

REVISTA  
**DESAFIOS**

ISSN: 2359-3652

V.11, n.8, 2024 – DOI: [http://dx.doi.org/10.20873/DGGP\\_2024\\_11\\_6](http://dx.doi.org/10.20873/DGGP_2024_11_6)

**DIÁLOGOS SOBRE CONTROLE SOCIAL E CIDADANIA  
DIGITAL: OS USOS DA METODOLOGIA DE GRUPO  
FOCAL NUMA REUNIÃO ON-LINE**

*DIALOGUES ABOUT SOCIAL CONTROL AND DIGITAL  
CITIZENSHIP: USES OF FOCUS GROUP METHODOLOGY IN AN  
ONLINE MEETING*

*DIÁLOGOS SOBRE CONTROL SOCIAL Y CIUDADANÍA DIGITAL:  
USOS DE LA METODOLOGÍA DE GRUPOS FOCALES EN UN  
ENCUENTRO EN LÍNEA*

---

**SUZANA GILIOI DA COSTA NUNES:**

Professora do Programa de Mestrado Profissional em Administração Pública – PROFIAP. Universidade Federal do Tocantins (UFT). E-mail: [suzanagilioli@uft.edu.br](mailto:suzanagilioli@uft.edu.br) | [Orcid.org/0000-0002-3173-2998](https://orcid.org/0000-0002-3173-2998)

**IARA MARTINS DE ARAÚJO CRUZ:**

Mestrado pelo programa de Gestão de Políticas Públicas. Universidade Federal do Tocantins (UFT). E-mail: [cruzdap@gmail.com](mailto:cruzdap@gmail.com) | [Orcid.org/0000-0002-3701-2449](https://orcid.org/0000-0002-3701-2449)

**ADRIANO BATISTA CASTORINO:**

Professor do Programa de Mestrado Profissional em Administração Pública – PROFIAP. Universidade Federal do Tocantins (UFT). E-mail: [adrianocastorino@uft.edu.br](mailto:adrianocastorino@uft.edu.br) | [Orcid.org/0000-0001-7979-6694](https://orcid.org/0000-0001-7979-6694)

Artigo recebido: 20/09/2023

Aceito em: 31/10/2024

Publicado em: 20/12/2024

Como citar este artigo:

NUNES, Suzana; CRUZ, Lara; CASTORINO, Adriano. Diálogos sobre controle social e cidadania digital: os usos da metodologia de grupo focal numa reunião on-line. **Desafios. Revista Interdisciplinar da Universidade Federal do Tocantins**. Palmas, v. 11, n. 8, 2024. DOI: [http://dx.doi.org/10.20873/DGGP\\_2024\\_11\\_6](http://dx.doi.org/10.20873/DGGP_2024_11_6)

---

**RESUMO:**

O acesso à informação pública é um direito de todos os cidadãos garantido pelo sistema jurídico brasileiro. Assim, o Estado tem o dever de garantir a todos, indistintamente, e não somente aos mais letrados, o acesso à informação, e de incentivar a participação e promover a inclusão social como princípio democrático. Nesse contexto, este trabalho apresenta os resultados da pesquisa realizada sobre o Portal da Transparência da Prefeitura de Palmas-TO com o objetivo de responder o seguinte questionamento-problema: o Portal da Transparência da Prefeitura de Palmas é eficaz como instrumento de comunicação e educação à população palmense? A metodologia utilizada pautou-se na abordagem qualitativa, conjugando as técnicas de análise de conteúdo, por meio do grupo focal e de análise documental. Os resultados apresentaram evidências comprobatórias das hipóteses formuladas nesta pesquisa em relação ao acesso ao portal somente por um público especializado. Com base nos resultados, apresentam-se algumas sugestões para melhoria do Portal da Transparência como instrumento de comunicação e educação.

**PALAVRAS-CHAVE:** Portal da Transparência; Grupo Focal; Palmas.

---

### **ABSTRACT:**

*Access to public information is a right of all citizens guaranteed by the Brazilian legal system. Thus, the State has the duty to guarantee access to information to everyone, without distinction, and not only to the most literate, and to encourage participation and promote social inclusion as a democratic principle. In this context, this work presents the results of the research carried out on the Portal of Transparency of the City of Palmas-TO with the objective of answering the following question-problem: the Portal of Transparency of the City of Palmas is effective as a communication and education tool for the population palmense? The methodology used was based on a qualitative approach, combining content analysis techniques, through the Focus Group and document analysis. The results presented supporting evidence of the hypotheses formulated in this research in relation to access to the portal only by a specialized public. Based on the results, some suggestions are presented for improving the Transparency Portal as a communication and education tool.*

**KEYWORDS:** *Transparency Portal; Focus Group; Palmas.*

---

### **RESUMEN:**

*El acceso a la información pública es un derecho de todos los ciudadanos garantizado por el ordenamiento jurídico brasileño. Así, el Estado tiene el deber de garantizar el acceso a la información a todos, sin distinción, y no sólo a los más alfabetizados, y de fomentar la participación y promover la inclusión social como principio democrático. En este contexto, este trabajo presenta los resultados de la investigación realizada sobre el Portal de Transparencia de la Ciudad de Palmas-TO con el objetivo de responder a la siguiente pregunta-problema: el Portal de Transparencia de la Ciudad de Palmas es eficaz como herramienta de comunicación y educación para la población palmense? La metodología utilizada se basó en un enfoque cualitativo, combinando técnicas de análisis de contenido, a través de Focus Group y análisis documental. Los resultados presentaron evidencias que sustentan las hipótesis formuladas en esta investigación en relación al acceso al portal solo por parte de un público especializado. Con base en los resultados, se presentan algunas sugerencias para mejorar el Portal de Transparencia como herramienta de comunicación y educación.*

**PALABRAS CLAVE:** *Portal de Transparência; Grupo de enfoque; Palmas.*

---

## INTRODUÇÃO

Em decorrência de que o acesso à informação é um tema atual e necessário trazemos à baila uma pesquisa sobre Controle Social e Cidadania Digital. Nesta perspectiva foi realizado este estudo sobre as percepções de atores sociais tocantinenses sobre um canal de comunicação público e de acesso livre.

Esta experiência foi vivenciada durante a pandemia de Covid-19, e em função deste cenário, foi preciso utilizar-se das ferramentas digitais para realizar procedimentos que anteriormente eram realizados presencialmente, como é o caso do Grupo Focal (GF). Além disso, como o tema também girava em torno do acesso às ferramentas de controle social, como é o Portal de Transparência do Município de Palmas, essa vinculação da mediação da conversa pela internet também se encaixava dentro dos objetivos do trabalho.

O GF foi realizado com o objetivo de dialogar sobre questões relacionadas à transparência pública, democracia, educação e participação popular. O fio condutor do diálogo foi o seguinte questionamento: o portal da transparência da Prefeitura de Palmas é eficaz como instrumento de educação e comunicação para a população palmense?

Para apresentar os dados obtidos durante a pesquisa o texto ora apresentado se constitui de quatro partes, sendo a primeira destinada a reflexão sobre o tema: Comunicação e Cidadania Digital onde se trata do acesso ao mundo digital, a segunda apresenta o caminho metodológico. Na terceira parte é realizado um diálogo sobre Transparência Pública para então refletir sobre a participação social como um caminho para a cidadania digital.

Com base neste processo de ações/reflexões/proposições foi possível conhecer e compartilhar a leitura individual e coletiva, de cada um dos participantes, sobre as informações disponibilizadas no Portal da Transparência.

E deste modo entender que o processo para uma cidadania digital exige comprometimento, acessibilidade e ética tanto do lado de quem disponibiliza quanto de quem acessa e pode utilizar as informações.

## COMUNICAÇÃO E CIDADANIA DIGITAL

Conforme destacado ao longo deste trabalho, a legislação brasileira determina que é dever dos atores governamentais garantir o acesso à informação, por meio de uma comunicação inclusiva e acessível à sociedade, que inclui uma diversidade de públicos, a exemplo das pessoas com pouco letramento e pessoas com algum tipo de deficiência ou limitação. Nesta perspectiva, urge promover a acessibilidade de toda população palmense às informações públicas disponíveis no Portal da Transparência da Prefeitura de Palmas para que este funcione como ferramenta de comunicação e educação.

Para que se compreenda a urgência da inclusão digital torna-se imperativo desconstruir a ideia de que a acessibilidade se restringe somente aos espaços físicos. O conceito de acessibilidade, conforme a Lei 10.098/2000, em seu artigo 2º, refere-se à possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos,

edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias.

É importante também reiterar que grande parte da comunidade surda não consegue ler e interpretar textos em língua portuguesa, conforme aponta Silva (2015).

No Brasil, o surdo encontra barreiras para o acesso à informação, à comunicação e à interação, pois, normalmente, a informação é transmitida em português e muitos não possuem domínio desta língua (Silva, 2015, p. 6).

A Lei nº 10.436/2002, em seu artigo 1º, reconhece a Língua Brasileira de Sinais (Libras) como sistema linguístico natural dos surdos, enquanto meio oficial de comunicação e expressão do pensamento.

Diante disso, observa-se que existe uma lacuna sociocultural no Portal da Transparência, pois não possui informações em libras ou outros recursos para atender pessoas com deficiências. Por isso torna-se urgente o desenvolvimento de um sítio mais inclusivo, que garanta a todos e todas, indistintamente, o acesso à informação clara e transparente e ao exercício pleno da cidadania.

## **ASPECTOS METODOLÓGICOS**

Com o intuito de analisar a eficácia do Portal da Transparência da Prefeitura de Palmas quanto à sua capacidade de transmissão de informações como instrumento de comunicação e educação à população palmense adotou-se a abordagem qualitativa. Esta abordagem se mostra adequada para o entendimento, descrição e explicação dos fenômenos dessa natureza, por meio de análise de experiências individuais ou grupais, pela observação em campo in loco ou de documentos (Lakatos; Marconi, 1991).

Dentro da abordagem qualitativa, foi utilizada a análise de conteúdo, que se trata de um conjunto de instrumentos metodológicos, aplicado aos discursos com o intuito de realizar deduções a respeito das mensagens. A técnica proposta por Bardin (2006) é composta por três fases, a saber: pré-análise; exploração do material e tratamento dos resultados; inferência e interpretação

Seguindo a proposta de Bardin (2006) na primeira etapa da pesquisa, denominada pré-análise, foi feita uma revisão de literatura sobre o tema, por meio de: (i) leitura flutuante (quando o pesquisador toma conhecimento do texto); (ii) seleção do material analisado; (iii) formulação de hipóteses e objetivos (afirmações provisórias, que o pesquisador se propõe a verificar).

Para a seleção dos documentos foram adotados os seguintes critérios: representatividade (os documentos selecionados deveriam conter informações que representem o universo a ser pesquisado); homogeneidade (os dados devem referir-se ao mesmo tema); pertinência: os documentos precisam ser condizentes aos objetivos da pesquisa. (Bardin, 2006)

Na segunda e terceira etapas da técnica proposta de Bardin (2006) foi feita a exploração do material, com uma leitura acurada, e o tratamento dos resultados, inferência e interpretação. Nesta etapa foram realizadas a condensação e o destaque das informações para análise, culminando nas interpretações

inferenciais; sendo, portanto, o momento da intuição, da análise reflexiva e crítica (Bardin, 2006).

A pesquisa também pode ser caracterizada como do tipo descritiva, pois teve o propósito de analisar, com maior precisão possível, fatos ou fenômenos em sua natureza e características, procurando observar, registrar e analisar suas relações, conexões e interferências (Thiollent, 2009).

Com base nestes conceitos, para a coleta de dados foram combinadas técnicas de análise documental e do grupo focal (GF). A análise documental também denominada de pesquisa documental assemelha-se muito à pesquisa bibliográfica, mas difere pela natureza das fontes. Enquanto a pesquisa bibliográfica se utiliza fundamentalmente das contribuições dos diversos autores sobre determinado assunto, a pesquisa documental vale-se de materiais que não receberam ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetos da pesquisa.

Nem sempre fica clara a distinção entre a pesquisa bibliográfica e a documental, já que, boa parte das fontes usualmente consultada nas pesquisas documentais, tais como jornais, boletins, legislações e folhetos, também pode ser tratada como fontes bibliográficas ou bibliografia cinzenta (Gil, 2002, p.25).

Quanto ao Grupo Focal (GF), trata-se de uma técnica adequada à abordagem qualitativa, de origem anglo-saxônica, que começou a ser aplicada a partir de 1940. Ela é usada quando o pesquisador

...procura apreender concepções e percepções das pessoas sobre determinado assunto ou tema. Estas concepções e percepções são obtidas em interação discursiva com um grupo de pessoas desconhecidas, mas com perfil determinado e por um tempo preestabelecido, sob moderação de um pesquisador (Almeida, 2012, p.13).

Desse modo, o grupo contou com a participação de cinco pessoas, visando a representatividade de diversos segmentos da comunidade local: um representante da imprensa local; um representante do Sindicato dos Servidores Municipais; uma representante da Ouvidoria Geral do Município, uma professora de Ensino Fundamental, representante da Secretaria Municipal de Educação e um representante da classe dos advogados.

## **DIALOGANDO SOBRE TRANSPARÊNCIA PÚBLICA**

No dia 12 de maio de 2021, às 14h05, foi realizada uma roda de conversa, por meio de um Grupo Focal (GF) on-line, pela plataforma Google Meet, com a participação de cinco atores sociais de Palmas – TO. Neste evento, inicialmente, foi explicada a metodologia utilizada, destacando a importância de conhecer a leitura individual de cada convidado/a sobre os temas apresentados. Em seguida, cada convidado/a apresentou sua visão sobre o que considera ser democracia na prática.

Posteriormente, foram debatidas as seguintes questões: a) quais elementos poderiam fazer a gestão pública mais democrática? b) como a transparência poderia ser um instrumento de gestão e participação democrática? A educação e a comunicação poderiam ser alternativas para que a gestão fosse mais transparente e democrática? Como a prestação de contas dos gestores públicos poderia ser feita de forma a incentivar o cidadão a participar? O portal da transparência da Prefeitura de Palmas atende às demandas de acesso à informação da população palmense?

Para responder a esta última pergunta, foi proposto a cada participante que, antes da realização do GF, buscasse no portal da transparência da Prefeitura de Palmas alguma informação do interesse de cada um, observando a facilidade de acesso, a qualidade e a clareza da informação. Após o relato da experiência de acesso feito por cada convidado/a, foram feitas as considerações finais. O encontro foi encerrado às 15h50, sendo, portanto, cerca de duas horas de diálogo.

Nesta pesquisa, foram levantadas as seguintes hipóteses sobre o portal da transparência da Prefeitura de Palmas: a) há pouco interesse da população, no sentido geral, em acompanhar as informações disponíveis no referido portal; b) o portal somente é consultado para atender demandas específicas de um público igualmente específico, como jornalistas e servidores/as com demandas na área da gestão pública.

Oliveira (2004) destaca que o conceito mínimo de democracia pressupõe que os cidadãos estejam aptos para usar as regras de participação democrática e que os mecanismos institucionais de representação sejam efetivamente democráticos. Ao debater este tema, observou-se que houve consenso entre os cinco participantes no sentido de que a prática dos valores democráticos precisa avançar, principalmente no sentido de participação conforme assinalado por Oliveira (2004).

Esta inclusive é a percepção de duas representantes da gestão pública municipal, conforme observa-se na fala da Participante 1, denominada neste trabalho de P1.

Na prática gostaríamos de ter avançado mais, porém ainda estamos muito aquém dessa realidade, principalmente em relação à política nacional, em especial nas áreas da educação e saúde, nesse momento pandêmico. A democracia na prática ainda é algo com que sonhamos e idealizamos, mas em uma instância menor, ou seja, em se tratando do município de Palmas, mesmo que ainda longe do ideal, estamos avançando, falo não somente como gestora, mas principalmente como educadora P1, 2021).

Aqui, nota-se que há o reconhecimento de que a prática democrática ainda permanece como um ideal a ser atingido, inclusive dentro da gestão municipal, ainda que a participante destaque que, em seu entendimento, tem havido avanço. Em se tratando da política nacional, no entanto, a expressão utilizada é “muito aquém”, o que denota a ideia de abaixo do esperado.

Ainda dentro deste tema, corrobora com esta visão e traz novos elementos ao debate, o Participante 4, denominado neste trabalho como P4.

Como se tem participação se o cidadão sequer entende o que está publicado ali? Mas o grande retrocesso democrático está maior em relação à política nacional, com uma gestão ditatorial (P4, 2021)

Observa-se que este participante compartilha da visão apresentada pela P1 no sentido de que na gestão pública a prática não coaduna com o conceito teórico de democracia. Nota-se também consenso em relação à política nacional, descrita como “retrocesso democrático”. No entanto, este participante apresenta um novo elemento ao debate que, segundo assinala, interfere diretamente em uma gestão democrática e participativa. Trata-se do rigor técnico dos portais da transparência, que dificulta o acesso à informação e à participação popular.

Aqui é importante ressaltar que, conforme destacou Gomes (2018), a informação pública e acessível ao cidadão tornou-se um operador estratégico dos processos democráticos, à medida que estabelece mecanismos e canais, que podem e devem dar voz ao cidadão.

Assim, essas plataformas tecnológicas deveriam servir para a construção de sociedades mais democráticas e menos excludentes. Ao dialogar sobre quais elementos poderiam tornar uma gestão pública mais participativa, a expressão “investimento em educação de qualidade” foi recorrente em todas as falas. O Participante 3, a quem denominamos de P3, destacou que para que haja participação social é necessário investir na formação de um cidadão crítico e cômico de seus direitos e deveres, por meio de uma educação de qualidade.

Não adianta ter políticas de fomento ao controle social se não tivermos um cidadão crítico. E a gestão pública tem um grande papel na formação desse cidadão ao oferecer-lhe uma educação de qualidade, inclusiva, e acessível a todos. Essa educação não se trata apenas daquela que se refere às disciplinas curriculares, mas algo mais amplo que inclui questões sociais, políticas, inclusive políticas partidárias e suas ideologias. Um desses instrumentos de participação é o próprio portal da transparência que é muito pouco utilizado porque as pessoas não sabem de sua importância como ferramenta de participação e controle social (P3, 2021).

É neste sentido que o pensamento de Paulo Freire (1983) defende a importância da educação para gerar compreensão crítica da realidade. A educação seria, portanto, um caminho para a democratização da sociedade, uma educação que possibilite também a leitura do mundo (Freire, 1983).

Uma Educação Básica de qualidade é essencial ao cidadão e aliada à garantia desse direito é importante destacar o papel das políticas de comunicação informando o cidadão sobre como e onde estão disponíveis a informação que ele deseja e tem direito. A comunicação pública, por meio de outros canais como mídia espontânea e comunicação interna, também é um instrumento para uma gestão mais democrática. (TRANSPARÊNCIA PÚBLICA, 2021).

Aqui é importante revisitar o conceito de comunicação pública, como sendo aquele relacionado à defesa dos interesses públicos e que possui natureza emancipatória e de mudança das relações entre a sociedade e o Estado.

Trata-se de uma comunicação inclusiva, que propicia o diálogo da sociedade com entes governamentais num sentido horizontal e inclusivo. (Escudeiro, 2015).



## **PARTICIPAÇÃO SOCIAL E CIDADANIA DIGITAL**

Para que houvesse um aprofundamento da conversa, os/as participantes foram convidados/as a falar sobre como a transparência poderia ser um instrumento de gestão e participação democrática. Nesse sentido, também houve como premissa metodológica uma concepção de cidadania digital.

O conceito de cidadania digital está relacionado justamente ao modo de uso da internet e de ferramentas digitais por parte dos seus usuários, de modo que o conceito diz respeito justamente às normas de comportamento adequado e responsável em face do uso de tecnologias. (Nunes, 2018).

Como esse é um conceito ainda dentro de uma noção de direitos digitais, portanto, bem recente na sociedade, é importante ter cuidado com o seu uso. Por isso, tanto o conceito de participação quanto o de cidadania, neste caso aqui, estão intrinsecamente relacionados com o contexto digital.

No Brasil tem a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, aliada ao artigo 37 da Constituição Federal de 1988, fala da transparência, assim, tanto a legislação complementar quanto à CF determinam a necessidade da transparência como controle de gestão e, também, dá apoio para o que chamamos de controle social, que é quando a população participa do controle da administração.

Sobre esta questão o Participante 5, denominado neste trabalho como P5, destacou alguns dispositivos legais que determinam a prática da transparência pública.

E a transparência nesse caso é o acesso da população às informações, sendo fundamental para a pressão popular na ótica do Estado democrático de direito para mudar as políticas públicas ou para ajudar o governo na formulação de políticas públicas, isso em governos democráticos, que respeitam a Constituição. (P5L, 2021).

Observa-se que na avaliação do P5, descrita acima, surge um novo elemento diretamente ligado à transparência que é o controle social. Para a Controladoria-Geral da União (CGU, 2012), este controle pressupõe a efetiva participação da sociedade, não só na fiscalização da aplicação dos recursos públicos como também na formulação e no acompanhamento da implementação de políticas. Já o Participante 4 destacou, mais uma vez, a necessidade de que os portais da transparência sejam de fácil acesso e compreensão à população.

Ter a transparência como objetivo deveria ser a meta de todo gestor público, na prática, porém, sabemos que não é assim. Os portais da transparência, por exemplo, normalmente não são acessíveis pois, possuem muitos dados técnicos, e muitos caminhos a percorrer até a informação. É um caminho que não é todo cidadão que está disposto a percorrê-lo (PARTICIPAÇÃO POPULAR, 2021).

Essa avaliação reitera o pensamento de diversos pesquisadores da área, como Bittencourt e Manfio (2019). Segundo esses autores, para que exista transparência as informações disponíveis nos portais devem ser facilmente acessíveis e inteligíveis, ou seja, precisam ser facilmente compreendidas por quem as acessa.

Já Silva (2009) destaca que esses portais devem ser facilmente acessados por qualquer pessoa de qualquer lugar, e neles devem conter a oferta de serviços

públicos e a prestação de contas públicas, por meio de consultas, como canais de comunicação em larga escala, de baixo custo e variadas funcionalidades.

Como confirmação das hipóteses formuladas nesta pesquisa de que o portal seria pouco consultado e quando consultado é apenas em casos específicos e por grupos específicos, é essencial descrever aqui a avaliação da Participante 2, que recebeu o nome neste trabalho de P2 Transparência Pública.

Analiso os relatórios do e-Sic e percebo que quando algum questionamento é feito, é sempre de forma muito técnica o que demonstra ser feito por pessoas especialistas no assunto [...]então, até o modo de questionar é muito técnico, não é feito por um cidadão comum. O cidadão comum não demonstra esse interesse. Infelizmente, os questionamentos só são feitos por pessoas que têm um interesse maior, mas sempre por pessoas que entendem do assunto e este é um público muito reduzido (P2, 2021).

Aqui criou-se um ponto de divergência, quando o P3 discordou veementemente dessa avaliação em relação à falta de participação do cidadão, como se observa a seguir:

Não podemos penalizar ou culpabilizar o cidadão por sua falta de participação. O cidadão é vítima de um sistema macro que não o prepara com uma educação qualificada, que não o prepara para a criticidade. Em qual escola tivemos a oportunidade de discutir sobre o que é um portal da transparência? Não temos esse tipo de formação cidadã, não somos preparados para esta participação popular. Não é uma questão cultural, não é causa, mas consequência de toda uma fragilidade na formação cidadã (P3, 2021).

Ainda durante a roda de conversa, aqui concebida como Grupo Focal, os/as participantes puderam relatar como se deu a experiência de acesso de cada um/a ao Portal da Transparência da Prefeitura de Palmas, como proposto para que esta conversa lograsse o êxito.

A P1 ressaltou que acessa com frequência o portal e que raras vezes ocorreu de não encontrar a informação desejada, e destacou como um quesito exitoso do portal o link Covid, que, segundo avalia, é de fácil acesso, atualizado e completo.

Para a P2, também representante da gestão municipal, o portal da Transparência da Prefeitura de Palmas é “muito satisfatório, mas tem que melhorar”. Aqui nota-se uma contradição na própria avaliação da participante, que ao mesmo tempo em que usa o advérbio de intensidade “muito” para potencializar, intensificar o adjetivo “satisfatório”, utiliza a conjunção adversativa “mas” para destacar que precisa melhorar, denotando um paradoxo na avaliação.

Ela também corrobora com o pensamento da P1 de que a atual gestão se destaca em transparência pública e reconhece que as informações nem sempre são disponibilizadas em tempo real, devido a questões administrativas internas, mas acrescenta que são pontos que já estão sendo trabalhados pela gestão.

Já o P3 demonstrou insatisfação com o modelo atual do portal da Transparência da Prefeitura de Palmas. Para ele, quem não tem nenhuma familiaridade com o portal terá muita dificuldade em encontrar o que precisa. Ele ressaltou que

durante seu exercício de navegação pelo portal conseguiu encontrar o que buscava porque já tem o hábito de consultar o portal rotineiramente, mas enfatizou que o modelo atual não favorece a acessibilidade. Ainda segundo ele, as informações não são disponibilizadas em tempo real, conforme preconiza a lei, e a quantidade de abas dificulta a navegação.

Se você acessar a folha de pagamento do município, por exemplo, o sistema vai abrir muitas abas e isso confunde a navegação. A ferramenta de busca também precisa ser melhorada, pois apresenta diversas buscas dentro da própria busca (P3, 2021).

O Participante 4, identificado como P4, pontuou que há itens simples e complexos, quando na verdade deveria apresentar simplicidade em toda a plataforma. Destacou como fácil acesso a aba sobre gastos com pessoal, mas a aba referente a pagamentos e despesas avaliou como complexas e de difícil compreensão. Como fator positivo, destacou que conseguiu acessar o portal pelo celular, o que ajuda a ampliar o alcance da informação.

Aqui é importante retomar a diferença entre informação e comunicação, cujos conceitos estão implícitos na avaliação do participante acima. Conforme Gomes (2018), a informação comparece na forma de dados, um esquema informacional. Já a comunicação implica entendimento, compreensão, relação dialógica. Assim, não basta ao portal ser apenas um repositório de informações, mas é preciso que se compreenda o seu conteúdo para que se possa haver de fato participação (Bittencourt; Manfio, 2019).

O Participante 5, identificado neste trabalho como P5, também ressaltou que a navegação pode ficar comprometida pela quantidade de abas que o sistema apresenta no momento da busca. No entanto, destaca que, em relação aos demais municípios tocantinenses com os quais teve contato, o portal da Transparência da Prefeitura de Palmas está, a seu ver, acima da média.

Durante o relato das experiências de acesso, nenhum participante observou se o Portal da Transparência adota as medidas necessárias para garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência, conforme preconiza a Lei 10.098, de 19 de dezembro de 2000.

Assim, como forma de mitigar o problema da desigualdade social no que se refere ao acesso à informação, um dos principais instrumentos de controle social do município de Palmas, o Portal da Transparência, poderia se tornar mais inclusivo e democrático se adotasse as seguintes estratégias de comunicação: a) veiculação de conteúdo do portal em formato de podcast; b) transmissão de informações também em Língua Brasileira de Sinais (Libras), além atender ser cada vez mais próximo do cotidiano das pessoas.

A escolha do podcast como mídia a ser utilizada no portal se deve principalmente ao fato de ser uma mídia de simples implantação e grande alcance. O podcast pode ser definido como uma produção de áudio que difere do rádio tradicional pela maior facilidade de acesso e produção de conteúdo.

Trata-se de um meio de publicação de programas informativos de áudio na internet, de forma gratuita, cujo conteúdo pode ser ouvido online a qualquer momento, pois sua veiculação não é feita em tempo real. Isso permite ao usuário gravar ou acessar conteúdos sempre que desejar, diferentemente de uma rádio

comercial ou comunitária, além de poder ser baixado como qualquer outro arquivo, clicando-se em um link postado em site ou blog (Freire, 2011).

A partir de um viés educativo inclusivo, podemos dizer que o podcast consiste em um modo de produção e ou disseminação de conteúdos focados na reprodução de oralidade, distribuídos sob demanda na forma de episódios, acessíveis via download direto ou assinatura de conteúdo, para utilização em tempos e locais à escolha dos usuários (Freire, 2011, p.08, grifo nosso).

No entanto, para Freire (2011), as definições conceituais técnicas de podcast não contemplam os diversos modos de uso dessa tecnologia e nem comportam seu potencial na perspectiva do elemento humano. Para ele, definições de tecnologias baseadas somente em critérios técnicos não dão conta de todo potencial informativo e educativo desses meios tecnológicos.

Por se aproximar muito da linguagem do rádio, essa modalidade de mídia certamente alcançará um público diverso e em maior número, de todas as faixas etárias, que terão uma facilidade maior de entendimento das informações governamentais por meio da oralidade. A possibilidade de ouvir os informes quantas vezes o cidadão desejar amplia a capacidade de compreensão das informações disponíveis no portal.

Além do uso de podcasts no portal da transparência sobre temas referentes à educação fiscal, propomos que estes mesmos conteúdos estejam disponíveis no portal em Língua Brasileira de Sinais (Libras).

Nesta mesma perspectiva de inclusão social e acessibilidade, reforça-se que é dever dos atores governamentais promover a inclusão de pessoas com deficiência ou algum tipo de limitação, conforme Decreto Nº 5.296/2004, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade. Como vimos anteriormente, há ainda outros dispositivos legais que asseguram à comunidade surda condições socioculturais de inclusão na sociedade, a exemplo da Lei nº 13.146/2015, que institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência).

Pesquisas demonstram que o número de usuários, bem como o de acesso à rede mundial de computadores cresce significativamente, porém de maneira desigual entre os brasileiros. Assim, quanto maior for a acessibilidade na web, no que se refere às condições de uso e facilitadores, maior será a produção e troca de conteúdo, possibilitando que a toda a população tenha acesso à internet, com autonomia independentemente de suas limitações físicas (Oliveira; Cruz, 2017; Magalhães, 2014).

Diante disso, propomos a inserção de ferramenta de tradução automática do português para a Libras, no Portal da Transparência da Prefeitura de Palmas. Nesse sentido, há atualmente uma política pública digital do governo federal, cujo aplicativo é distribuído gratuitamente para que todos os entes públicos possam usufruir da ferramenta. Trata-se do programa VLibras, que é um conjunto de ferramentas computacionais de código aberto, que traduz conteúdos digitais (texto, áudio e vídeo) para Língua Brasileira de Sinais - tornando computadores, celulares e plataformas web acessíveis para pessoas surdas (VLibras.gov.br).

Além das estratégias acima mencionadas, vislumbra-se ainda outras possibilidades que podem ampliar ainda mais o alcance da informação e aproximar o cidadão da administração. A exemplo da realização de campanhas de comunicação incluindo, além das mídias digitais, inserção de conteúdo institucional sobre o portal da transparência em mídias mais tradicionais, como placas, outdoors, murais, informes impressos e em programações de rádios e televisões que operam no município de Palmas.

Por meio desses canais de comunicação, a Prefeitura poderia divulgar informações não somente sobre a importância do Portal da Transparência, mas também informes semanais de prestação de contas. Essa presença do Portal de Transparência no dia a dia das pessoas não só contribui para a familiarização com esta ferramenta, mas também fomenta um interesse contínuo pela educação fiscal e o controle social.

Assim, acredita-se que a adoção dessas estratégias facilitadoras já mencionadas poderá contribuir para que o Portal da Transparência do município de Palmas seja um instrumento de comunicação e educação, promovendo a participação popular e o exercício da cidadania. É importante destacar que não se pretende aqui redimir plenamente essa plataforma, mas apenas iniciar um processo mais democrático de acesso à informação, que busque alcançar toda pluralidade de públicos que formam o conjunto social da capital tocantinense.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Com intuito de conhecer a percepção dos tocantinenses sobre o Portal da Transparência e sua função de dar acesso e formação para a cidadania digital, este estudo trouxe muitas contribuições tanto em relação aos resultados como também aos métodos propostos. Não há consenso entre os participantes da pesquisa sobre a eficácia do Portal da Transparência. Isso se deve em partes a metodologia de pesquisa com grupo focal. O roteiro construído pelo pesquisador que recebe a interferência dos entrevistados de forma individual é potencializado quando tratado no coletivo.

A metodologia do Grupo Focal, mediado por aplicativos digitais de conversas cujo tema é justamente a participação das pessoas, se mostrou como uma estratégia ímpar, pois foi possível estabelecer um diálogo revelador sobre os temas que não se limitaram ao fato de ter ou não acesso, ser ou não ser educativo, garantir ou não garantir a cidadania digital. Assim apareceram outras questões como a Covid 19 e os impactos da pandemia nos meios de comunicação e de como esta situação revelou a necessidade de informações que direcionam ações tanto do poder público como da população.

Isso se refletiu desde a ideia de reunir pessoas, com diferentes formações e histórias de vida, numa conversa voluntária sobre um determinado tema, que já se apresenta como um avanço dialógico. Até questões mais complexas como, o tema da conversa sobre os usos que estas pessoas fazem das ferramentas digitais, de comunicação e informação, para exercerem a cidadania.

Assim, ao longo da pesquisa, bem como das análises dos dados foi possível identificar divergências conceituais entre os participantes que tratavam de um mesmo objeto de análise, evidenciando que a forma como veem e interpretam

determinadas informações tem muito a ver com seus conceitos, usos e entendimentos sobre as informações disponibilizadas. Entretanto não se pode esquecer que também quem disponibiliza as informações têm suas percepções e sobretudo intenções para comunicar.

Um fato tratado por todos foi em relação ao contexto de Pandemia da Covid – 19, que de acordo com os participantes, traria mudanças profundas nas sociabilidades. Diante desta premissa é possível considerar que uma das reflexões possíveis diante das informações obtidas na pesquisa e que despertou interesse do pesquisador, é o uso das ferramentas digitais para o exercício do controle público, para o exercício da participação social.

Isso significa que a noção de cidadania, um conceito sociológico que foi cunhado no advento do estado como regulador da vida em sociedade, passa agora a ter mais um adendo: a cidadania digital. Esta, como a sua antecessora, se faz também com regras éticas e com participação ativa. Por isso, à medida em que mais pessoas possam acessar o Portal da Transparência isso também significa, além de mais controle social, um exercício de cidadania.

## **Referências**

- ALMEIDA, R. **Métodos de pesquisa em Ciências Sociais: Bloco Qualitativo**. São Paulo: CEBRAP, 2012.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo. Tradução de Luís Antero Reta e Augusto Pinheiro**. Lisboa: Edições 70, 1977.
- BARNETT, S. N. **Revista Europeia de Comunicação**. V. 12, n. 22, p. 193-218, 1997.
- BITTENCOURT, C.; MANFIO, VM. **Informação, Transparência e Controle Social no Estado Democrático de Direito**. 2019. Disponível em: < <https://online.unisc.br/acadne/anais/index.php/sidspp/article/view/19545/1192612262> . Acesso em: 18 out. 2020.
- BRASIL. **Constituição (1988)**. Constituição Federal do Brasil. Brasília,
- BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso às informações previstas no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm) .Acesso em: 18 nov. 2019.
- CÂMARA DOS DEPUTADOS. **Cidadania Digital**. Disponível em: < : [://www.camara.leg.br/noticias/681508-o-que-e-cidadania-digital/](http://www.camara.leg.br/noticias/681508-o-que-e-cidadania-digital/) . Acesso em: 18 out. 2020.
- CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (CGU). **Aplicação da Lei de Acesso à Informação na Administração Pública F**
- ESCUDEIRO, R. **Comunicação pública, a voz do cidadão na esfera pública**. São Paulo: Editora Appris, 2015.
- FREIRE, P. **Extensão ou Comunicação?** 3.ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1983.
- GIL, AC **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002
- GOMES, W. A democracia digital e o problema da participação civil na decisão política. **Revista Fronteiras – Estudos Midiáticos** , v. 3, pág. 214-222, 2005.
- LAKATOS, EM; MARCONI, MA **Metodologia Científica**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- MEDEIROS, SA; MAGALHÃES, R.; PEREIRA, JR **Lei de acesso à informação: em busca da transparência Informação & Informação** , v. 1, pág. 55-75, 2014.
- NUNES, D.H.; LEHFELD, LS **Cidadania Digital: Direitos, Deveres, Lides** **Revista de Estudos Jurídicos UNESP** , v. 35, 2018.
- OLIVEIRA, MJC (Org.). **Comunicação Pública**. Campinas, SP: Editora Alínea, 2004.
- OLIVEIRA, RC **O Trabalho** **Revista de Antropologia** , v. 39, p. 13-37, 2017.
- PETERS, BG **American Public Policy**. Chatham, NJ: Chatham House, 1986. Acesso em: 13 jun. 2020.
- SILVA, LM **Contabilidade governamental: um enfoque administrativo**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2015.
- THIOLLENT, M. **Metodologia da Pesquisa-ação nas Organizações**. Rio de Janeiro, RJ: Editora Atlas, 2009.