



TRANSPARENCIA EN CUANTO A ARQUITECTURA DE INFORMACIÓN Y USABILIDAD: CASO DE LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DEL ESTADO DE PARANÁ

Jackeline Saori Teixeira¹

Resumen: Parte considerable de la literatura sobre transparencia pública habla solamente sobre las exigencias legales. En vista de eso, se propone a observar el caso de la Asamblea Legislativa del Estado de Paraná, específicamente el sitio online institucional, mediante la perspectiva de la Arquitectura de Información e Usabilidad, de modo a investigar cómo la transparencia es practicada por la institución a través de lo sitio virtual. Para eso, utiliza-se la técnica de observación sistemática e lista de verificación. Observaran-se problemas cuanto a nominación ambigua de las categorías en los menús, ordenación de las informaciones en las páginas secundarias e la presentación de informaciones de forma no facilitada para los usuarios. De ese modo, comprende-se que el foco de la transparencia online realizada por la institución no se restringe al embarazo legal, pero se refiere a una concepción de los propios agentes sobre lo que ella sería.

Palabras clave: Transparencia; Arquitectura de la Información; Usabilidad; Democracia Digital; Comunicación Política.

1 Introducción

La actuación brasileña en cuanto a transparencia no se restringe a las prácticas internas, sino también abarca relaciones internacionales; como en el trabajo junto a la *Open Government Partnership* (OGP), iniciativa internacional de la cual Brasil es miembro-fundador, y que en 2016 presenta el 3º Plan de Acción Nacional para Gobierno Abierto. El compromiso número 11 de ese documento tiene como objetivo principal mejorar la abertura transparente y participativa de casas legislativas, por medio de la suma de esfuerzos de diferentes actores en la búsqueda de soluciones innovadoras y abiertas (BRASIL, 2016). Tal preocupación puede ser comprendida debido a los cambios derivados de las materias legales mencionadas anteriormente que no abordaban los atributos para el aumento de la transparencia en los órganos del Legislativo y del Judicial.

El caso de la Asamblea Legislativa del Estado de Paraná (ALEP) se muestra relevante no solamente por el compromiso; sino también por el interés del 82% de los paranaenses en conocer mejor la institución y porque la comunicación institucional de la Casa no utiliza la circulación patrocinada de informaciones para divulgar sus actividades en los medios, lo que ocurre en siete entre las diez Asambleas de los Estados brasileños con el mayor Producto Interno Bruto (AERP, 2019). La ALEP lanzó en 2019 el primer edicto referente a la prestación de servicios de publicidad institucional (RIBEIRO, 2019), cuyo el objetivo es difundir ideas, informar al público en general

¹ Cursando Master en Ciencia Política por la Universidad Federal de Paraná. Orcid Id: <https://orcid.org/0000-0002-8828-2158>. Correo electrónico: jackeline_st@hotmail.com.

y tornar más transparente la comunicación de la Casa (ALONSO, 2019). Tal conducta demuestra cambio de postura en cuanto a publicidad y transparencia institucional.

En ese sentido, se busca responder la siguiente pregunta de estudio: ¿cómo es practicada la transparencia institucional de la ALEP? Se entiende que la respuesta a la indagación puede trascender a diversas áreas del conocimiento, para eso se valió de un estudio descriptivo del portal a partir de la perspectiva de la arquitectura de la información y usabilidad. Tales conceptos fueron enumerados dada la perspectiva de que la instauración de mecanismos de transparencia puede ser solamente un medio de cumplir el ordenamiento legal, sin cuidados adicionales con los posibles utilizadores, o puede ser una señal de que existe algún grado de preocupación con el ciudadano que tendrá acceso a tales herramientas, lo que proporcionaría la búsqueda de elaboración de dispositivos que cumplan más que solo las exigencias legales. En el caso del presente estudio se entiende que la preocupación con el usuario se muestra al proporcionar interfaces que sigan los criterios comunes de usabilidad en Internet.

Se da atención especial a la disposición y presentación de las informaciones en el portal de la Asamblea, visto que el público de las actividades ligadas a la transparencia contempla desde los órganos de fiscalización de tales políticas hasta la población como un todo. Las secciones siguientes del trabajo son organizadas de modo que (I) ofrezcan una revisión de la literatura relacionada en la cual se presenta el razonamiento atinente a la cuestión de estudio; (II) presenten los materiales y métodos; (III) expongan los datos; (IV) discutan los hallazgos con la literatura y la (V) conclusión.

2 Estructura Digital de la Transparencia

Observaciones en cuanto al empleo de Internet en la política de acuerdo con sus impactos en la Democracia son encontrados en la literatura con varios nombres como “democracia digital”, “ciberdemocracia”, “democracia electrónica”, “teledemocracia”, “democracia virtual” o e-democracia (BRAGATTO, 2011). Se entiende por democracia digital “el empleo de tecnologías digitales de comunicación con el objetivo de corregir, incrementar o incorporar nuevos procedimientos al proceso político, en el sentido de atender mejor a uno o más principios de la democracia” (ALMADA; CARREIRO; BARROS; GOMES, 2019, p. 163). Sin embargo, la expresión “democracia digital” es poco esclarecedora hasta que se distinga la idea de democracia que la sustenta, pues, cada modelo, o énfasis, tiene una idea de cómo la Internet debe ser utilizada para estar a su servicio (GOMES, 2011). Stabile complementa esa visión, y apunta que estudiar Democracia Electrónica es entender en qué contexto las Tecnologías de Información y Comunicación benefician el ambiente político democrático y qué tipo de beneficio ellas proporcionan así como quién es el beneficiado (STABILE, 2012, p. 22), dado que la tecnología no traerá necesariamente soluciones democratizantes, lo que requiere además todo un conjunto de acciones y encaminamientos de orden propiamente político (SILVA, SANTOS, RABELO,

LUCIANO, 2020).

La discusión sobre la relación entre tecnología y política no se limita a los sistemas políticos, sino que también puede englobar la cuestión de los gobiernos (ej. CRUZ-RUBIO, 2015), principalmente relacionada a la digitalización de información (MARQUES; PEREIRA, 2015). Sin embargo, se resalta que la infraestructura electrónica no transporta simplemente el fenómeno social, sino que participa de su producción (VENTURINI; BOUNEGRU; GRAY; ROGERS, 2018). Las características de la arquitectura de una plataforma tienen implicancia directa en el tipo de política de información y comunicación que la impregna, siendo la heurística de la arquitectura digital aplicable a varias áreas de la política de comunicación online (BOSSETTA, 2018). Es decir, tales prácticas no representan solamente la digitalización de actividades del Estado, sino que además ayudan a configurarlas.

El debate sobre transparencia pública se relaciona con esa discusión, puesto que ella es vista como una agenda de la democracia (PINHEIRO, 1991; MOISÉS, 2008). Sin embargo, como no existe un único modelo de democracia, (HELD, 1987), ella no es vista solamente desde una perspectiva, ni con un único significado (GOMES, AMORIM, ALMADA, 2015). El concepto de transparencia en la teoría política fue precedido por la noción de “publicidad” (GOMES, AMORIM, ALMADA, 2018, p. 2), pudiendo ser entendido como aquello que se permite ver y comprender a partir de los datos y de las informaciones disponibles, lo que significa que deriva de la apertura de datos e informaciones y, es utilizada para hablar de la condición de ejercicio de la autoridad pública bajo el control cognitivo ampliado de los ciudadanos y de instituciones externas al Estado (ALMADA; CARREIRO; BARROS; GOMES, 2019). Se deduce, entonces, que transparencia es más que la publicidad del acto, y tiene que ver con la apertura y coparticipación de informaciones, que torna al público más capaz de decidir y tomar las decisiones políticas, aumenta la *accountability* y reduce el ámbito de la corrupción (CAMPOS, PAIVA, GOMES, 2013).

Parte de los estudios sobre el área se concentran sobre las restricciones o potencialidades sobre la idea. Sobre las potencialidades, se sostiene que la transparencia proporciona y difunde informaciones sobre el gobierno (BERTOT, JAEGER, GRIMES, 2010, p. 267), se apunta su relevancia para la credibilidad que las personas dan a las instituciones (FAIRBSANS et al., 2007), y también la posibilidad de estimular esfuerzos para aumentar el nivel moral de las instituciones (MEIJER, 2009).

Sin embargo, también se dice que la transparencia por sí sola no es suficiente y que para tener significado real son necesarias las dimensiones de evaluación y proyección (MARSH, 2011); que ella disminuye el nivel de confianza en el gobierno pues los ciudadanos se sentirían alienados de las instituciones gubernamentales y sospecharían de las prácticas políticas y, por ende, algunos individuos o grupos podrían ganar la confianza perdida, proporcionando una nueva cuestión de *accountability* (MARGETTS, 2011). Se concluye que las potencialidades y

limitaciones se relacionan directamente con lo que es considerado como transparencia.

Ananny y Crawford (2016) presentan una tipología de las distintas comprensiones presentes en la literatura. Un primer significado tiene en cuenta las informaciones que son presentadas (si son confiables o son divulgadas solamente nominalmente). El segundo considera el tipo de rendición de cuentas posibilitada (encarga la organización solamente para responder o presenta el poder de sancionar y exigir compensación por daños). Otra distinción puede ser observada en cuanto a la dirección en que las informaciones son presentadas (vertical - agentes internos de diferentes jerarquías consiguen observar la conducta unos de los otros, y horizontal – posibilidad de acceder a las informaciones más allá de los límites de las instituciones que las tutelan). La manera por la cual se configura la transparencia organizacional (lo que es realizado es puntual o se integra a la rutina institucional) y la regularidad por la cual las informaciones son presentadas (publicadas retrospectiva o sincrónicamente) también sirven como características distintivas.

Esto dicho, se percibe que las perspectivas de los trabajos sobre transparencia comparten, en algún grado, la idea enunciada por Ferracioli y Herman (2018) de que solamente el cumplimiento de la legislación por los entes federativos no implicará ganancias democráticas si no viene acompañada de un público que sepa usar las herramientas, dado que la utilización de esas herramientas puede quedar restringida a un grupo selecto de individuos, como periodistas y servidores públicos. A la vista de esto, Marques (2016) sustenta que los métodos y estrategias para la configuración de mecanismos de transparencia digital pueden beneficiarse de los descubrimientos ya realizados en el área de e-participación, pues los niveles de transparencia están relacionados con los esfuerzos y el perfil de los técnicos de cada institución, así como con los objetivos inherentes a ellas.

En ese sentido, Noveck (2014) sugiere que el diseño de las pantallas a través de las cuales las personas interactúan con el gobierno es hecho, probablemente, para ser menos efectivo para la participación de los ciudadanos y producir comentarios que son menos manejables por los reguladores. Asimismo, ella defiende la necesidad de que aquellos que entienden y se importan con la democracia también estén involucrados en la creación de la tecnología si el interés es el fortalecimiento de la democracia digital centrada en el ciudadano, en vez de solo una democracia digital centrada en el cliente.

Además, la autora enfatiza que la creación de herramientas de información debe tener como premisas que (I) al brindarse información, se la debe entregar en un formato útil para los destinatarios; (II) no todos los beneficiarios son especialistas; (III) la información es difundida con éxito entre las comunidades interesadas que, en lo que se relaciona con ellos, la traspasarán a sus miembros; (IV) la información debe estar vinculada al contexto social de comunicación en el proceso de producción de reglas; (V) mejorar el uso de la pantalla de la computadora facilitará la conexión con las personas involucradas (NOVECK, 2004, p. 9). Tales ponderaciones están

relacionadas con los conceptos de arquitectura de la información y usabilidad.

Específicamente, cuando se habla de arquitectura de la información, se tiene en mente la manera cómo se organiza y presenta la información para que ella sea asimilada con facilidad, pues tiene como principal objetivo atender a las necesidades de los usuarios de websites (CINNANTI, 2011). En otras palabras, es posible comprender la arquitectura de la información con la lógica de la disposición de las informaciones en un determinado contexto, que abarca las decisiones de dónde y cómo disponer determinado dato. Por eso, conocer la audiencia (dimensión de los usuarios) – cómo aborda las tareas, qué vocabulario utiliza y si la arquitectura existente tiene algún sentido – se muestra fundamental para el área. O sea, saber, aunque sea mínimamente, quién utilizará el producto es vital para la Arquitectura de Información (CALDAS, 2007).

La preocupación con el utilizador motivó investigaciones de áreas de conocimiento distintas, lo que proporcionó focos y contribuciones diversas (CAMARGO, VIDOTTI, 2011). Camargo y Vidotti (2011) presentan que entre las diferencias de perspectivas se marca la distinción entre el diseño de información y el de interacción. El primero enfoca en el contenido, en la presentación de la información para facilitar la comprensión del usuario, mientras el segundo se atiene a la relación del contenido con el sistema, a definir la interacción con las funcionalidades del ambiente. Así, las autoras comprenden que la Arquitectura de la Información involucra a ambos, ya que se aborda tanto la forma de presentación de la información presentada por el usuario, como la organización y la estructura de datos. (CAMARGO, VIDOTTI, 2011).

En ese contexto, la usabilidad puede ser entendida como “la capacidad de un sistema interactivo para ofrecer al usuario, en determinado contexto de operación, la realización de tareas de manera eficaz, eficiente y agradable” (SOUZA, 2009, p. 20). Entonces, mientras la arquitectura de la información trabaja con el esquema mental u organización lógica de lo que será ofrecido, la usabilidad se preocupa por el producto/servicio en sí, lo que significa que la preocupación con la usabilidad está contenida en el alcance de la arquitectura de la información, pero que la última no se resume a la primera, ya que la lógica de organización informacional no es abarcada por los parámetros de usabilidad.

Sin embargo, por más que haya surgido la preocupación por facilitar la interacción del usuario con los sitios virtuales, no se puede decir que tales recursos son neutros, ya que la manera de construir las informaciones, mostrarlas, o inclusive acceder a ellas no es universal, y sí relacionada con esquemas culturales (FRICK, 2008). Dicho esto, estudios que abordan la transparencia por la perspectiva de la arquitectura de la información y de la usabilidad son importantes visto que muchas veces la información requerida está en el portal, aunque el camino para llegar a ella es largo y no obvio, lo que dificulta su localización. Existen también casos en que el exceso de información puede dificultar la e-transparencia, pues la localización de aquello que es del interés del ciudadano está dispersa o requiere un estudio avanzado para que sea encontrada, y esto torna arduo el proceso de búsqueda del ciudadano (AMORIM; ALMADA,

2016, p. 66). Además de todo, se tiene en mente, aunque páginas de e-gobierno presentan diversos problemas de usabilidad, como formatos inconsistentes, baja capacidad de navegación y orientación (SCHNEIDER; OLIVEIRA; BARNI; FERREIRA; TEZZA, 2018).

Los esfuerzos del gobierno brasileño a fin de atender a las demandas de más transparencia y participación en la gestión pública son variados (promulgación de leyes que consideran obligatoria la divulgación de datos, informaciones y acciones del gobierno en tiempo real a través de internet; participación en convenios que prevén la divulgación de datos e informaciones sobre el gobierno en internet para tornar gobiernos más transparentes y “*accountable*”), y el desarrollo y reestructuración del Portal de Transparencia del Gobierno Federal (para mejorar su usabilidad e interactividad, etc.) es uno de los compromisos asumidos por Brasil como parte del Plan de Acción Brasileño en el Convenio para Gobierno Abierto (SILVA, DOMÍNGUEZ, 2017).

En este sentido, se puede entender a las acciones tomadas por el gobierno como posibilidades de modificación de la cultura institucional existente (ALVES, 2012) o como medios de visibilidad para la espectacularidad del proceso democrático, aumentando su legitimidad ante la opinión pública, pero que ellos solamente cumplen la exigencia legal de divulgación de informaciones (ABDALA; TORRES, 2016). De ese modo, se entiende que la transparencia practicada institucional puede ser entendida alineada con la perspectiva de Abdala y Torres, centrada meramente en la divulgación de datos y documentos, o más cercana a Alves, en cuanto al fomento de la cultura del acceso. En la sección siguiente es presentada la metodología del estudio, para responder a la cuestión anteriormente presentada.

3 Material y Métodos

Dado que la arquitectura de la información es un concepto que puede ser observado desde muchas perspectivas, no existe una única manera de analizarla. En la investigación se adopta la técnica de la observación sistemática para identificar la posibilidad de interacción ofrecida por el sitio online y, consecuentemente, observar la transparencia practicada. Durante esa etapa, realizada a través de una computadora personal, en el inicio de noviembre de 2019, se elaboró un pequeño diario de campo con anotaciones referentes a las estructuras presentes en cada página junto a los elementos simbólicos percibidos en la interacción. Luego, tales datos fueron ordenados de manera que retrataran la arquitectura de las informaciones. La fecha de captura de las pantallas se justifica por la modificación en la estructura del sitio online de la institución ocurrida el 14 de octubre de 2019, en fase de tests, y presentación oficial el día 18 de noviembre de 2019 (BUDOLA, 2019).

En cuanto a la usabilidad, se decidió utilizar el método de inspección, caracterizado por la utilización de conceptos y reglas previamente establecidos para la identificación de los problemas de usabilidad en las interfaces, lo que significa que el usuario no participa directamente en la evaluación. Entre las técnicas posibles, se optó por la lista de verificación que consiste en

un conjunto de reglas basadas en recomendaciones, aplicadas directamente en la interfaz. (SOUZA, 2009). La técnica es considerada más eficiente en la detección de problemas de usabilidad que las guías de recomendaciones genéricas (DIAS, 2006, p. 59); es una de las más amplias en cuanto a la cantidad y tipos de problemas identificados; además de ser la que permite mayor repetitividad y reproductibilidad; así como ser la de más fácil aplicación (CYBBIS; BETIOL; FAUST, 2010).

Se decidió adaptar la lista presentada por Nascimento (2010) (108 enunciados), con la de Camargo y Vidotti (2011) y Caldas (2007), 49 y 54 ítems respectivamente, de manera que se agreguen los elementos semejantes y se retiren los que se sobrepongan, así como aquellos que Nielsen y Loranger (2007) verificaron ya como no presentando impacto en la usabilidad como consecuencia de la adaptación del usuario a las plataformas o la creación de patrones y convenciones de diseño predominantes (colores que deberían ser utilizados o evitados, resolución de las imágenes, tiempo de carga de las páginas, especificaciones para los elementos multimedia, cantidad de clics para alcanzar el contenido en las páginas); así como elementos que están presentes en sitios virtuales de naturalezas diversas de aquellas de los gubernamentales (presencia de contenidos de otras páginas, sea como anuncios o como buscadores que llevan a cabo la búsqueda en internet y no en el interior del sitio, pero también apuntes sobre servicio de bibliotecas, específicamente en cuanto a reserva y devolución de material), lo que resultó en una lista con 47 puntos a ser verificados.

La inspección de la usabilidad se dio mediante la una nueva navegación, realizada ya en noviembre de 2019, en día distinto de la utilizada para observar los elementos simbólicos y arquitectura de la información. Tal acción fue tomada a fin de disminuir la influencia de un análisis sobre el otra. La respuesta a la cuestión de estudio se da por la descripción del sitio y la identificación de obstáculos durante la navegación en la página online. No se buscó medir la cantidad o la grandeza de tales impedimentos, sino observarlos frente al concepto de transparencia y así buscar identificar si existe alguna intención de facilitar la interacción de los usuarios con la plataforma. En la sección siguiente, se presentan los datos recabados por la observación sistemática y por la lista de verificación, junto con las situaciones que no consiguen ser abarcadas por el método.

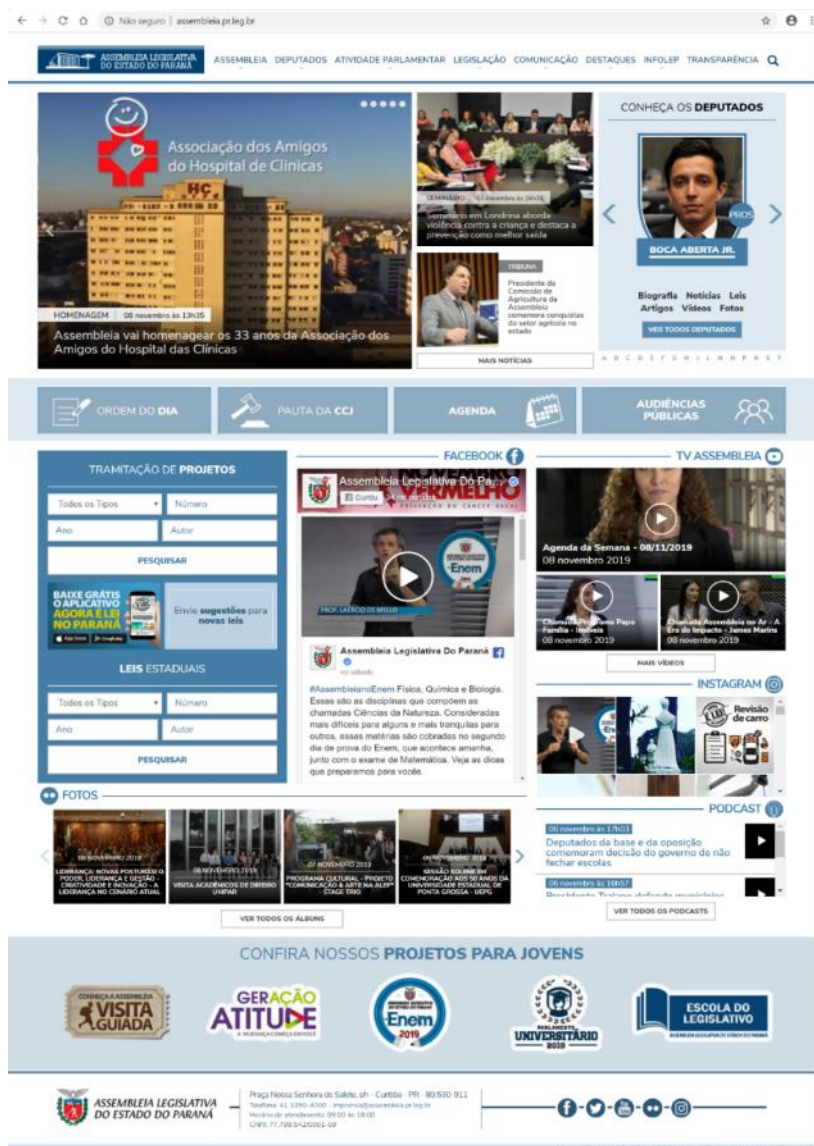
4 Arquitectura del Portal de la ALEP

Observar la página inicial del sitio online es importante visto que es la forma en que el usuario, mayoritariamente, iniciará su contacto como es señalado por Nielsen y Loranger (2007). No obstante esto, para el resto del portal será hecha una descripción más sucinta, dedicando mayor atención a la página referente a transparencia.

En la página inicial del sitio online de la ALEP (Figura 1) consta el logo estilizado de la institución al lado del menú superior, compuesto por las categorías “asamblea”, “diputados”,

“actividad parlamentaria”, “legislación”, “destacados” “infolep” y “transparencia” (presentadas de forma más detallada a continuación), además de un ícono para búsqueda (lupa). Abajo del menú se encuentran las noticias de cuño institucional destacadas a la izquierda, marcadas por otros informes y seguida por el atajo hacia la página de los diputados.

Figura 1 – Página inicial.



Fuente: Captura hecha por la autora el 10 de noviembre de 2019.

En la parte central constan direccionadores hacia el orden del día, pauta de la Comisión de Constitución y Justicia, Calendario de Actividades de la institución y audiencias públicas; áreas de búsqueda sobre proyectos legislativos y leyes estatales, espacios de exposición de las publicaciones en las plataformas digitales de la institución (perfil en redes sociales digitales como *Facebook*, *Instagram* y *Flickr*; así como los videos de la TV Asamblea hospedados en *YouTube*). Siguen informaciones sobre los “proyectos para jóvenes” (visita guiada, Generación

Actitud, Asamblea en el Enem, Parlamento Universitario y Escuela del Legislativo), y la Escuela del Legislativo se dedica a realizar proyectos de cursos para la población en general y capacitaciones para servidores o agentes políticos. Se cierra la página con el escudo oficial, informaciones de contacto (dirección, teléfono, horario de funcionamiento), CNPJ y atajos hacia las cuentas en las redes sociales digitales.

En la categoría “asamblea” es presentada la historia de la institución, las personas que ocuparon el cargo de Presidente y 1º Secretario, en que al hacer clic en las fotos se es direccionado a páginas referentes a la historia, noticias, leyes videos y fotos de esos parlamentarios; una pestaña titulada “conozca la asamblea” que corresponde a la visita guiada a la institución y al mapa del sitio, Figura 2. Curiosamente, en el mapa del sitio, todas las categorías del menú superior son presentadas junto con las subcategorías referentes con excepción a la de “transparencia”.

Figura 2 – Mapa del sitio online.



Fuente: Captura realizada por la autora el 10 de noviembre de 2019.

La categoría “diputados” está compuesta por “Conozca a los Diputados”, “Mesa Directora”, “Liderazgo y Coaliciones Partidarias” y “Representación Partidaria” presenta a los parlamentarios que componen la casa legislativa, la Mesa Directora, los partidos, así como a aquellos que son líderes de partido o coaliciones partidarias.

Con excepción del primer ítem – en que constan las fotos de todos los diputados y está organizado destacándose los miembros de la mesa (Presidente, 1º Secretario y 2º Secretario en la primera línea y los otros miembros en la segunda línea) y los parlamentarios restantes son presentados en orden alfabético – y el segundo que presenta a los diputados de la Mesa Directora

en el mismo orden que el ítem anterior, las dos páginas restantes ordenan a los parlamentarios de forma no evidente.

En “actividad parlamentaria” constan la agenda general de lo que ocurrirá en la ALEP, así como la agenda de audiencias públicas con informaciones sobre la fecha y lugar; la composición y competencias de cada comisión, frente parlamentario y coalición (situación que posibilitó la peculiaridad en la parte de los frentes parlamentarios de tener la distinción sobre al archivamiento de ellas sin presentación de Informe Final, indicada en la Figura 3, lo que sucede con las Comisiones y no con los Frentes).

Figura 3 – Frentes parlamentarios.



Fuente: Captura hecha por la autora el 15 de noviembre de 2019.

En la sección también se encuentran las páginas de la Corregiduría y de la Procuraduría de la Mujer, en que se presentan los parlamentarios encabezando tales puestos y la descripción de las atribuciones. La Corregiduría es responsable por garantizar el cumplimiento de las determinaciones del Reglamento Interno, del Código de Ética y del Decoro Parlamentario de la Casa, así como investigar denuncias a los parlamentarios. Por su parte, la Procuraduría de la Mujer es un órgano destinado a la promoción de políticas públicas y defensa de los derechos femeninos, aunque también recibe denuncias de discriminación y violencia contra la mujer. En la parte de actividad parlamentaria ocurrió la sorpresa de la investigadora que esperaba algo relacionado a la agenda de los parlamentarios y actividades desarrolladas por los diputados, pero encontró elementos ligados más a la institución y a las funciones burocráticas, mencionados anteriormente.

En el espacio referente a la legislación, tanto la Constitución Estadual como la Federal son presentadas en cuadros que reproducen las páginas en que los textos están hospedados, Sistema Estadual de Legislación de la Casa Civil y Planalto respectivamente. A su vez, la página

de iniciativa popular presenta las reglas relacionadas y ofrece un *link* hacia la Central de Atención al Ciudadano (CAC) como auxilio a las posibles dudas. Sin embargo, tal *link* redirecciona a una página de error, porque hay divergencia entre el URL colocado en la página y el que corresponde al de la página de la CAC. La pestaña en cuestión también posibilita acceder a los documentos de las Leyes Presupuestarias, realizar búsquedas legislativas, así como acceder al Reglamento Interno y obtener informaciones sobre la técnica legislativa.

En relación a la “comunicación”, se presentan las noticias publicadas en la página online; muestras de fotos y de contenidos publicados en las redes sociales o en la TV Asamblea. Específicamente, al seleccionar para ver todos los álbums en la pestaña de las fotos, el usuario es conducido al perfil institucional en *Flickr*; hecho similar sucede en la parte referente a TV Asamblea, sólo que el redireccionamiento se da hacia *YouTube*. En el caso del espacio nombrado como “podcast” constan noticias escritas con posibilidad de ser acompañadas por audio. Hay también una presentación del contacto telefónico de los miembros de la dirección de comunicación.

El redireccionamiento hecho hacia las redes sociales digitales no es recomendado, pues remite el usuario a la experiencia de utilizar aquellas plataformas específicas que se valen de maneras de interacción y significados propios y no necesariamente aplicables al sitio online en cuestión. La situación puede ser entendida de manera análoga a la de cuando los usuarios utilizan, dentro de las páginas online, archivos de estilo Adobe, Microsoft Word, Power Point, Excel y otros, en los cuales el enfoque se da en la manipulación de los datos, lo que propicia fácilmente el olvido de que se está en una página online y al término de la utilización se debe cerrar la página, de la misma manera que se hace al utilizar el *software* originario (NIELSEN; LORANGER, 2007, p. 72). En ese sentido, al promover el redireccionamiento a una página tercera hace que el usuario utilice esquemas interpretativos de otras plataformas, si él ya tiene ese conocimiento, lo que acarrea un tipo de interacción con aquella página que puede no ser adecuada.

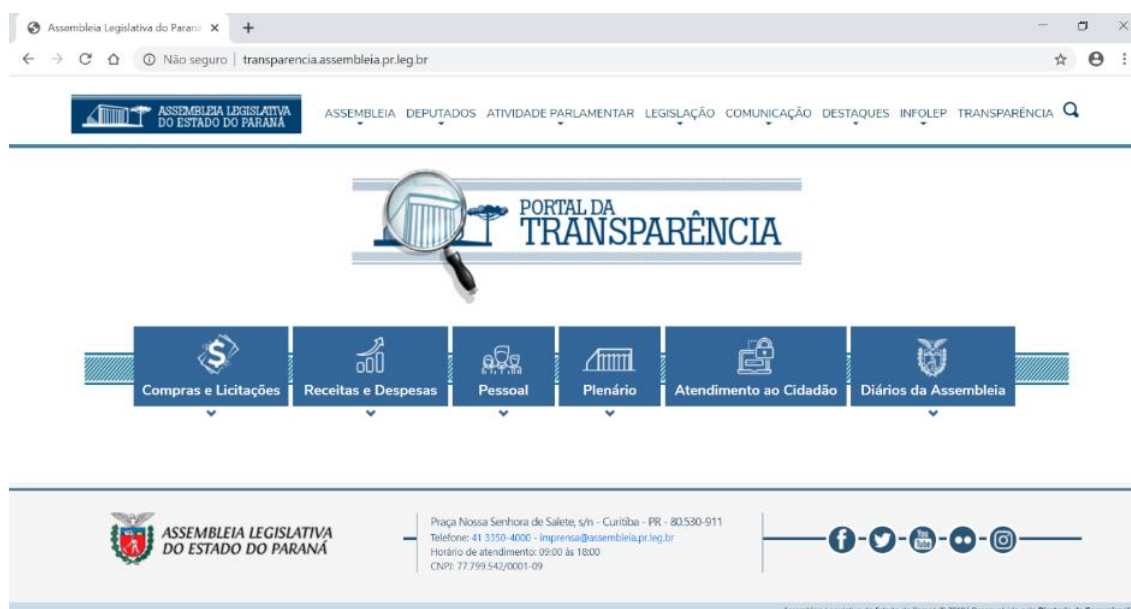
En la categoría de “destacado”, son presentados la aplicación Ahora es Ley, desarrollada por el equipo de informática de la institución, los proyectos Asamblea en el Enem, Generación Actitud y Parlamento Universitario, además de la Escuela del Legislativo. De modo general, en ese grupo son presentadas las iniciativas de la ALEP para actuar extra muros.

La pestaña “infolep” presenta informaciones e interacciones destinadas a los empleados de la institución, pues las tres primera subcategorías después del “inicio” (SEI, e-mail y sistemas) solicitan clave de acceso. En esta sección también son presentados los internos telefónicos; el “entre nosotros” que muestra un centro de noticias dirigido a los servidores. También, hay una concentración de los comunicados y formularios dedicados a la actividad relacionada a la dinámica institucional, además de presentar una parte de *links* útiles (calendario, e-protocolo, SIAF, menor precio, banco de precios, documentador, constitución federal y estadual, estatuto del servidor, reglamento interno, decreto 52/84 y organigrama).

4.1 Transparencia en el Portal

Como fue citado anteriormente, las informaciones de la parte destinada a transparencia no son mencionadas en el mapa del sitio, lo que dificulta la búsqueda por el usuario. Tal sección es conformada, Figura 4, por “Compras y Licitaciones” (suministros y maestranza), “Ingresos y Gastos” (subdividido en tarjetas corporativas, convenios, estados contables, presupuestos de resarcimiento, jornadas de viaje, pasajes aéreos, leyes presupuestarias, plan de cuentas, informe de gestión fiscal y balance presupuestario), “Personal” (comisionados, estables, inactivos, pensionados, cedidos por otros órganos, estables cedidos a otros órganos, temporarios y composición salarial de los servidores), “Plenario” (control de votaciones, búsqueda legislativa y presencia en plenario), “Atención al Ciudadano” y “Diarios de la Asamblea” (Diario Oficial y diarios anteriores a 2011).

Figura 4 – Portal de la Transparencia.



Fuente: Captura realizada por la autora el 10 de noviembre de 2019.

Los datos referentes a las licitaciones, convenios, estados contables, presupuestos de resarcimiento, plan de cuentas, informes de gestión fiscal, balances presupuestarios y control de votaciones son presentados en PDF, formato que dificulta el trabajo con los datos y, puesto que ese tipo de archivo tiene su contenido generalmente como imagen, torna más trabajosa la búsqueda de palabras clave (NIELSEN; LORANGER, 2007). Aunque la institución aprobó una resolución que prevé la disponibilidad de las informaciones en archivos de formato abierto, lo que solucionaría la situación (ALEP, 2019). Una situación complicada observada en el caso de los estados contables es que al buscarse los valores referentes al período anterior a 2014 no fue posible acceder a los datos.

La presentación de los datos sobre el control de inventario, las jornadas de viaje, pasajes aéreos, personal y presencia en plenario es hecha por medio de tablas dentro de las respectivas páginas. Se destaca que en el caso de la composición salarial anterior a 2014 es necesario escribir el nombre de la persona sobre la que se busca la información, lo que imposibilita el acceso a las informaciones si el usuario no busca datos sobre una persona específica o si falla la escritura del nombre en cuestión. Otro momento de dificultad de acceso a las informaciones se da en cuanto a las presencias de los parlamentarios en el período anterior a 2014. Al ser redireccionado a la página que presenta ese contenido es posible seleccionar el período deseado, en un primer momento mes y año, seguida por el día que hubo sesión plenaria. Entre las opciones para el mes de referencia, es posible seleccionar de enero de 2011 a noviembre de 2019, aunque los datos sólo se muestran disponibles entre marzo de 2011 y diciembre de 2013.

La penúltima sección del Portal de la Transparencia es el espacio destinado a la atención al ciudadano (Figura 5), que concentra las preguntas frecuentes de los usuarios y un formulario para el caso que se desee alguna otra información. Se nota que antes de las preguntas aparece el siguiente aviso: “Las solicitudes enviadas a la Central de Atención al Ciudadano pueden ser respondidas en un plazo de hasta 20 (veinte) días, prorrogable por 10 (diez) días más. En cuanto la información esté disponible, será enviada al correo electrónico del solicitante” (grifo mío). Se destaca tal trecho y grifo visto que la LAI, en cuanto a los plazos de respuesta, en su artículo 11 presenta que:

Art. 11. El órgano o entidad pública deberá autorizar o conceder el *acceso inmediato* a la información disponible.

§ 1º No siendo posible conceder el acceso inmediato, en la forma dispuesta en el primer párrafo, el órgano o entidad que reciba el pedido deberá, *en plazo no superior a 20 (veinte) días*:

I - comunicar la fecha, lugar y modo para realizarse la consulta, efectuar la reproducción u obtener el certificado;

II - indicar las razones de hecho o de derecho de la negación, total o parcial, del acceso pretendido; o

III - comunicar que no posee la información, indicar, si es de su conocimiento, el órgano o la entidad que la posee, o, también, remitir el requerimiento a ese órgano o entidad, dando conocimiento al interesado del envío de su pedido de información.

§ 2º El plazo referido en el § 1º podrá ser *prorrogado por 10 (diez) días más*, mediante justificación expresa, de la cual se dará conocimiento al requirente. (BRASIL, 2011, [s.p.] grifos míos)

De esta forma, el sentido transmitido por la ALEP al utilizar el término “pueden” se muestra ambiguo, ya que no indica ni si las informaciones serán traspasadas antes o después del plazo estipulado, lo que en las materias legales de referencia federal (LAI) y estadual (Decreto N° 10.285/2014) es taxativa a la obligatoriedad de respuesta o disponibilidad de acceso en un plazo inferior o igual a veinte días, pasible de prórroga expresa por el órgano al requirente.

Figura 5 – Atención al ciudadano.

Assembleia Legislativa do Paraná

ASSEMBLEIA DEPUTADOS ATIVIDADE PARLAMENTAR LEGISLAÇÃO COMUNICAÇÃO DESTAQUES INFOLEP TRANSPARÊNCIA

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

Compras e Licitações Receitas e Despesas Pessoal Plenário Atendimento ao Cidadão Diários da Assembleia

ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Início / Atendimento ao Cidadão

As solicitações enviadas para a Central de Atendimento ao Cidadão podem ser respondidas em um prazo de até 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias. Assim que a informação estiver disponível, será enviada para o e-mail do solicitante.

Veja abaixo as perguntas mais frequentes feitas pelos visitantes:

O que é a Central de Atendimento ao Cidadão?

Regulamentada pela Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação, a Central de Atendimento ao Cidadão é um canal de comunicação entre o cidadão e a Assembleia Legislativa do Paraná, para a obtenção de informações públicas por ela produzidas ou custodiadas.

- Como devo proceder para requerer alguma informação?
- Como posso acompanhar a tramitação de um Projeto de Lei?
- Como faço para localizar uma Lei Estadual?
- Como faço para acompanhar as Audiências Públicas e demais atividades da Assembleia Legislativa?
- Como faço para assistir as Sessões Legislativas ao vivo pela internet? E as que já aconteceram?
- Como faço para falar com os Deputados Estaduais?
- Como faço para visitar e conhecer mais sobre a Assembleia Legislativa?
- Como posso fazer sugestões, elogios, críticas, reclamações ou denúncias para a Assembleia Legislativa?

Não teve a sua dúvida esclarecida com as respostas acima? Utilize o formulário abaixo e envie a sua pergunta.

Selecione o Departamento:

Central de Atendimento ao Cidadão - Lei de Acesso à Informação

Ouvidoria

Nome

E-mail

Telefone

Data Nascimento

CPF

Mensagem

Enviar

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

Placa Nossa Senhora de Saetê, s/n - Curitiba - PR - 80.530-911
Telefone: 41 3250-4000 - imprensa@assembleia.pr.leg.br
Horário de atendimento: 09:00 às 18:00
CNPJ: 77.799.542/0001-09

Assimbleia Legislativa do Estado do Paraná © 2019 | Desenvolvido pelo Diretoria de Comunicação

Fuente: Captura realizada por la autora el 10 de noviembre de 2019.

Sin volcarse sobre los criterios de usabilidad propiamente dichos (etapa posterior), se menciona que la selección del departamento que recibirá el mensaje (Central de Atención al Ciudadano o Defensoría) en la práctica corresponden a un único sector la Defensoría e interno a ella se encuentran servidores responsables por lidiar con los pedidos destinados a la Central de Atención al Ciudadano. Asimismo, como el formulario solamente envía las respuestas a la institución y no abre un sistema para seguimiento del mensaje, esto dificulta para el ciudadano realizar posibles pedidos de recursos.

El último tema presentado en el menú es en cuanto a los diarios de la Asamblea. Al seleccionar el Diario Oficial aparece el mensaje de alerta “Su conexión no es particular”, lo que no es subsanado con el cambio de navegador (*Google Chrome* e *Internet Explorer*), sólo siendo posible el acceso a través d *Firefox*. En cuanto a los diarios anteriores a 2011, se verifica que permite la búsqueda por dos mecanismos distintos (especificando un período y navegación entre las páginas con los documentos), siendo que los archivos son ofrecidos en formato .cip y después de descompactación se presentan en PDF, lo que hace remontar a la discusión sobre el trabajo con los datos. Además, se verifica que la página de los diarios cambia del área de “transparencia” a la de “actividades parlamentarias”, espacio que no presenta tal contenido en la división de las subcategorías del menú, como es posible ver en la parte superior de la Figura 6.

Figura 6 – Diarios anteriores a 2011.

Atividade Parlamentar: **DIÁRIOS**

Pesquisar Diários por período
De: ____/____/____ até: ____/____/____ **Pesquisar**

O Diário Oficial da Assembleia é o documento que traz todos os atos realizados pelo Legislativo, seja de ordem fiscal, financeira, administrativa. Desde fevereiro de 2011 os diários passaram a ser publicados pela Imprensa Oficial do Estado. O principal objetivo foi ampliar o acesso por parte dos cidadãos aos atos do Legislativo e oferecer mais transparência aos atos do Poder.

01/02/2011 DIÁRIO 135	01/02/2011 DIÁRIO 134 - SOLENE POSSE GOVERNADOR	25/01/2011 DIÁRIO 133
18/01/2011 DIÁRIO 132	18/03/2011 DIÁRIO 131	18/01/2011 DIÁRIO 130
11/01/2011 DIÁRIO 129	16/12/2010 DIÁRIO -130	15/12/2010 DIÁRIO 129
14/12/2010 DIÁRIO 128	13/12/2010 DIÁRIO 127	09/12/2010 DIÁRIO 126
08/12/2010 DIÁRIO 125	07/12/2010 DIÁRIO 124	06/12/2010 DIÁRIO 123
03/12/2010 -DIÁRIO 122 SOLENE	02/12/2010 DIÁRIO 121 SOLENE	01/12/2010 DIÁRIO 120
30/11/2010 DIÁRIO 119	29/11/2010 DIÁRIO 118	24/11/2010 DIÁRIO 117

1 2 3 4 5 6 7 8 ... 345 346

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ
Praça Nossa Senhora de Saetê, s/n - Curitiba - PR - 80.530-911
Telefone: 41 3360 4000 - imprensa@assembleia.pr.leg.br
Horário de atendimento: 09h00 às 18h00
CNPJ: 77.799.543/0001-09

Assembleia Legislativa do Estado do Paraná © 2021 | Desenvolvido pelo Departamento de Comunicação

Fuente: Captura realizada por la autora el 16 de noviembre de 2019.

Las dificultades de acceso a los diarios en el ambiente virtual, rememoran lo ocurrido en 2010 sobre los Diarios Secretos de la Asamblea (KOHLBACH, BREMBATTI, ALBERTI, TABATCHEIK, 2010). La serie de reportajes de Gazeta do Povo (2010) releva 2178 actos que nunca fueron publicados en Diario Oficial, acontecidos entre enero de 2006 y marzo de 2009.

De este modo, se puede entender que este tipo de contenido no es prioritario para la institución. Ello porque, si lo fuese, se considera que no sería observada la situación indicada por el estudio. Sin embargo, puede ser el caso también, que los diarios sean considerados importantes, pero se desea dificultar el acceso a ellos de alguna manera. Para entender cuál es interpretación es la más adecuada resultan necesarias mayores investigaciones.

4.2 Lista de Verificación

Los cuadros presentes en el apéndice presentan las condiciones de evaluación, características o explicaciones sobre elementos presentes en los enunciados para disminuir posibles dudas sobre la metodología, observaciones sobre usabilidad, la verificación de la condición y la evaluación en cuanto a la conformidad con las expectativas sobre las características enumeradas, siendo conformidad (1) o divergencia (0). Resulta necesaria la columna de evaluación porque las características expresadas por las condiciones no presentan solamente aspectos esperados en los sitios online, pues se prefirió no alterar la construcción de algunas condiciones para no dificultar el entendimiento.

Entre los puntos enumerados, se verificaron 28 puntos en conformidad, 19 contrarios y uno no aplicable. A fin de detallar mejor los hallazgos, se concentra sobre las situaciones en las cuales las disposiciones enumeradas no consiguen abarcar la realidad transmitida por el dispositivo de la ALEP. El primer momento es el cambio de *layout*, que es importante tanto para cargar la página, la identificación del usuario, como en la permanencia de él en el lugar deseado (NASCIMENTO, 2010), y dado que ella informa al ciudadano donde él se encuentra, el cambio de esa estructura durante la navegación provoca perturbación en la utilización. Tal situación ocurre en Infolep y en las páginas de la categoría “Destacados”.

El caso de Infolep puede ser entendido como una demarcación de que tal área no estaría destinada al público general, sino a un determinado conjunto de utilizadores, en el caso los servidores de la institución. En las páginas bajo “Destacados”, por su parte, se verifica que son programas o estructuras independientes entre sí (excepto el Parlamento Universitario y Escuela del Legislativo que presentan integración estructura que permite a la página de uno acceder a la del otro), siendo que la estructura de la “Asamblea en el Enem” se muestra muy pesada debido a elementos multimedia que no ayudan en la interacción.

Tal cambio también ocurre en las páginas de las comisiones y frentes parlamentarios, en que el fondo blanco sólido pasa a presentar el escudo oficial de la institución como marca de agua, lo que aproxima tales informaciones a la perspectiva institucional de lo que es propiamente

actividad de los parlamentarios, parte de la observación hecha en la primera condición de la tabla 6 del apéndice. Los otros factores que demuestran carácter más institucional que foco en las actividades en sí es que la agenda mostrada refleja las acciones que ocurrirán en la institución (sea visita de alumnos de un colegio, sea gran expediente) y no la agenda de los parlamentarios individualmente. En el caso de las audiencias públicas, Corregiduría y Procuraduría de la Mujer predomina el carácter informativo institucional, de modo que presenta la fecha y lugar de las audiencias o las atribuciones de los respectivos cargos.

Cabe señalar que la organización del sitio tiene poco sentido para un agente externo, dadas las dificultades en la (i) organización de la página de liderazgos y composición partidaria, en la cual las informaciones no son presentadas de manera intuitiva (orden alfabético o cantidad de miembros por partido), (ii) cuando se utilizan los términos “Representación Partidaria” para indicar la composición de los partidos en la casa y “Transparencia” para tratar asuntos diversos (documentos relacionados al financiero de la ALEP, control de la asistencia y votación de los parlamentarios, búsqueda sobre materias legislativa, diarios de la institución y la atención al ciudadano), apunte realizado en el punto 20.

Por último, se resalta la no puesta a disposición de servicios de información para personas con deficiencia en el sitio online de la ALEP, teniendo en vista que, en el Censo de 2010, el 21,4% de los paranaenses declaran poseer algún nivel de deficiencia visual, auditiva, motora y/o intelectual (KOWALSKI, 2019). Se tiene en vista que la primera transmisión por la TV Asamblea de la sesión plenaria realizada con intérprete de libras fue realizada el día 5 de agosto de 2019 (FONTANA, 2019), pero que tal preocupación no ha sido llevada al sitio online hasta el momento del presente estudio.

5 Discusión

A partir de los datos, se reanuda la cuestión de estudio, cuyo cuestionamiento es en cuanto a cómo es practicada la transparencia por la institución a través del sitio virtual. A través de los hallazgos referentes al Portal de Transparencia de la ALEP, se identificaron problemas en la arquitectura de la información, principalmente la ordenación lógica de las informaciones, siendo cuestionado el agrupamiento de informaciones bajo determinados temas, así como la utilización de términos ambiguos para las secciones. En cuanto a la usabilidad, se identificó que la institución sigue la mayor parte de las condiciones enumeradas, aunque existe falta de homogeneidad en el layout de la institución y poca atención a los ciudadanos con la deficiencia. De ese modo, el estudio parece corroborar con la perspectiva de los autores con visión pragmática sobre transparencia, de que por más que haya ponderaciones legales sobre usabilidad en la legislación referente, en la práctica esa preocupación no se muestra central, vista la disponibilidad de varios datos sobre las actividades institucionales; pero con ciertos puntos en desacuerdo con la legislación, como en el alerta anterior a las preguntas frecuentes en la página de atención al

ciudadano o en el problema en cuanto a disponibilidad de los estados contables anteriores a 2014.

Por más que la institución venga tomando una serie de medidas con el discurso de “aumento de la transparencia” como compartir el Sistema Electrónico de Informaciones (SEI) con el Tribunal Regional Federal de la 4ª Región (TRF4) (BUCHI, 2019); o en cuanto a la resolución número 21 de 2019, que implementa la obligación de la disponibilidad de informaciones en formato abierto, no se puede ver a tales iniciativas como teniendo como objetivo la vanguardia en lo que se concibe sobre transparencia, ya que no son nuevas las propuestas de mecanismos de evaluación de usabilidad y arquitectura de la información (ej. NASCIMENTO, 2010; CAMARGO, VIDOTTI, 2011; CALDAS, 2007; NIELSEN, LORANGER, 2007), incluso en páginas de internet gubernamentales (ej. AMORIM, ALMADA, 2016).

Los resultados del análisis de usabilidad y el propio funcionamiento de la página de Atención al Ciudadano parecen corroborar la visión de Noveck (2004) de que el diseño de las pantallas por la cual las personas interactúan con el gobierno es hecho, probablemente, para ser menos efectivo y producir comentarios que son menos manejables para los reguladores. En ese sentido, se puede afirmar que las prácticas de la institución se centran más en el suministro autónomo de información (transparencia activa) que en el proceso relacionado a las solicitudes por la Central de Atención al Ciudadano (transparencia pasiva).

Por lo tanto, resulta necesario investigar los factores que influyen en el nivel de transparencia, sean (i) factores personales, convicciones; (ii) factores organizacionales, como impacto administrativo, misión de la agencia, estructura de comunicación o la política interna; así como (iii) recursos, específicamente tiempo, personal y dinero (FAIRBANKS, PLOWMAN, RAWLINS, 2007). En ese sentido, el apunte de Frick (2008, p.83) de que no se puede decir que tales recursos son neutros, sintetiza los resultados del trabajo, visto que la construcción de las herramientas de manera más accesible al ciudadano no depende exclusivamente de la cuestión económica del Estado, sino de otras circunstancias involucradas. De este modo, se cuestiona la perspectiva de Alves (2012) en que la LAI y las medidas legislativas correlacionadas posibilitaron una modificación de la cultura institucional existente, ya que el caso de la ALEP aparenta estar mucho más cerca de una digitalización del proceso como presentado por Marques y Pereira (2015), que de un real cambio de la cultura institucional.

Asimismo, como apunta Gomes (2011) todo diseño de dispositivos, aplicaciones, herramientas para un portal o sitio político presupone, ante todo, un concepto de democracia digital; además, por detrás de ella hay, en lo que le concierne, un modelo de democracia. En otras palabras, tampoco se puede afirmar la perspectiva de Abdala y Torres (2016) de que el portal sea solamente un medio de “espectacularización” visto que tales herramientas comprenden un concepto de transparencia, de democracia digital y consecuentemente de democracia.

6 Conclusión y Consideraciones Finales

A partir del presente estudio se percibe que el sitio virtual de la ALEP presenta muchas posibilidades para ser mejorada en lo que se refiere a la Arquitectura de la Información y Usabilidad. Tales puntos, si trabajados minuciosamente con los usuarios, pueden perfeccionar la transparencia practicada por la institución y consecuentemente impactar en la cultura democrática de los ciudadanos, como ocurre en las redes sociales de la CGU, identificado por Kniess (2019).

Dicho esto, se subraya que el presente estudio no investigó la usabilidad desde la perspectiva de los usuarios (ej. SOUZA, 2009). Asimismo, la autora de estudio no representa la totalidad de usuarios del sitio virtual de la Asamblea. Sin embargo, los hallazgos y descubrimientos señalados por la investigación son importantes dado que fue hecho un análisis sistemático del caso. Además, se corrobora la perspectiva de Noveck (2004) en cuanto a la importancia de la participación de aquellos que entienden y se importan con la democracia de los tecnólogos en la creación de la tecnología para que así ella sea centrada en el ciudadano, en vez de solamente centrada en el cliente.

En otras palabras, el estudio ayuda a defender la importancia de estudiar los fenómenos relacionados con la política de manera conjunta o relacionada con las otras áreas de conocimientos, habida cuenta de la posibilidad de enriquecimiento de los saberes, perfeccionamiento de las herramientas y ampliación del área de interpretación de la Ciencia Política. En ese sentido, el trabajo sirve como un ejemplo, dentro de la Ciencia Política, mientras que las investigaciones de Lauriberto de Souza Brasil (2016) y Cristina Cinnanti (2011), tienen ese rol en las áreas de la Comunicación Pública y de la Gestión Pública.

Se tiene consciencia de las limitaciones de la herramienta de lista de verificación, entre ellas, principalmente en cuanto a la dificultad de establecer grados de importancia o severidad entre las diferentes recomendaciones (DIAS, 2006). Sin embargo, tal apunte indica áreas a ser exploradas por estudios futuros, con metodologías complementarias. De este modo, el presente trabajo también sirve como una indicación inicial para objetos a ser trabajados.

Trabajos futuros pueden valerse de los hallazgos en el presente estudio y dedicarse a entender en mayor detalle el proceso interno de transparencia, así como en los valores que influyen la elaboración y mantenimiento de los portales institucionales de los poderes políticos. Asimismo, se muestra necesario comprender la visión que los agentes de las instituciones tienen sobre transparencia, pues tales perspectivas pueden indicar elementos importantes para la política de transparencia que no son captados por la literatura, dadas las variaciones locales y culturales de cada órgano.

Referências

ABDALA, Paulo Ricardo Zilio; TORRES, Carlos Marcos Souza de Oliveira e. A Transparência como Espetáculo: uma análise dos portais de transparência de estados brasileiros. **Administração Pública e Gestão Social**, v.8, n. 3, p. 147-158, 2016.

AERP. **Estudo indica que 82% dos paranaenses querem conhecer melhor o Legislativo Estadual**. Disponível em: <<https://aerp.org.br/novo/associados/estudo-indica-que-82-dos-paranaenses-querem-conhecer-melhor-o-legislativo-estadual/>>. Acesso em: 6 abr. 2019.

ASSEMBLEIA amplia transparência e publicará tudo no Portal. **ALEP**. Disponível em: <<http://www.assembleia.pr.leg.br/comunicacao/noticias/assembleia-amplia-transparencia-e-publicara-tudo-no-portal-da-assembleia>>. Acesso em: 15 nov. 2019.

ALMADA, M. P.; CARREIRO, R.; BARROS, S. R.; GOMES, W. da S. Democracia digital no Brasil: obrigação legal, pressão política e viabilidade tecnológica. **MATRIZES**, [S. l.], v. 13, n. 3, p. 161-181, 2019. DOI: 10.11606/issn.1982-8160.v13i3p161-181. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/matrizes/article/view/158411>. Acesso em: 24 out. 2020.

ALONSO, Thiago. Assembleia recebe propostas para prestação de serviços de publicidade institucional. **ALEP**. Disponível em: <<http://www.assembleia.pr.leg.br/comunicacao/noticias/assembleia-recebe-propostas-para-prestacao-de-servicos-de-publicidade-institucional>>. Acesso em: 29 dez. 2019.

ALVES, Marília Souza Diniz. Do sigilo ao acesso: análise tópica da mudança de cultura. **Revista do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais**. Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 120-134, 2012.

AMORIM, Paula Karini; ALMADA, Maria Paula. E-transparência: proposta de modelo metodológico para avaliação de portais de executivos nacionais. **LOGOS** 45, v. 23, n. 2, 2016.

AMORIM, Paula Karini Dias Ferreira. **Democracia e Internet: a transparência de gestão nos portais eletrônicos das capitais brasileiras**. 2012. Tese (Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Cultura Contemporânea) – Faculdade de Comunicação, Universidade Federal da Bahia.

ANANNY, Mike; CRAWFORD, Kate. Seeing without knowing: Limitations of the transparency ideal and its application to algorithmic accountability. **New Media & Society**, v. 20, n. 3, p. 973-989, 2018.

BERTOT, John C.; JAEGER, Paul T.; GRIMES, Justin M. Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies. **Government Information Quarterly**, v. 27, n. 3, p. 264-271, 2010.

BOSSETTA, Michael. The digital architectures of social media: comparing political campaigning on Facebook, Twitter, Instagram, and Snapchat in the 2016 U.S. election. **Journalism & Mass Communication Quarterly**, v. 95, n. 2, p. 1-26, 2018.

BRAGATTO, Rachel Callai. Democracia e internet: apontamentos para a sistematização dos estudos da área. **Revista Compólitica**, v. 1, n. 2, p. 132-163, 2011.

BRASIL, Lauriberto Carneiro Pompeu de Souza. **A transparência do legislativo na era da comunicação digital: um estudo sobre os portais da assembleia legislativa do Ceará e da câmara municipal de Fortaleza**. 2016. Monografia (Curso de Comunicação Social/Jornalismo) – Instituto de Cultura e Arte, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza.

BRASIL. **Lei nº 12527, 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. Disponível em: <http://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2011/lei-12527-18-novembro-2011-611802-publicacaooriginal-134287-pl.html>. Acesso em: 10 set. 2018.

BRASIL. Ministério a Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral Da União. **3º Plano de Ação Nacional**. Brasília: 2016. Disponível em: http://governoaberto.cgu.gov.br/noticias/2017/3o-plano-de-acao-nacional-na-parceria-para-governo-aberto/plano_port_web-3.pdf. Acesso em: 9 set. 2018.

BUCHI, Maria Eduarda. ALEP e TRF4 assinam termo de cooperação para compartilhamento de sistema eletrônico. **ALEP**. Disponível em: <http://www.assembleia.pr.leg.br/comunicacao/noticias/alep-e-trf4-assinam-termo-de-cooperacao-para-compartilhamento-de-sistema-eletronico>. Acesso em: 17 nov. 2019.

BUDOLA, Trajano. Portal da Assembleia Legislativa, um dos mais modernos do Brasil, será lançado oficialmente na segunda-feira (18). **ALEP**. Disponível em: <http://www.assembleia.pr.leg.br/comunicacao/noticias/portal-da-assembleia-legislativa-estreia-entre-os-mais-modernos-do-brasil?fbclid=IwAR0mhyZeoGag9dN8suZm2afRwo8axx3xa1DImQeHNtqqbKT0gp2p02MkFxU>. Acesso em 14 nov. 2019

CALDAS, Luiz Carlos Agner. **Arquitetura de Informação e Governo Eletrônico: Diálogo cidadãos-Estado na World Wide Web – estudo de caso e avaliação ergonômica de usabilidade de interfaces humano-computador**. 2007. Tese (Doutorado em Design) – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro.

CAMARGO, Liriane Soares de Araújo de; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregorio. **Arquitetura da Informação: Uma Abordagem Prática para o Tratamento de Conteúdo e Interface em Ambientes Informacionais Digitais**. Rio de Janeiro: LTC, 2011.

CAMPOS, Rosana; PAIVA, Denise; GOMES, Suely. Gestão da informação pública: um estudo sobre o Portal Transparência Goiás. **Revista Sociedade e Estado**, v. 28, n. 2, p. 764-781, 2013.

BRASIL. Controladoria Geral da União. **Guia de Orientação para a gestão de Ouvidorias**. Brasília: 2013. Disponível em: http://www.cgu.gov.br/assuntos/ouvidoria/produtos-e-servicos/consulta-publica/arquivos/produto_5_gestao_de_ouvidorias.pdf. Acesso em: 22 out. 2018.

CINNANTI, Cristina Jacobson Jácomo. **Portais do Legislativo: um estudo sobre a usabilidade e a efetividade do portal da Câmara Legislativa do Distrito Federal**. 2011. Monografia (Especialização em Gestão Pública Legislativa) – Programa de Pós-Graduação, Centro de Formação, Treinamento e Aperfeiçoamento, Brasília.

CRUZ-RUBIO, César Nicandro. O que é (e o que não é) governo aberto? Uma discussão conceitual. **Revista Temas de Administração Pública**, v. 10, n. 1, p. 129-148, 2015.

CYBBIS, Walter; BETIOL, Adriana Holtz; FAUST, Richard. **ERGONOMIA E USABILIDADE: Conhecimentos, Métodos e Aplicações**. 2.ed. São Paulo: Novatec Editora, 2010.

DIAS, Cláudia. **Usabilidade na WEB: Criando portais mais acessíveis**. 2. ed. Rio de Janeiro: Alta Books Ltda, 2006.

FAIRBSANS, Jenille; PLOWMAN, Kenneth D.; RAWLINS, Brad L. Transparency in government communication. **Journal of Public Affairs**, v. 7, n. 10, p. 23-37, 2007.

FERRACIOLI, Paulo; HERMAN, Fellipe. Habilitando o cidadão para a transparência: análise de portais estaduais do executivo e legislativo. In: Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Ciências Sociais, 42., 2018, Caxambu. **Anais [...]**. Caxambu: 22 a 26 de outubro de 2018.

FONTANA, Nádia. Assembleia realiza primeira transmissão com intérprete em libras. Disponível em: <http://www.assembleia.pr.leg.br/comunicacao/noticias/assembleia-realiza-primeira-transmissao-com-interprete-em-libras>. Acesso em: 17 nov. 2019.

FRICK, Maria. Translucent States: Political Mediation of E-Transparency. **International Journal of Electronic Government Research**, v. 4, n. 3, p. 81-102, 2008.

LEMBRE todas as manchetes do escândalo dos Diários Secretos da Assembleia do Paraná. 2010. **GAZETA DO POVO**. Disponível em: <https://www.gazetadopovo.com.br/vida-publica/especiais/diarios-secretos/lembre-todas-as-manchetes-do-escandalo-dos-diarios-secretos-da-assembleia-do-parana-03qjgbghuegc7yo7yqjrkelam/>. Acesso em: 29 dez. 2019.

GOMES, Wilson; AMORIM, Paula Karini; ALMADA, Maria Paula. Novos desafios para a ideia de transparência pública. In: Congresso da Associação Brasileira de Pesquisadores em Comunicação e Política, 6., 2015, Rio de Janeiro. **Anais [...]**. Rio de Janeiro: 22 a 24 de abril de 2015.

GOMES, Wilson; AMORIM, Paula Karini; ALMADA, Maria Paula. Novos desafios para a ideia de transparência pública. **E-COMPÓS**, v. 21, n. 2, 2018.

GOMES, Wilson. DEMOCRACIA DIGITAL: QUE DEMOCRACIA? In: Congresso da Associação Brasileira de Pesquisadores em Comunicação Política, 4., Rio de Janeiro. **Anais [...]**. Rio de Janeiro: 13 a 15 de abril de 2011.

HELD, David. **Modelos de Democracia**. 1 ed. Tradução: Alexandre Sobreira Martins. Belo Horizonte: Paidéia, 1987.

KNISS, Andressa Buttore. *Comunicação pública e transparência governamental em redes sociais digitais: o caso da Controladoria-Geral Da União (CGU)*. 2019. Dissertação (Mestrado em Ciência Política) – Setor de Ciências Humanas da Universidade Federal do Paraná.

KOHLBACH, Karlos; BREMBATTI, Katia; ALBERTI, James; TABATCHEIK, Gabriel. 2.178 atos secretos da Assembleia. **GAZETA DO POVO**. 2010. Disponível em: <https://www.gazetadopovo.com.br/vida-publica/especiais/diarios-secretos/2178-atos-secretos-da-assembleia-03s8d9ws9m8ptlmr37nkm4dhq/>. Acesso em: 29 dez. 2019.

KOWALSKI, Rodolfo Luis. Um em cada cinco paranaenses possui algum tipo de deficiência. 2019. **BEM PARANÁ**. Disponível em: <https://www.bemparana.com.br/noticia/um-em-cada-cinco-paranaenses-possui-algum-tipo-de-deficiencia#.XdHPzldKg2w>. Acesso em: 17 nov. 2019.

MARGETTS, Helen. The Internet Transparency. **The Political Quarterly**, v.82, n. 4, p. 518-521, 2011.

MARQUES, Francisco Paulo Jamil Almeida; PEREIRA, Marcus Abilio. E-Government. In: MAZZOLENI, G.; **The International Encyclopedia of Political Communication**. Chichester: John Wiley & Sons, 2015.

MARQUES, Francisco Paulo Jamil Almeida. **Ciberpolítica: conceitos e experiências**. Salvador, Edufba, 2016.

MARSH, Kevin. The illusion of transparency. **The Political Quarterly**, v.82, n. 4, p. 531-535, 2011.

MEIJER, Albert. Understanding modern transparency. **International Review of Administrative Sciences**, v. 75, n. 2, p. 255-269, 2009.

NASCIMENTO, José Antonio Machado do; AMARAL, Sueli Angélica do. **Avaliação de usabilidade na internet**. Brasília: Thesaurus, 2010.

NIELSEN, Jakob; LORANGER, Hoa. **Usabilidade na web: Projetando Websites com qualidade**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

NOVECK, Beth Simone. The Future of Citizen Participation in the Electronic State. In: International Working Conference on the Language-Action Perspective on Communication Modelling, 9., 2004. **Anais [...]**. New Brunswick: Rutgers University, The State University of New Jersey, 2 a 3 de junho de 2004.

PARANÁ. **Decreto Estadual nº 10.285/2014 de 25 de fevereiro de 2014**. Dispõe sobre os procedimentos do Poder Executivo, que garante o acesso à informação, nos termos da legislação vigente. Curitiba, PR, fev. 2014. Disponível em: <https://www.legislacao.pr.gov.br/legislacao/listarAtosAno.do?action=exibir&codAto=114209&codItemAto=722863#722863>. Acesso em: 16 nov. 2019.

PINHEIRO, Paulo Sérgio. Autoritarismo e transição. **Revista USP**, n. 9, p. 45-56, 1991.

RIBEIRO, Alexandre. Assembleia lança edital de R\$ 30 milhões em publicidade. **Plural**. Disponível em: <https://www.plural.jor.br/noticias/assembleia-legislativa-quer-gastar-r-30-milhoes-em-publicidade/>. Acesso em: 29 dez. 2019.

SILVA, Maria Paula Almada e. **Avaliação da e-transparência em portais de Governos nacionais: uma comparação entre Brasil, Estados Unidos e Reino Unido**. 2017. Tese (Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Cultura Contemporâneas) – Faculdade de Comunicação, Universidade Federal da Bahia.

SILVA, Sivaldo Pereira da; SANTOS, Ébida Rosa dos; RABELO, Leon Eugênio Monteiro; LUCIANO, Mariah Sampaio F. Avaliando a política de Dados abertos no Legislativo brasileiro: análise qualitativa dos datasets da Câmara dos Deputados. **Revista Compólitica**, v. 10, n. 1, 2020.

SCHNEIDER, Wilnei Aldir; OLIVEIRA, Tainá Apoema Bueno de; BARNI, Gabriel de Andrade Conradi; FERREIRA, Marcelo Gitirana Gomes; TEZZA, Rafael. Usabilidade e transparência da informação: um estudo do aplicativo Transparência Móvel-SC. **Navus – Revista de Gestão e Tecnologia**, v. 8, n. 4, 2018.

SOUZA, Vidália Maria Ferreira de. **Um estudo sobre acessibilidade e usabilidade com ênfase na terceira idade**. 2009. Monografia (Especialização em Informática) – Setor de Ciências Exatas, Universidade Federal do Paraná, Curitiba.

STABILE, Max. **Democracia Eletrônica para quem? Quem são, o que querem e como os cidadãos avaliam o portal da Câmara dos Deputados**. 2012. Dissertação (Mestrado em Ciência Política) – Instituto de Ciência Política, Universidade de Brasília, Brasília.

VENTURINI, Tommaso; BOUNEGRU, Liliana; GRAY, Jonathan; ROGERS, Richard. A reality check (list) for digital methods. **New Media & Society**, v. 20, n. 11, p. 4195-4217, 2018.