?** \*

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Nunca
- ☐ 1 vez
- ☐ 2 a 3 vezes
- ☐ 4 a 5 vezes
- ☐ mais de 5 vezes
- ☐ Não sabe
- ☐ Não respondeu

10/11/2025, 13:43

Avaliação do Portal da Transparência da Prefeitura de Maringá-PR

13. **11.** Sua opinião é muito importante para nós! Sinta-se à vontade para compartilhar suas críticas e sugestões sobre o Portal da Transparência, escrevendo no campo abaixo (esse item não é obrigatório).

---

---

---

---

---

---

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

**Google** Formulários

## APÊNDICE C - ENQUETES REALIZADAS PELO SETOR DE TRANSPARÊNCIA PARA OS SERVIDORES

### Avaliação do Portal da Transparência da Prefeitura de Maringá-PR

Enquete direcionada ao servidor público municipal.

A transparência pública é um pilar fundamental para a democracia e o fortalecimento da cidadania. Por isso, convidamos você a participar da nossa enquete sobre o [Portal da Transparência da Prefeitura de Maringá-PR](#). Sua opinião é valiosa e ajudará a aprimorar esse importante canal de acesso à informação. Juntos, podemos promover uma administração pública mais transparente e participativa.

Pesquisadora: Angela Cristina Ehlert

Servidora Pública da Prefeitura de Maringá - Secretaria de Compliance e Controle

Mestranda em Políticas Públicas pela Universidade Estadual de Maringá - UEM.

---

\* Indica uma pergunta obrigatória

1. E-mail \*

---

2. **1. Com que frequência você utiliza o portal da transparência no desempenho de suas atividades profissionais? \***

*Marcar apenas uma oval.*

- ☐ Diariamente
- ☐ Semanalmente
- ☐ Quinzenalmente
- ☐ Mensalmente
- ☐ Raramente
- ☐ Nunca
- ☐ Não sabe
- ☐ Não respondeu

10/11/2025, 13:40

Avaliação do Portal da Transparência da Prefeitura de Maringá-PR

3. **2. Com que frequência você costuma encontrar as informações que procura no Portal da Transparência?** \*

*Marcar apenas uma oval.*

- ☐ Nunca
- ☐ Raramente
- ☐ Às vezes
- ☐ Frequentemente
- ☐ Sempre
- ☐ Não sabe
- ☐ Não respondeu

4. **3. De uma forma geral, qual o número de cliques necessários para você encontrar a informação desejada no Portal da Transparência?** \*

*Marcar apenas uma oval.*

- ☐ 1 clique
- ☐ 2 cliques
- ☐ 3 cliques
- ☐ Mais de 3 cliques
- ☐ Não sabe
- ☐ Não respondeu

5.
4. Quanto ao VISUAL do portal da transparência, para cada item abaixo, avalie seu grau de satisfação em uma escala de 1 a 10, onde "1" significa muito insatisfeito e "10" significa muito satisfeito: ★

Marcar apenas uma oval por linha.

|                                                                           | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     | 7                     | 8                     |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Quanto à CLAREZA da linguagem utilizada no portal                         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Quanto à QUALIDADE dos menus, incluindo as cores e as fontes utilizadas.  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Quanto à ORGANIZAÇÃO dos menus, facilitando a localização das informações | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Quanto à NAVEGAÇÃO, sendo intuitivo, possibilitando a fácil navegação.    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |



10/11/2025, 13:40

Avaliação do Portal da Transparência da Prefeitura de Maringá-PR

obtenção das  
informações

---

7. **6. Por qual meio você costuma acessar o Portal da Transparência? \***

*Marcar apenas uma oval.*

- ☐ Computador (desktop ou notebook)
- ☐ Celular
- ☐ Tablet
- ☐ Outro dispositivo
- ☐ Não sabe
- ☐ Não respondeu

8. **7. Caso tenha acessado por celular, você conseguiu navegar pelo Portal da  
Transparência e encontrar as informações desejadas? \***

*Marcar apenas uma oval.*

- ☐ Sim, consegui acessar pelo celular, encontrei as informações e foi fácil acessar com poucos cliques.
- ☐ Sim, consegui acessar pelo celular e encontrei as informações, mas precisei de muitos cliques.
- ☐ Sim, consegui acessar pelo celular, mas tive dificuldade em encontrar as informações desejadas.
- ☐ Não, embora tenha acessado o portal pelo celular, não consegui acessar os menus e visualizar as informações.
- ☐ Não, tive problemas para acessar o portal pelo celular.
- ☐ Não sabe
- ☐ Não respondeu

9. 8. Por favor, avalie a **UTILIDADE** das informações disponíveis nos menus do portal (listados abaixo). Considere que uma informação útil é aquela que atende às suas necessidades, seja para compreender determinado assunto, seja para tomar alguma decisão ou seja para resolver algum problema, dentre outros.

A nota "1" indica muito insatisfeito e a nota "10" indica muito satisfeito:

Marcar apenas uma oval por linha.

|                                                 | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     | 7                     |
|-------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Licitações e Contratos                          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Editais de Chamamento Público                   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Gastos com diárias                              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Planejamento/Metas (PPA, LDO, LOA)              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Receitas                                        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Despesas                                        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Patrimônio e bens públicos                      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Obras Públicas                                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Contabilidade e Finanças (relatórios contábeis) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Convênios e Subvenções (termos de fomento)      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Leis e Atos                                     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Pessoal                                         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Dados Abertos                                   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Conselhos Municipais                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Educação

10/11/2025, 13:40

Avaliação do Portal da Transparência da Prefeitura de Maringá-PR

|             |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| -----       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |
| Educação    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Saúde       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Saúde       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Arborização | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Arborização | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

10. **9. As informações disponíveis no portal são úteis para o seu trabalho? \***

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sim, são muito úteis
- ☐ Sim, mas poderiam ser mais completas
- ☐ São parcialmente úteis
- ☐ Não são úteis
- ☐ Não sabe
- ☐ Não respondeu

11. **10. Quantas vezes você precisou protocolar um pedido de acesso à informação \* no e-SIC (Serviço de Informação ao Cidadão)?**

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Nunca
- ☐ 1 vez
- ☐ 2 a 3 vezes
- ☐ 4 a 5 vezes
- ☐ mais de 5 vezes
- ☐ Não sabe
- ☐ Não respondeu

10/11/2025, 13:40

Avaliação do Portal da Transparência da Prefeitura de Maringá-PR

12. **11. Você precisou entrar em contato com os canais de comunicação do Portal da Transparência (telefone, e-mail ou presencialmente) para solicitar orientações quanto ao Portal da Transparência ou quanto ao Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)?** \*

*Marcar apenas uma oval.*

- ☐ Nunca
- ☐ 1 vez
- ☐ 2 a 3 vezes
- ☐ 4 a 5 vezes
- ☐ mais de 5 vezes
- ☐ Não sabe
- ☐ Não respondeu

13. **12. Sua opinião é muito importante para nós! Sinta-se à vontade para compartilhar suas críticas e sugestões sobre o Portal da Transparência, escrevendo no campo abaixo (esse item não é obrigatório).**

---

---

---

---

---

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

**Google** Formulários