



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO  
CENTRO DE EDUCAÇÃO ABERTA E A DISTÂNCIA  
DEPARTAMENTO DE GESTÃO PÚBLICA**

Juliana Lima de Souza  
Tais de Jesus Santos  
Thais de Cássia Oliveira Silva

**O USO DE FERRAMENTAS DIGITAIS PARA PROMOVER A  
TRANSPARÊNCIA NA GESTÃO PÚBLICA: O CASO DO ESTADO DE MINAS  
GERAIS**

**OURO PRETO  
2025**

Juliana Lima de Souza  
Tais de Jesus Santos  
Thais de Cássia Oliveira Silva

**O USO DE FERRAMENTAS DIGITAIS PARA PROMOVER A  
TRANSPARÊNCIA NA GESTÃO PÚBLICA: O CASO DO ESTADO DE MINAS  
GERAIS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Administração Pública da Universidade Federal de Ouro Preto como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Administração Pública.

Orientador: Prof. Dr. Wellington Tavares

**OURO PRETO**  
**2025**

## SISBIN - SISTEMA DE BIBLIOTECAS E INFORMAÇÃO

S237u Santos, Tais De Jesus.

O uso de ferramentas digitais para promover a transparência na gestão pública [manuscrito]: o caso do estado de Minas Gerais. / Tais De Jesus Santos. Juliana Lima de Souza. Thais de Cássia Oliveira Silva. - 2025.

35 f.

Orientador: Prof. Dr. Wellington Tavares.

Monografia (Bacharelado). Universidade Federal de Ouro Preto. Centro de Educação Aberta e a Distância. Graduação em Administração Pública .

1. Administração pública - Minas Gerais. 2. Inclusão digital - Minas Gerais. 3. Portais da Web. 4. Redes digitais de serviços integrados - Minas Gerais. 5. Transparência na administração pública - Minas Gerais. I. Silva, Thais de Cássia Oliveira. II. Souza, Juliana Lima de. III. Tavares, Wellington. IV. Universidade Federal de Ouro Preto. V. Título.

CDU 35.08(815.1)

Bibliotecário(a) Responsável: Essevalter De Sousa - Bibliotecário Coordenador  
CBICSA/SISBIN/UFOP-CRB6a1407



## FOLHA DE APROVAÇÃO

**Juliana Lima de Souza**  
**Taís de Jesus Santos**  
**Thais de Cássia Oliveira Silva**

### **O uso de ferramentas digitais para promover a transparência na gestão pública: o caso do estado de Minas Gerais**

Monografia apresentada ao Curso de Administração Pública, modalidade a distância, da Universidade Federal de Ouro Preto como requisito parcial para obtenção do título de bacharel em Administração Pública

Aprovada em 07 de julho de 2025

#### Membros da banca

Prof. Dr. Wellington Tavares - Orientador (Universidade Federal de Ouro Preto)  
Prof. Dr. Lelis Maia de Brito - (Universidade Federal de Ouro Preto)

Wellington Tavares, orientador do trabalho, aprovou a versão final e autorizou seu depósito na Biblioteca Digital de Trabalhos de Conclusão de Curso da UFOP em 07/07/2025



Documento assinado eletronicamente por **Wellington Tavares, PROFESSOR DE MAGISTERIO SUPERIOR**, em 18/07/2025, às 16:42, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.ufop.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.ufop.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0944395** e o código CRC **A74F3A46**.

Dedicamos este trabalho a Deus, às nossas famílias, amigos e colegas, que foram nosso alicerce e inspiração ao longo dessa jornada.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradecemos, primeiramente, a Deus, por nos conceder força e sabedoria para superar os desafios.

Às nossas famílias e amigos, pela paciência, apoio incondicional e incentivo constante durante todo o percurso acadêmico.

Ao professor orientador Wellington Tavares, pela dedicação, pelas orientações valiosas e por compartilhar conosco seus conhecimentos, que foram fundamentais para a realização deste trabalho.

Aos nossos professores e professoras, que contribuíram para nossa formação ao longo do curso, e aos colegas de grupo, pela parceria, troca de ideias e comprometimento, tornando esta etapa mais leve e enriquecedora.

O único limite para a nossa realização de  
amanhã são as nossas dúvidas de hoje."

Franklin D. Roosevelt (1882-1945)

## RESUMO

Este trabalho tem como objetivo analisar o impacto das ferramentas digitais na promoção da transparência na gestão pública do Estado de Minas Gerais. A pesquisa adota uma abordagem qualitativa, com caráter descritivo e exploratório, e utiliza o método de estudo de caso. Os dados foram coletados entre 17 e 28 de março de 2024, por meio de questionário online aplicado via Google Forms, com participação de cidadãos, estudantes e servidores públicos. Os resultados mostram que o acesso às plataformas de transparência é mais comum entre jovens com maior escolaridade, enquanto cidadãos com menor formação enfrentam barreiras relacionadas à linguagem técnica, usabilidade e divulgação limitada. A pesquisa identificou cinco obstáculos principais: dificuldade de acesso, falta de clareza nas informações, dados desatualizados, burocracia excessiva e desconhecimento das ferramentas. Além disso, a confiança nas informações disponibilizadas ainda é limitada: apenas 17% dos respondentes confiam plenamente nos dados. Os depoimentos abertos reforçam essas dificuldades e apontam a necessidade de melhorias em três eixos: acessibilidade, simplificação da linguagem e estratégias eficazes de comunicação. Conclui-se que, embora as ferramentas digitais representem avanços importantes, a transparência plena ainda exige mudanças culturais, tecnológicas e políticas para ser efetiva, inclusiva e verdadeiramente democrática.

**Palavras-chave:** Transparência pública, Ferramentas digitais, Gestão pública. Inclusão digital; Minas Gerais.

## ABSTRACT

This study aims to analyze the impact of digital tools on promoting transparency in public management in the State of Minas Gerais. The research adopts a qualitative approach, with a descriptive and exploratory character, using the case study method. Data were collected between March 17 and 28, 2024, through an online questionnaire applied through Google Forms, with the participation of citizens, students, and public servants. The results show that access to transparency platforms is more common among young people with higher education, while those with lower educational levels face barriers related to technical language, usability, and limited dissemination. The research identified five main obstacles: difficulty of access, lack of clarity in information, outdated data, excessive bureaucracy, and lack of awareness of the tools. Additionally, trust in the information provided is still limited: only 17% of respondents fully trust the data. Open-ended responses reinforce these difficulties and highlight the need for improvements in three main areas: accessibility, simplified language, and effective communication strategies. The study concludes that, although digital tools represent significant progress, full transparency still requires cultural, technological, and political changes to become effective, inclusive, and truly democratic.

**Keywords:** Public transparency; Digital tools; Public management; Digital inclusion; Minas Gerais.

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>11</b>
<b>2</b>	<b>REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	<b>12</b>
<b>2.1</b>	<b>Transparência na Gestão Pública</b> .....	<b>13</b>
<b>2.1.1</b>	<b>Contexto Legal e Normativo: Lei de Acesso à Informação e Decretos Estaduais em Minas Gerais</b> .....	<b>13</b>
<b>2.1.2</b>	<b>A Importância das Ferramentas Digitais para a Governança e Transparência</b> .....	<b>14</b>
<b>2.1.3</b>	<b>Desafios e Efeitos Negativos no Processo de Transparência Digital</b> .....	<b>14</b>
<b>2.2</b>	<b>Ferramentas Digitais de Governança Pública</b> .....	<b>15</b>
<b>2.3</b>	<b>Tecnologia, Governança e Transparência</b> .....	<b>17</b>
<b>3</b>	<b>METODOLOGIA</b> .....	<b>18</b>
<b>4</b>	<b>RESULTADOS</b> .....	<b>20</b>
<b>4.1</b>	<b>Perfil dos Participantes da Pesquisa</b> .....	<b>22</b>
<b>4.2</b>	<b>Uso das Ferramentas Digitais de Transparência</b> .....	<b>24</b>
<b>4.3</b>	<b>Facilidade de Navegação das Ferramentas Digitais e Transparência na Gestão Pública</b> .....	<b>25</b>
<b>4.4</b>	<b>Eficiência e Confiabilidade das Informações Disponibilizadas</b> .....	<b>27</b>
<b>4.5</b>	<b>Barreiras e Desafios no Uso das Ferramentas Digitais</b> .....	<b>28</b>
<b>4.6</b>	<b>Desafios Relatados pelos Participantes no Acesso à Transparência Digital</b> .....	<b>30</b>
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>32</b>
	<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>34</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A transparência na gestão pública é um princípio essencial para o fortalecimento da democracia e para garantir a participação ativa dos cidadãos. Ela possibilita que as pessoas tenham acesso às informações sobre as ações e decisões governamentais. No Brasil, a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) representa um marco fundamental nesse sentido, assegurando o direito dos cidadãos de obterem dados e documentos públicos. No entanto, a existência dessa legislação, por si só, não garante uma transparência plena. Para que esse princípio se torne realmente efetivo, é necessário programar ferramentas que facilitem tanto o acesso quanto a compreensão dessas informações, e é nesse ponto que as tecnologias digitais se destacam.

Com a disseminação das tecnologias da informação e comunicação (TICs), governos em diversas esferas têm adotado plataformas digitais para tornar as informações públicas mais acessíveis e fáceis de compreender. Essas ferramentas promovem uma maior responsabilidade dos gestores e facilitam o monitoramento por parte da população. Entre as principais inovações, destacam-se os portais de transparência, aplicativos móveis e sistemas de dados abertos, que não apenas aceleram a distribuição de informações, mas também ampliam a esfera pública e as práticas democráticas.

As ferramentas digitais permitem que os cidadãos acompanhem de perto a administração pública, questionem decisões e participem de forma ativa na fiscalização. Porém, sua eficiência depende de diversos fatores, como a qualidade das informações disponibilizadas, a facilidade de uso das plataformas e a capacidade dos gestores de manter esses sistemas atualizados. Portanto, o uso e a constante melhoria dessas tecnologias são fundamentais para garantir uma gestão mais transparente e participativa.

Diante desse cenário, a presente pesquisa busca responder à seguinte questão: de que maneira o uso de tecnologias digitais tem promovido a transparência na gestão pública no estado de Minas Gerais? Essa pergunta visa compreender o impacto dessas ferramentas na melhoria do acesso à informação, além de analisar os desafios enfrentados pelos gestores públicos em sua implementação e manutenção.

Para isso, o objetivo geral do estudo é analisar a percepção de usuários sobre o uso de ferramentas digitais de transparência pública disponibilizadas pelo governo de Minas Gerais. Como objetivos específicos, pretende-se: (i) identificar o perfil dos usuários que acessam

plataformas digitais de transparência no estado de Minas Gerais; (ii) avaliar as principais dificuldades encontradas pelos usuários no acesso às informações públicas; (iii) compreender a percepção quanto à confiabilidade, usabilidade e efetividade das ferramentas digitais disponíveis; e, (iv) propor caminhos para tornar essas ferramentas mais acessíveis e eficazes à população.

A transparência é um dos pilares mais importantes para uma governança eficiente e uma democracia sólida. Em um contexto no qual a confiança nas instituições públicas vem sendo abalada, o uso de ferramentas digitais surge como uma estratégia essencial para recuperar essa confiança. Essas tecnologias facilitam o acesso à informação, mas também incentivam a participação dos cidadãos nos processos de decisão, promovendo um ambiente mais inclusivo e democrático.

Entretanto, para que essas ferramentas sejam realmente eficazes, elas precisam ser acessíveis, de fácil compreensão e constantemente atualizadas com dados precisos. Além disso, a implementação dessas tecnologias enfrenta desafios, como a resistência a mudanças dentro das instituições, a falta de treinamento adequado para servidores e as desigualdades no acesso à internet. Esses obstáculos podem limitar o potencial das TICs de transformar a gestão pública e promover uma verdadeira transparência.

A escolha do Estado de Minas Gerais como objeto deste estudo se dá por sua relevância estratégica na administração pública brasileira, por já possuir plataformas digitais consolidadas e por ser referência em políticas de acesso à informação. Compreender como essas ferramentas são utilizadas e percebidas em Minas Gerais permite identificar avanços e lacunas na implementação da transparência pública digital em um contexto real, servindo como exemplo para outros estados.

Portanto, a relevância deste estudo reside na necessidade de compreender como essas ferramentas estão sendo utilizadas em Minas Gerais, seus limites e possibilidades, além de contribuir para o desenvolvimento de políticas públicas mais eficientes, que não apenas promovam o acesso à informação, mas também fortaleçam a participação cidadã e a governança digital.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

Este capítulo tem como objetivo apresentar os principais conceitos, fundamentos e marcos legais que sustentam a discussão sobre a transparência na gestão pública e o uso de ferramentas digitais na governança, com ênfase na realidade administrativa do Estado de Minas

Gerais. Inicialmente, aborda-se o conceito de transparência pública, evidenciando sua relevância para o fortalecimento do controle social, o combate à corrupção e a melhoria da eficiência administrativa. Na sequência, discute-se o eixo “Tecnologia, Governança e Transparência”, considerando como as inovações digitais têm transformado as práticas administrativas, ampliando o acesso à informação e promovendo uma gestão mais participativa e responsiva às demandas sociais. A análise será fundamentada em estudos acadêmicos, legislações específicas e experiências práticas, buscando oferecer uma compreensão crítica e contextualizada dos avanços e desafios enfrentados na consolidação de uma governança pública mais transparente, eficiente e democrática.

## **2. 1 Transparência na Gestão Pública**

A transparência na gestão pública é fundamental para construir uma relação de confiança entre o governo e os cidadãos. Quando as pessoas podem acompanhar e avaliar o que os gestores públicos fazem, isso fortalece a democracia e garante que os recursos públicos sejam usados de maneira eficiente. Como destacam Bonson et al. (2012), a transparência pública vai além da simples divulgação de dados; ela exige um esforço ativo por parte dos órgãos governamentais para tornar as informações acessíveis e compreensíveis ao cidadão comum.

### **2.1.1 Contexto Legal e Normativo: Lei de Acesso à Informação e Decreto Estadual em Minas Gerais**

Nesse cenário, a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e o Decreto Estadual nº 45.969/2012 são vitais. A Lei de Acesso permite que qualquer pessoa solicite informações do governo, criando uma conexão direta entre a administração pública e a sociedade. Matheus, Vaz e Ribeiro (2014) apontam que essa legislação é um grande passo para democratizar a gestão pública, ajudando a combater a corrupção. O Decreto estadual, por sua vez, define regras específicas para garantir que, em Minas Gerais, as informações sejam apresentadas de forma organizada e fáceis de entender. Juntas, essas medidas asseguram que os cidadãos possam se informar sobre como os recursos estão sendo aplicados, promovendo a eficiência e a justiça na administração.

Por fim, é importante lembrar que a transparência na gestão pública é um direito da população, mas também uma responsabilidade dos gestores. A Lei de Responsabilidade Fiscal (Lei Complementar nº 101/2000) exige que os governantes prestem contas sobre como

gerenciam os recursos públicos. Segundo Pimenta e Canabarro (2014), essa legislação é um instrumento essencial para assegurar a publicação de relatórios financeiros detalhados, permitindo que a sociedade monitore o cumprimento das metas fiscais e avalie a eficiência da administração.

### **2.1.2 A Importância das Ferramentas Digitais para a Governança e Transparência**

A tecnologia surge como importante aliada na promoção da transparência pública. Como destaca Moura (2016), as ferramentas digitais podem transformar a relação entre Estado e sociedade ao facilitar o acesso às informações governamentais. No entanto, Carvalho e Siena (2021) alertam que a simples disponibilização dessas ferramentas não garante sua efetividade, sendo essencial que as plataformas sejam de fácil uso e que os cidadãos estejam preparados para utilizá-las adequadamente.

Além disso, o uso de tecnologia pode aumentar a confiança das pessoas nas instituições governamentais. Soares Gomes et al. (2022) destacam que a transformação digital e o governo digital contribuem para fortalecer a governança pública e melhorar a transparência. Ferramentas como portais de transparência e aplicativos governamentais facilitam o acesso à informação e promovem uma percepção mais legítima das ações públicas. Isso cria uma interação mais próxima entre os cidadãos e o governo, tornando a fiscalização e a participação mais dinâmicas.

A transparência na gestão pública garante a eficiência e a justiça, também influencia diretamente a percepção pública da administração. Quando os cidadãos têm acesso a informações claras e detalhadas, a confiança nas instituições aumenta, fortalecendo o vínculo entre governo e sociedade. Por exemplo, iniciativas como o Portal da Transparência de Minas Gerais permitem que qualquer pessoa acompanhe os gastos públicos, licitações e contratos de maneira fácil e acessível. Esse tipo de ferramenta digital promove a transparência, além de empoderar os cidadãos, tornando-os mais ativos na fiscalização e participação da gestão pública (MINAS GERAIS, 2012; MATHEUS; VAZ; RIBEIRO, 2014).

### **2.1.3 Desafios e Efeitos Negativos no Processo de Transparência Digital**

Alves et al. (2021) destacam que a prática da transparência enfrenta desafios. Em Minas Gerais, a falta de infraestrutura tecnológica é um obstáculo significativo. Muitos cidadãos ainda têm dificuldade em acessar informações, seja por questões técnicas ou pela complexidade dos

dados apresentados. Isso mostra que, além de garantir o acesso à informação, são necessários esforços para tornar esses dados mais compreensíveis para todos. No contexto de Minas Gerais, onde este estudo se insere, a aplicação da legislação de transparência, aliada às ferramentas digitais, representa um caminho promissor para superar desafios estruturais. Matheus, Vaz e Ribeiro (2014) destacam o potencial das tecnologias digitais para melhorar a governança pública, enquanto Alves et al. (2021) analisam especificamente os avanços e obstáculos na implementação dessas políticas em municípios mineiros. Contudo, como demonstra Carvalho e Siena (2021), persistem desigualdades no acesso à informação pública que exigem abordagens específicas para diferentes realidades socioeconômicas.

## **2.2 Ferramentas Digitais de Governança Pública**

Nos últimos 10 anos, a tecnologia tem desempenhado um papel fundamental na transformação da gestão pública, e as ferramentas digitais emergiram como instrumentos indispensáveis para a construção de uma governança mais eficiente, transparente e conectada com a sociedade. Ferramentas como o Portal da Transparência, os sistemas integrados de administração financeira e as plataformas de dados abertos não apenas facilitaram o acesso à informação, mas também promoveram um aumento da accountability governamental, permitindo que cidadãos e organizações acompanhem e monitorem, em tempo real, as ações do governo.

Essa revolução tecnológica no setor público não é apenas sobre o uso de ferramentas digitais isoladas, mas sim sobre a forma como essas tecnologias estão reconfigurando a relação entre o governo e a sociedade. Silva, Procópio e Mello (2019), apontam que a tecnologia da informação tem sido uma aliada para reduzir as lacunas na gestão pública, tornando o acompanhamento de projetos e a prestação de contas mais eficientes. No entanto, eles também alertam para a falta de integração entre sistemas em muitas esferas do governo, o que ainda dificulta a implementação plena das vantagens oferecidas pela tecnologia. Mesmo assim, a digitalização dos processos administrativos, ao reduzir a burocracia aponta impactos positivos significativos na maneira como o governo opera e responde às demandas da população.

Uma transformação digital bem-sucedida no setor público envolve muito mais do que a simples adoção de novas ferramentas. Conforme discutido por Sousa (2022), a implementação da governança digital requer uma mudança na mentalidade dos gestores públicos, que precisam não apenas adotar a tecnologia, mas integrá-la de forma estratégica nas políticas públicas. Para Sousa, essa nova abordagem transforma a administração pública, promovendo uma interação

mais direta e ágil entre o governo e os cidadãos, além de melhorar a eficiência dos serviços prestados.

Um exemplo prático dessa transformação é o uso crescente das mídias sociais pelos órgãos públicos. Conforme demonstram Bonson et al. (2012) em estudo internacional, o monitoramento de redes sociais tem permitido aos governos captarem com maior agilidade e precisão as demandas populares, possibilitando ajustes em tempo real nas políticas públicas. No contexto mineiro, Alves et al. (2021) observaram que essa interação direta potencializa tanto a transparência quanto a eficiência na resposta às necessidades dos cidadãos. Como destacam Pimenta e Canabarro (2014), essa dinâmica cria um círculo virtuoso de participação social, onde os cidadãos passam a se perceber como agentes ativos no processo decisório, fortalecendo a legitimidade das ações governamentais

Além das mídias sociais, as plataformas digitais de participação cidadã também têm ganhado espaço no Brasil. Iglesias (2022) explora como o conceito de governo digital evoluiu nos últimos anos, especialmente entre 2018 e 2020, com a promulgação de legislações voltadas para a inovação digital no setor público. Essas legislações têm impulsionado a criação de ambientes de governança mais colaborativos e abertos, nos quais os cidadãos podem participar ativamente da formulação e execução de políticas públicas. Essa abertura tem sido crucial para aumentar a confiança nas instituições e promover uma administração mais eficaz e transparente.

Outro ponto importante da transformação digital no setor público é que ela abrange mais do que à modernização de ferramentas; trata-se de uma mudança estrutural na maneira como o governo interage com os cidadãos. Gomes et al. (2022) discutem que o verdadeiro impacto da transformação digital está na criação de uma governança colaborativa, onde governo, instituições e cidadãos trabalham juntos para desenvolver políticas públicas mais inclusivas e eficientes. A transição do governo eletrônico para a governança digital não é apenas uma questão de infraestrutura tecnológica, mas de reformulação das práticas de governança, tornando-as mais alinhadas com as necessidades da sociedade contemporânea.

Em Minas Gerais, a atuação da Controladoria-Geral do Estado exemplifica a aplicação de ferramentas digitais na governança pública. Minas Gerais (2012) estabelece em seu Decreto Estadual as diretrizes para transparência ativa e controle digitalizado. Estudos sobre governança (PIMENTA; CANABARRO, 2014) demonstram que tal modelo potencializa a accountability, enquanto Moura (2016) analisa especificamente como órgãos de controle podem otimizar a fiscalização através de plataformas digitais.

Dessa forma, as ferramentas digitais de governança pública não apenas modernizam a gestão, mas também representam uma mudança cultural profunda na forma como o governo se

organiza e se relaciona com a sociedade. Ao facilitar o acesso à informação e promover a participação cidadã, essas tecnologias fortalecem a democracia, ao mesmo tempo em que criam uma administração pública mais transparente, ágil e eficiente. O impacto dessas mudanças é significativo, pois não se trata apenas de tornar os processos mais rápidos ou mais baratos, mas de redefinir as bases da governança, promovendo um Estado mais aberto, participativo e responsivo às demandas da população.

### **2.3 Tecnologia, Governança e Transparência**

A tecnologia tem transformado a maneira como a governança pública é realizada, introduzindo novas ferramentas que facilitam tanto a transparência quanto a participação cidadã. O uso de plataformas digitais, dados abertos e portais de transparência oferece ao governo a capacidade de tornar suas ações mais acessíveis e auditáveis, promovendo um ambiente mais democrático e responsivo às necessidades da população. A transparência é um elemento fundamental para o fortalecimento da confiança pública, ajudando a prevenir a corrupção e garantindo que os recursos públicos sejam utilizados de maneira eficiente.

No cenário contemporâneo, a tecnologia não apenas aprimora os mecanismos de controle e prestação de contas, mas também facilita a comunicação entre o governo e os cidadãos, permitindo uma gestão mais aberta e participativa. Ferramentas como sistemas de monitoramento em tempo real, portais de feedback e aplicativos de denúncia ilustram como a inovação tecnológica tem sido fundamental para o fortalecimento da governança pública. Esses sistemas permitem que os cidadãos acompanhem de perto as ações do governo, tornando-o mais transparente e acessível.

Alves et al. (2021), ao discutirem a transparência pública na era digital, destacam como iniciativas como a Transparência Brasil e a Transparência Hacker exemplificam o uso da tecnologia digital, particularmente da Web 2.0, para ampliar a participação cidadã na fiscalização dos governos. Essas experiências mostram como o conceito de transparência mudou com a digitalização, permitindo maior acesso e manipulação de dados públicos. Além disso, os autores ressaltam que a participação colaborativa da sociedade é essencial para a transformação da transparência pública, pois reforça a accountability e a legitimidade das ações governamentais.

A digitalização, como observado por Pimenta e Canabarro (2014), também tem remodelado a gestão pública, promovendo uma governança digital que fortalece não só a eficiência dos serviços, mas também a transparência e a participação cidadã. Eles argumentam

que a adoção de tecnologias da informação facilita a abertura dos dados e melhora a interação entre governo e sociedade, mas enfrentam desafios como a capacitação de pessoal e a integração de sistemas. A obra convida à reflexão sobre como a governança digital pode tornar a administração pública mais acessível e responsiva às demandas da população, especialmente em termos de transparência ativa.

A Política de Governança Digital Brasileira, como analisado por Moura (2024), tem se mostrado uma ferramenta crucial para a transformação da relação entre o governo e a sociedade. A autora explora o papel das novas mídias digitais na facilitação do diálogo e do engajamento cidadão, enfatizando que a transparência ativa e a participação social são pilares essenciais para uma gestão pública eficiente. Moura também identifica obstáculos que ainda precisam ser superados, como a falta de infraestrutura tecnológica adequada em algumas regiões e a necessidade de maior engajamento da sociedade em fiscalizar e cobrar transparência por parte do governo.

Além disso, ao abordar a questão da transparência pública passiva, Santos et al. (2024) destacam que o sucesso dessa transparência depende não apenas das regras e leis em vigor, mas também de fatores como o envolvimento dos servidores e o conhecimento dos cidadãos sobre seus direitos. A pesquisa realizada pelos autores no Estado de Minas Gerais mostra que, para que a transparência funcione de maneira eficaz, é necessário um diálogo aberto e um esforço conjunto entre governo e sociedade. A conscientização dos cidadãos sobre a importância de acessar e questionar as informações públicas é um passo essencial para fortalecer a transparência.

Em suma, a tecnologia tem potencializado a governança pública, oferecendo novos mecanismos para que as ações do governo sejam mais acessíveis e monitoradas pela sociedade. Ferramentas digitais permitem não só uma maior eficiência na prestação de contas, mas também possibilitam a criação de um governo mais aberto, no qual a participação cidadã é fortalecida. Para que essa transformação seja completa, no entanto, é necessário investir na capacitação dos servidores públicos, na integração dos sistemas e, principalmente, na conscientização dos cidadãos sobre seus direitos de acesso à informação.

### **3 METODOLOGIA**

Este estudo adota uma abordagem qualitativa com caráter descritivo e exploratório, voltada para analisar o impacto e a eficiência das ferramentas digitais empregadas na promoção da transparência na gestão pública do Estado de Minas Gerais. A pesquisa qualitativa é

particularmente adequada para compreender micro processos e ações sociais, pois permite captar percepções e experiências subjetivas, essenciais para a profundidade analítica requerida neste trabalho. Caracterizada como heterodoxa e artesanal, a abordagem qualitativa integra intuição, imaginação e rigor analítico, possibilitando uma análise mais detalhada das práticas e percepções relacionadas às ferramentas digitais, considerando os contextos e dinâmicas específicos em que estão inseridas (MARTINS, 2004).

Para conduzir a pesquisa, optou-se pelo método de estudo de caso, descrito por Martins (2004) como uma estratégia eficaz para explorar fenômenos em seus contextos reais. Essa escolha é fundamental para compreender como as ferramentas digitais de transparência são implementadas e utilizadas pelo governo mineiro, bem como para identificar os desafios enfrentados e as oportunidades de melhoria existentes. O uso combinado do método qualitativo e do estudo de caso fornece uma base sólida para compreender as percepções dos diferentes atores envolvidos, garantindo uma análise abrangente e contextualizada sobre o impacto dessas ferramentas na promoção da transparência pública.

O estudo também integra aspectos técnicos e subjetivos, o que contribui para a identificação de práticas eficazes e para o reconhecimento de áreas que necessitam de aprimoramento nas ferramentas analisadas. Esse enfoque fornece subsídios relevantes para a melhoria da governança digital e para o estímulo à participação cidadã na gestão pública. Para tanto, investiga-se as funcionalidades das ferramentas digitais de transparência do governo de Minas Gerais e as percepções de diferentes grupos de usuários, como cidadãos, servidores públicos e estudantes. Sob as orientações de Martins (2004), a análise qualitativa considera tanto os aspectos objetivos das ferramentas quanto as narrativas subjetivas dos participantes, enriquecendo a interpretação dos dados coletados.

Os dados foram obtidos por meio de questionários estruturados, desenvolvidos pelas autoras especificamente para esta pesquisa, e aplicados online, utilizando a ferramenta Google Forms. Esses questionários abordaram tanto o perfil sociodemográfico dos respondentes quanto suas percepções detalhadas sobre fatores relacionados à transparência pública digital, além de recolher sugestões e identificar desafios relativos ao uso das ferramentas digitais do governo de Minas Gerais. Para a análise do conteúdo das respostas, especialmente as narrativas abertas, foi empregada a análise de conteúdo, conforme as diretrizes de Martins (2004), que destaca a eficácia dessa metodologia para captar nuances e subjetividades fundamentais na compreensão das percepções dos participantes. A organização e interpretação dos dados foram realizadas com o auxílio de ferramentas como o Microsoft Excel ou softwares especializados em análise qualitativa, visando extrair insights aprofundados e complementares.

Vale destacar que o foco central da pesquisa reside na percepção dos usuários sobre as ferramentas digitais de transparência, considerando suas experiências práticas, dificuldades e sugestões para aprimoramento. Isso reforça o viés qualitativo e exploratório do estudo, que se centrou nas respostas subjetivas de cidadãos, estudantes e servidores públicos.

#### **4 RESULTADOS**

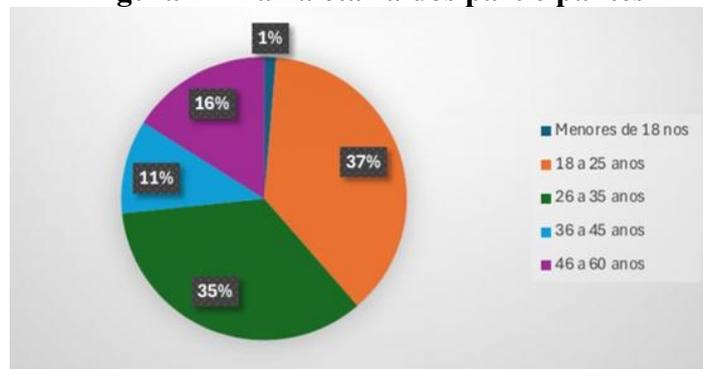
A pesquisa foi realizada entre 17 e 28 de março, por meio de um formulário estruturado no Google Forms. O link do questionário foi amplamente divulgado em redes sociais e grupos de WhatsApp, sem a delimitação de um público-alvo específico. Contou com um grupo diversificado de participantes, abrangendo diferentes faixas etárias, níveis de escolaridade e experiências com ferramentas digitais. Essa diversidade é fundamental para compreender como as ferramentas de transparência na gestão pública são percebidas e utilizadas por distintos segmentos sociais. O instrumento de coleta de dados consistiu em um questionário qualitativo, com perguntas relacionadas ao conhecimento sobre as ferramentas de transparência, frequência de uso, avaliação da eficácia e percepção dos desafios associados à sua utilização.

A análise dos dados leva em consideração os usuários de ferramentas digitais de transparência no estado de Minas Gerais, sem, contudo, se configurar como uma análise estatística amostral. Portanto, os dados apresentados e analisados na sequência se referem exclusivamente ao grupo de respondentes deste estudo, sem o intuito de expandir a análise para toda a população. Ao analisar os dados por faixa etária, emergem padrões distintos de acesso e utilização dessas ferramentas, como veremos a seguir.

A pesquisa revela que a maioria dos usuários das ferramentas digitais de transparência em Minas Gerais são jovens entre 18 e 35 anos (72%), enquanto pessoas com mais de 36 anos apresentam menor participação (27%) e adolescentes quase não estão representados (1%). Esses dados estão representados na Figura 1, que ilustra a distribuição etária dos usuários de plataformas digitais de transparência no estado. As informações confirmam estudos como os de Bonson et al. (2012) e Matheus et al. (2014), que demonstram que as gerações mais jovens utilizam com maior frequência os recursos digitais voltados à transparência. Por outro lado, a baixa adesão de pessoas mais velhas e de adolescentes, conforme evidenciado nesta pesquisa, indica desafios persistentes de inclusão digital. Carvalho e Siena (2021), em sua revisão sobre transparência pública, destacam que fatores geracionais influenciam significativamente o acesso à informação governamental. No contexto mineiro, Alves et al. (2021) apontam, em estudo sobre os municípios, a necessidade de desenvolver interfaces mais intuitivas e programas

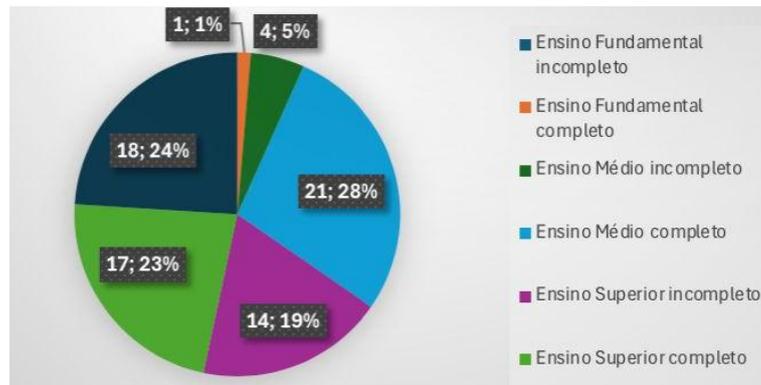
de capacitação voltados a diferentes faixas etárias, como forma de garantir o acesso universal às informações públicas.

**Figura 1 – Faixa etária dos participantes**



Fonte: Elaborado com base nos dados da pesquisa

Os dados da Figura 2 revelam um perfil de escolaridade elevado entre os usuários das ferramentas digitais de transparência em Minas Gerais. A grande maioria possui ensino médio completo ou superior (71%), com destaque para pós-graduados (18,24%) e graduados completos (17,23%). Já os níveis fundamentais e médios incompletos representam apenas 5,6% dos respondentes. Essa distribuição confirma estudos como os de Alves et al. (2021) e Matheus et al. (2014), que mostram como plataformas digitais governamentais tendem a ser mais acessadas por públicos com maior escolaridade. A baixa participação de pessoas com ensino fundamental (1,1%) ou médio incompleto (4,5%) reforça as barreiras educacionais no acesso à transparência digital, conforme alertam Soares Gomes et al. (2022). O desafio, como apontam Gomes et al. (2022), é desenvolver ferramentas mais inclusivas que possam ser compreendidas e utilizadas por cidadãos de todos os níveis educacionais. A baixa representatividade de pessoas com ensino fundamental (1,1%) e médio incompleto (4,5%) sugere possíveis barreiras no acesso ou compreensão das ferramentas digitais por parte da população com menor escolaridade. Adicionalmente, o perfil etário predominante dos respondentes, que concentra a maioria entre 18 e 30 anos, pode estar diretamente relacionado aos canais de divulgação adotados para a pesquisa, que foram predominantemente digitais. Essa estratégia de disseminação tendeu a atrair um público mais jovem, geralmente com maior familiaridade e acesso a ferramentas tecnológicas e à internet.

**Figura 2 – Nível de escolaridade**

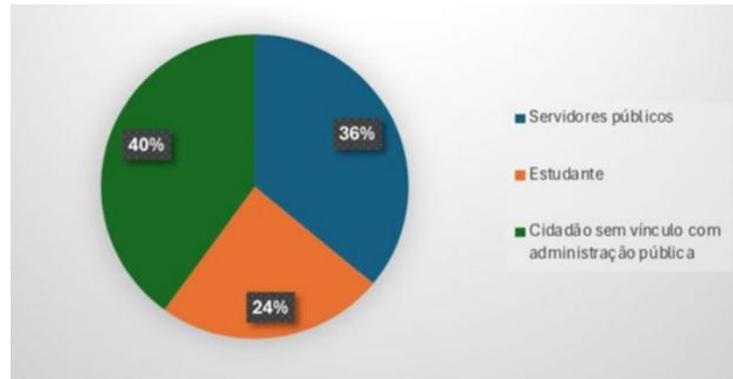
Fonte: Elaborado com base nos dados da pesquisa

A disparidade educacional no acesso à informação pública digital foi amplamente discutida na literatura especializada. Carvalho e Siena (2021) demonstram como as assimetrias educacionais criam barreiras à participação digital, enquanto Alves et al. (2021) identificam padrões específicos dessa desigualdade em municípios mineiros. Esses dados sobre escolaridade integram um perfil mais amplo dos participantes da pesquisa, que inclui ainda outras características demográficas relevantes a serem detalhadas.

No próximo tópico, será apresentada a caracterização dos participantes da pesquisa, com o objetivo de compreender melhor o perfil dos usuários das ferramentas de transparência em Minas Gerais. Essa análise permitirá identificar padrões e tendências no uso dessas plataformas, contribuindo para o debate sobre como tornar os mecanismos de transparência verdadeiramente acessíveis a todos os segmentos da população.

#### 4.1 Perfil dos Participantes da Pesquisa

Os dados coletados revelam um panorama interessante sobre os participantes da pesquisa, dividindo-se em três grupos principais: 36% são servidores públicos, 40% são cidadãos sem vínculo com a administração pública e 24% são estudantes. Essa distribuição, conforme apresentado no Figura 3, proporciona uma visão abrangente das diferentes perspectivas sobre as ferramentas digitais de transparência em Minas Gerais.

**Figura 3 – Perfil dos Participantes**

Fonte: Elaborado com base nos dados da pesquisa

Os servidores públicos, representando 36% dos respondentes, trazem uma perspectiva única por seu conhecimento interno dos processos governamentais. Suas avaliações refletem tanto a familiaridade com os sistemas quanto uma compreensão aprofundada das limitações institucionais. Essa visão crítica alinha-se às observações de Carvalho e Siena (2021) sobre os desafios na implementação de ferramentas digitais na administração pública.

O grupo mais numeroso, correspondendo a 40% dos participantes, é formado por cidadãos sem vínculo formal com a administração pública. Esse percentual expressivo reflete o crescente engajamento da sociedade civil no controle social, conforme destacado por Moura (2016) em sua análise sobre participação cidadã. No entanto, Carvalho e Siena (2021) alertam que esses usuários frequentemente enfrentam dificuldades na utilização das plataformas digitais governamentais, especialmente devido à linguagem técnica e à complexidade na organização das informações.

Os estudantes, representando 24% da amostra, constituem um público particularmente relevante por representarem a próxima geração de profissionais e cidadãos engajados. Como destacado por Matheus et al. (2014), esse grupo costuma ter maior facilidade com ferramentas digitais, mas pode carecer de conhecimento sobre os processos administrativos, o que pode limitar sua capacidade de interpretação dos dados disponibilizados.

Essa diversidade de perfis enriquece a pesquisa ao captar diferentes níveis de experiência e expectativas em relação às ferramentas de transparência. Enquanto servidores públicos podem avaliar aspectos técnicos e operacionais, cidadãos comuns trazem a perspectiva da usabilidade no mundo real, e estudantes oferecem uma visão sobre o potencial educativo dessas plataformas. Como discutido por Gomes et al. (2022), essa pluralidade de olhares é essencial para desenvolver sistemas que atendam efetivamente a todos os segmentos da população.

Com essa multiplicidade de experiências em mente, torna-se ainda mais relevante observar como, de fato, essas ferramentas vêm sendo utilizadas no cotidiano. O próximo dado da pesquisa lança luz justamente sobre isso: o uso das plataformas digitais de transparência — quem acessa, com que frequência e por quais meios. Esses aspectos revelam não apenas o alcance prático dessas ferramentas, mas também os caminhos e obstáculos enfrentados por diferentes perfis de usuários ao buscar informações sobre a gestão pública.

#### **4.2 Uso das Ferramentas Digitais de Transparência**

Os resultados desta pesquisa revelam um cenário complexo sobre a adoção de ferramentas digitais de transparência no estado de Minas Gerais. Quando analisados à luz da literatura especializada, os dados demonstram progressos significativos, mas também expõem desafios persistentes que demandam atenção dos gestores públicos.

A constatação de que 62,7% dos entrevistados já utilizaram alguma ferramenta de transparência pública reflete um avanço importante na cultura de acesso à informação, corroborando estudos como os de Alves et al. (2021) sobre a democratização do controle social. No entanto, a diversidade de canais utilizados - com 49,3% optando pelo Portal da Transparência e 36% preferindo o Diário Oficial ou sites setoriais - confirma a tese de Pimenta e Canabarro (2014) sobre a fragmentação do ecossistema digital de transparência.

A baixa utilização de sistemas especializados como SIAF-MG (4%) e TCE-MG (1,1%) evidencia uma das principais barreiras identificadas por Gomes et al. (2022): a dificuldade de cidadãos sem formação técnica em navegar por ferramentas complexas. Esse cenário é agravado pelo fato de 32% dos participantes nunca terem acessado qualquer plataforma de transparência, problema que Santos et al. (2021) atribuem a três fatores principais: desconhecimento sobre a existência das ferramentas, dificuldades de uso e ceticismo quanto à utilidade prática das informações disponíveis.

As histórias coletadas na pesquisa — como a do jovem que monitora investimentos locais, da professora que utiliza dados públicos em sala de aula e do microempreendedor que descobriu tardiamente os editais de licitação — ilustram o potencial transformador destacado por Matheus, Vaz e Ribeiro (2014). Contudo, também revelam como o acesso à informação pública ainda é desigual e depende de fatores como o capital cultural dos cidadãos, a clareza das informações e a usabilidade das plataformas, conforme apontam Bonson et al. (2012) e Moura (2016).

Esses achados reforçam a necessidade de ir além da simples disponibilização de dados, como discutem Matheus, Vaz e Ribeiro (2014). Para que a transparência digital cumpra seu papel democrático, é essencial adotar boas práticas como simplificação das interfaces, capacitação de usuários e divulgação ativa das ferramentas, conforme indicado pelo Decreto Estadual nº 45.969/2012 em Minas Gerais. Como conclui Sousa (2022), a verdadeira transparência exige não apenas tecnologia, mas uma mudança cultural na gestão pública e no relacionamento com os cidadãos.

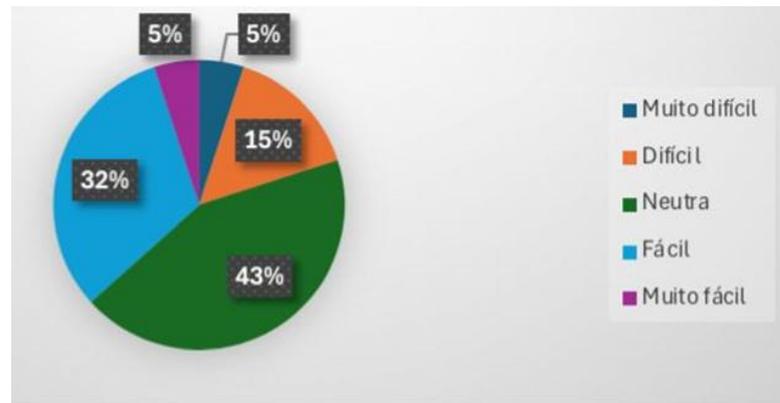
O caso mineiro demonstra que, apesar dos avanços proporcionados pela LAI (Brasil, 2011) e pelo Decreto 45.969/2012 (Minas Gerais, 2012), persistem desafios significativos para garantir que as ferramentas digitais de transparência sejam verdadeiramente inclusivas e eficazes no fortalecimento do controle social. Caminhar nessa direção exigirá, conforme propõe Iglesias (2022), uma abordagem integrada que combine inovação tecnológica, educação cidadã e compromisso político com a abertura de dados.

A seguir, serão analisados com maior profundidade os dados relativos à facilidade de navegação dessas plataformas, aspecto fundamental para compreender os reais desafios de implementação da transparência ativa na gestão pública mineira. Esses resultados revelarão até que ponto as dificuldades técnicas podem estar limitando o potencial democratizante dessas ferramentas.

#### **4.3 Facilidade de Navegação das Ferramentas Digitais e Transparência na Gestão Pública**

A navegação nas ferramentas digitais de transparência em Minas Gerais apresenta desafios significativos que comprometem seu potencial democrático. Conforme os dados apresentados no Gráfico 4, apenas 32% dos usuários consideram o acesso às informações fácil, enquanto apenas 5% o avaliam como muito fácil. Em contrapartida, 15% dos usuários relatam dificuldades na navegação e 5% classificam o processo como muito difícil. O dado mais expressivo, entretanto, é o contingente de 43% que se mantém neutro em suas avaliações — um indicativo claro de que as plataformas atendem apenas ao mínimo necessário, sem proporcionar uma experiência verdadeiramente satisfatória ou intuitiva. Essa realidade corrobora os alertas feitos por Alves et al. (2021), que destacam como a complexidade e limitações das interfaces digitais podem se configurar como formas veladas de exclusão digital, restringindo o efetivo exercício do controle social.

**Figura 4 – Facilidade de navegação das ferramentas digitais de transparência**



Fonte: Elaborado com base nos dados da pesquisa

A predominância de avaliações neutras (43%) merece atenção especial, pois sugere que os usuários não encontram problemas graves o suficiente para criticar, mas também não vivenciam uma experiência positiva que incentive o engajamento contínuo com os dados públicos. Como destacado por Matheus et al. (2014), essa mediocridade funcional pode ser tão prejudicial quanto sistemas claramente deficientes, pois gera apatia e desinteresse por parte da população. Os 20% que enfrentam dificuldades revelam falhas concretas no design e na arquitetura da informação, problemas que Gomes et al. (2022) identificam como comuns em plataformas governamentais que não priorizam testes de usabilidade com públicos diversos.

Apesar dos desafios, os 37% de avaliações positivas (32% fácil + 5% muito fácil) mostram que parte do sistema funciona adequadamente, provavelmente para consultas simples e rotineiras. No entanto, como observa Bonson et al. (2012), a transparência efetiva exige mais do que a disponibilização básica de dados - requer interfaces intuitivas, mecanismos de busca eficientes e recursos que permitam ao cidadão comum compreender e utilizar as informações sem treinamento especializado. A realidade atual, onde menos de 40% dos usuários têm uma experiência claramente positiva, está aquém desse ideal e reforça a necessidade de investimentos em design centrado no usuário e em programas de capacitação digital, como defendem Alves et al. (2021),

A partir desse cenário, torna-se essencial analisar não apenas como os usuários acessam essas ferramentas, mas também a percepção que têm sobre a eficiência e a confiabilidade das informações disponibilizadas. Afinal, uma interface acessível perde valor se os dados não forem atualizados, claros ou confiáveis. Esse é o próximo aspecto que será explorado nesta pesquisa.

#### 4.4 Eficiência e Confiabilidade das Informações Disponibilizadas

Conforme pode ser visto na Figura 5, os dados sobre eficiência e confiabilidade das informações disponibilizadas revelam um cenário preocupante quanto à percepção da transparência digital em Minas Gerais. Apenas 17% dos respondentes afirmam confiar plenamente nos dados disponíveis, enquanto a maioria (60%) considera as informações parcialmente confiáveis, alegando que algumas parecem críveis, mas outras não. Chama atenção o fato de que 20% nunca tentaram acessar os dados - o que pode indicar desconhecimento ou desinteresse - e 3% afirmam categoricamente haver falta de transparência.

**Figura 5 – Eficiência e confiabilidade das informações disponibilizadas**



Fonte: Elaborado com base nos dados da pesquisa

Esses resultados refletem os desafios apontados por Alves et al. (2021) quanto à implementação desigual de políticas de transparência. A baixa confiança plena (17%) e alta desconfiança parcial (60%) corroboram com Matheus et al. (2014), que identificaram problemas na consistência dos dados abertos. O significativo percentual que nunca acessou (20%) reforça a necessidade de maior divulgação das ferramentas, conforme Gomes et al. (2022).

Os 3% que consideram o sistema totalmente não confiável alertam para possíveis falhas concretas, exigindo aprimoramentos nos critérios de transparência ativa sugeridos por Bonson et al. (2012). Esses dados evidenciam que, embora existam mecanismos digitais de transparência em MG, sua eficácia e credibilidade ainda são percebidas como limitadas pela população. A predominância de respostas que indicam confiança parcial (60%) revela uma implementação desigual das políticas de transparência, em que algumas informações são disponibilizadas adequadamente, enquanto outras permanecem obscuras ou incompletas. Essa situação contraria os princípios de governo aberto defendidos por Moura (2016), que enfatiza a necessidade de dados íntegros, atualizados e de fácil compreensão.

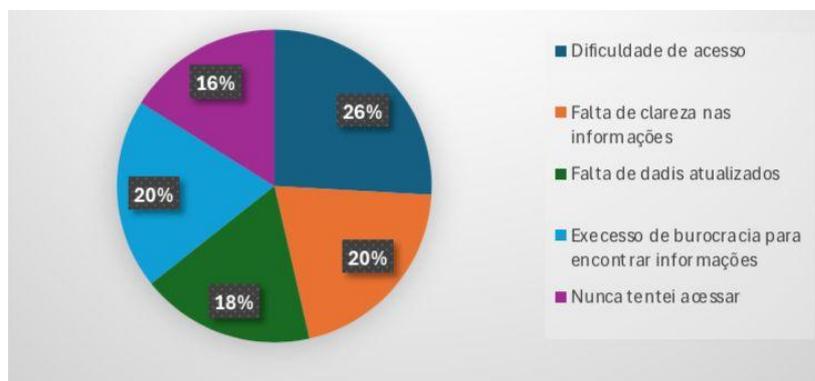
Pode-se observar a partir dos resultados que, embora o estado tenha avançado na disponibilização digital de informações públicas, persistem desafios significativos quanto à qualidade, confiabilidade e acessibilidade dos dados. Superar estas limitações é essencial para transformar a transparência em um efetivo instrumento de controle social e aprimoramento da gestão pública.

No entanto, para compreender plenamente os limites da participação cidadã por meio das plataformas digitais, é preciso ir além da disponibilização formal de dados e examinar os entraves concretos que permeiam sua utilização. As respostas dos participantes indicam que a escassez ou desorganização das informações, a linguagem pouco acessível, a exigência de procedimentos burocráticos excessivos e as dificuldades de acesso aos sistemas representam desafios persistentes para a efetividade da transparência pública. Essas dinâmicas serão analisadas em detalhe a seguir.

#### 4.5 Barreiras e Desafios no Uso das Ferramentas Digitais

A implementação de ferramentas digitais na gestão pública tem se mostrado um desafio complexo, enfrentando diversas barreiras que limitam sua eficácia e adoção pelos cidadãos. Com base em dados coletados neste estudo, foi possível identificar cinco principais obstáculos: dificuldade de acesso (26%), falta de clareza nas informações (20%), falta de dados atualizados (18%), excesso de burocracia para encontrar informações (20%) e nunca ter tentado acessar (16%). Como mostrado na Figura 6:

**Figura 6 – Barreiras e desafios no uso das ferramentas digitais**



Fonte: Elaborado com base nos dados da pesquisa

Os dados quantitativos revelam obstáculos significativos na implementação efetiva das políticas de transparência digital no estado de Minas Gerais. A dificuldade de acesso aparece

como a barreira mais relevante, afetando 26% dos respondentes. Esse problema pode estar diretamente relacionado à exclusão digital e à insuficiência de infraestrutura tecnológica, particularmente em regiões menos desenvolvidas. Como demonstrado por Gomes et al. (2022, p. 23), "a transformação digital no setor público brasileiro ainda não conseguiu superar as desigualdades regionais". Complementando essa análise, Alves et al. (2021, p. 440) observam que "muitas iniciativas inovadoras de transparência enfrentam resistência cultural".

A falta de clareza nas informações foi mencionada por 20% dos participantes. Sobre esse aspecto, Moura (2016, p. 124) argumenta que "a excessiva tecnicidade da linguagem cria uma barreira artificial". Bonson et al. (2012, p. 128) corroboram ao destacarem que "as melhores práticas combinam simplicidade linguística com designs intuitivos".

A questão da atualização dos dados preocupa 18% dos respondentes. Matheus, Vaz e Ribeiro (2014) constataram que muitos órgãos públicos enfrentam dificuldades para manter seus dados atualizados regularmente. Carvalho e Siena (2021) advertem que a desatualização frequente pode comprometer a confiança nas instituições públicas.

A burocracia excessiva, mencionada por 20% dos participantes, persiste como obstáculo significativo. Alves et al. (2021) constatam que mesmo em sistemas consolidados de transparência como os de Minas Gerais, os processos mantêm complexidades desnecessárias. Essa realidade confirma as observações de Platt Neto et al. (2007) sobre como a excessiva formalização dos procedimentos continua limitando o acesso à informação pública.

O desconhecimento sobre as ferramentas digitais, constatado em uma parte significativa da população, evidencia falhas na divulgação e comunicação dessas plataformas. Bonson et al. (2012) ressaltam a importância de uma linguagem simples e interfaces intuitivas para facilitar o acesso dos cidadãos às informações públicas. Além disso, Iglesias et al. (2022) indicam que essa dificuldade de acesso também pode estar relacionada a uma desconfiança generalizada da população em relação às instituições públicas, o que dificulta o engajamento e a participação social. Esses resultados demonstram que, apesar dos avanços legais, as barreiras práticas à plena implementação da transparência digital em Minas Gerais permanecem expressivas. Além dos dados apresentados, as respostas abertas dos participantes revelaram obstáculos concretos e experiências pessoais no uso das ferramentas digitais de transparência no estado.

Os depoimentos, analisados a seguir, expõem desafios que vão desde questões técnicas até aspectos culturais, oferecendo insights valiosos para superar a lacuna entre a oferta de informações públicas e seu efetivo acesso pela população. Como será explorado adiante, as críticas e sugestões dos usuários corroboram e complementam as estatísticas apresentadas,

reforçando a necessidade de melhorias em três eixos principais: usabilidade, linguagem e divulgação.

#### **4.6 Desafios Relatados pelos Participantes no Acesso à Transparência Digital**

As respostas coletadas na pesquisa por meio de questões abertas revelaram percepções valiosas sobre os obstáculos enfrentados pelos cidadãos no uso das ferramentas digitais de transparência do governo mineiro. Três grandes desafios emergiram desses depoimentos, que dialogam diretamente com a literatura acadêmica sobre o tema.

Inicialmente, no que diz respeito à usabilidade e acessibilidade, os participantes destacaram problemas concretos no desenho das plataformas. A participante E.M. chamou atenção para a falta de recursos de acessibilidade que poderiam incluir pessoas com deficiência, afirmando: "A plataforma não tem opções acessíveis para quem tem deficiência visual, por exemplo. Isso deveria ser prioridade". Já L.G.L.O. criticou a ineficiência do sistema de busca e a falta de atualização dos dados: "O sistema de busca é confuso, e muitas informações parecem estar desatualizadas". Esses relatos confirmam os achados de estudos como os de Gomes et al. (2022), que destacam como interfaces mal desenhadas podem se tornar barreiras ao acesso à informação.

Em seguida, a linguagem técnica utilizada nas plataformas apareceu como outro entrave significativo. Participantes como A.C.G.A. e V.B.S. relataram dificuldades em compreender as informações devido ao uso excessivo de siglas e termos técnicos. J.O.J. foi ainda mais enfático ao sugerir: "Se fosse explicado numa linguagem mais simples, a gente até usaria mais". Essas críticas reforçam a importância de uma linguagem clara e acessível para o público, conforme destacam Bonson et al. (2012), que ressaltam a necessidade de combinar simplicidade linguística com designs intuitivos para ampliar o acesso à informação pública.

Por fim, a divulgação emergiu como um desafio crucial. O comentário de M.P.M., que sugeriu estratégias mais criativas de divulgação, foi claro: "A maioria das pessoas nem sabe que essas ferramentas existem. Faltam campanhas, redes sociais, uma forma criativa de chamar atenção". Essa percepção ecoa as conclusões de Santos et al. (2021) sobre a necessidade de tornar essas ferramentas conhecidas e acessíveis ao grande público.

As falas encontradas no estudo oferecem insights importantes para o aprimoramento das políticas de transparência em Minas Gerais. Elas indicam que os esforços devem se concentrar em três frentes: melhorar o design e acessibilidade das plataformas, simplificar a linguagem utilizada e desenvolver estratégias mais eficazes de divulgação. Como bem resumiu a

participante V.B.S.: "Transparência de verdade é quando qualquer um consegue achar e entender a informação". Essa reflexão reforça a ideia de que a efetiva democratização do acesso à informação depende não apenas de vontade institucional, mas também de um compromisso contínuo com a inclusão, a clareza e a comunicação ativa com os cidadãos.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho teve como objetivo principal analisar a percepção de um grupo de usuários sobre as ferramentas digitais de transparência pública em Minas Gerais. A partir da coleta de dados com cidadãos, estudantes e servidores públicos, foi possível compreender como essas pessoas acessam, avaliam e interpretam as informações disponibilizadas pelo governo estadual, fornecendo insights valiosos sobre a efetividade dessas plataformas na promoção da transparência e do acesso à informação.

No aspecto teórico, a pesquisa contribui ao mostrar que a transparência digital vai além da simples publicação de dados, envolvendo acessibilidade, facilidade de uso e confiança dos cidadãos. Ela reforça a necessidade de considerar fatores sociais e digitais para que as ferramentas cumpram seu papel. Na prática, o estudo traz importantes informações para gestores públicos, destacando obstáculos como dificuldades de acesso, linguagem complicada, falta de atualização e pouca divulgação. Essas informações ajudam a indicar caminhos para melhorar as plataformas, tornando-as mais inclusivas e eficazes.

O estudo apresentou algumas limitações, como a amostragem feita via internet, que pode não refletir todos os perfis sociais, especialmente os menos conectados. Além disso, faltam estudos específicos sobre Minas Gerais que aprofundem o tema. Para pesquisas futuras, sugere-se ampliar o diálogo com usuários e gestores, realizar estudos mais detalhados e acompanhar mudanças ao longo do tempo. Também vale explorar como novas tecnologias podem ajudar a melhorar a transparência e a participação social.

Com base na análise dos dados e nos relatos coletados, ficou claro que a transparência digital em Minas Gerais ainda não alcança seu pleno potencial. Mesmo com ferramentas disponíveis e alguns avanços nos últimos anos, muitos cidadãos continuam enfrentando dificuldades para acessar e entender as informações públicas. Isso mostra que a simples existência das plataformas não garante a participação efetiva da população. É preciso investir não apenas em tecnologia, mas também em acessibilidade, linguagem clara e divulgação eficiente. Conclui-se que, para que a transparência realmente funcione como um instrumento de controle social, ela precisa estar ao alcance de todos independentemente da idade, escolaridade ou familiaridade com o ambiente digital.

É crucial reiterar que o estudo não se propôs a avaliar tecnicamente as ferramentas do ponto de vista da gestão ou da infraestrutura tecnológica, mas sim a compreender o olhar do cidadão e do usuário final sobre sua usabilidade, acessibilidade e efetividade na prática. Essa

perspectiva, centrada na experiência do usuário, é fundamental para o aprimoramento contínuo das políticas públicas voltadas à transparência e à governança digital.

## REFERÊNCIAS

ALVES, Josias Fernandes et al. **Ranking de transparência ativa de municípios do Estado de Minas Gerais: avaliação à luz da Lei de Acesso à Informação.** *Cadernos EBAPE.BR*, v. 19, p. 564-581, 2021. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/cebape/a/yMhdYS9jWJMK3HZ8Jyqgbkg/?format=html&lang=pt>>. Acesso em: 07 out. 2024.

BONSON, Enrique; TORRES, Lourdes; ROYO, Sonia; FLORES, Francisco. **Local e-government 2.0: Social media and corporate transparency in municipalities.** *Government Information Quarterly*, v. 29, n. 2, p. 123-132, 2012. Disponível em: <<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740624X1200010X>>. Acesso em: 22 jun. 2025.

BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.** Regulamenta o acesso à informação previsto no inciso XXXIII do art. 5º da Constituição Federal e dispõe sobre o acesso a informações públicas. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2011-2014/2011/Lei/L12527.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Lei/L12527.htm)> Acesso em: 09 out. 2024.

CARVALHO, Erasmo Moreira de; SIENA, Osmar. **Transparência na Administração Pública: uma revisão de escopo.** In: *Congresso USP de Controladoria e Contabilidade*, 21., 2021, São Paulo. Anais [...]. São Paulo: FIPECAFI, 2021. Disponível em: <<https://congressousp.fipecafi.org/anais/22uspinternational/ArtigosDownload/3839.pdf>>. Acesso em: 23 set. 2024.

IGLESIAS, Marcos Vinicius; BERLATTO, Natielle; CATACHURA, Claudia Kelly Mamani; NASCIMENTO, Daniel Teotonio do. **Estratégias digitais na administração pública brasileira: legislações promulgadas entre 2018-2020.** *Revista da FAE*, Curitiba, v. 25, 2022. Disponível em: <<https://revistafae.fae.edu/revistafae/article/view/754/555>>. Acesso em: 20 set. 2024.

MARTINS, H. H. T. de S. **Metodologia qualitativa de pesquisa.** *Educação e Pesquisa*, v. 30, n. 2, p. 289-300, 2004. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/ep/a/4jbGxKMDjKq79VqwQ6t6Ppp/?format=pdf>> DOI: 10.1590/S1517-97022004000200007. Acesso em: 22 jun. 2025.

MATHEUS, Ricardo D.; VAZ, José Carlos; RIBEIRO, Manuella Maia. **Open government data and the data usage for improvement of public services in the Rio de Janeiro City.** *Anais...* New York: Escola de Artes, Ciências e Humanidades, Universidade de São Paulo, 2014. Disponível em: <[https://www.researchgate.net/publication/289124457\\_Open\\_Government\\_Data\\_and\\_the\\_Data\\_Usage\\_for\\_Improvement\\_of\\_Public\\_Services\\_in\\_the\\_Rio\\_de\\_Janeiro\\_City](https://www.researchgate.net/publication/289124457_Open_Government_Data_and_the_Data_Usage_for_Improvement_of_Public_Services_in_the_Rio_de_Janeiro_City)>. Acesso em: 22 jun. 2025.

MINAS GERAIS. **Decreto Estadual nº 45.969, de 24 de maio de 2012.** Estabelece normas para a implementação da Lei de Acesso à Informação no estado de Minas Gerais. Disponível em: <<https://www.almg.gov.br/legislacao-mineira/texto/DEC/45969/2012/?cons=1>>. Acesso em: 07 out. 2024.

MOURA, Maria Aparecida. Política de governança digital brasileira: em pauta a participação social e a transparência ativa. **Revista Ágora: políticas públicas, comunicação e governança**

**informativo**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 121-125, 2016. Disponível em: <<https://periodicos.ufmg.br/index.php/revistaagora/article/view/2621/1491>>. Acesso em: 21 jun. 2025.

PIMENTA, M. S.; CANABARRO, D. R. (Orgs.). **Governança Digital – Coleção CEGOV Capacidade Estatal e Democracia**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2014. v. 1. Disponível em: <<https://www.ufrgs.br/cegov/files/livros/gtdigital.pdf>>. Acesso em: 22 jun. 2025.

PLATT NETO, Orion Augusto; CRUZ, Flávio da; ROLIM ENSSLIN, Sandra; ENSSLIN, Leonardo. Publicidade e Transparência das Contas Públicas: obrigatoriedade e abrangência desses princípios na administração pública brasileira. **Contabilidade Vista & Revista**, Belo Horizonte, v. 18, n. 1, p. 75-94, jan./mar. 2007. Disponível em: <<https://www.redalyc.org/pdf/1970/197014728005.pdf>>. Acesso em: 21 jun. 2025.

SANTOS, Coriolano Aurélio de Almeida Camargo. Transparência e ética no monitoramento das redes sociais pelo governo: A necessidade de regras claras. **Migalhas**, 4 abr. 2024. Disponível em: <<https://www.migalhas.com.br/depeso/404779/transparencia-e-etica-no-monitoramento-das-redes-sociais-pelo-governo>>. Acesso em: 23 set. 2024.

SANTOS, Hortência Geórgia dos; WAKIM, Elizete Aparecida de Magalhães; MENDONÇA, Kenia Fabiana Cota; TAVEIRA, Lis Daiana Bessa. Transparência pública passiva: uma análise de seus determinantes no Estado de Minas Gerais. **Revista Mineira de Contabilidade**, v. 22, n. 3, p. 60–71, 2021. Disponível em: <<https://revista.crcmg.org.br/rmc/article/view/1189/577840>> DOI: 10.51320/rmc.v22i3.1189. Acesso em: 22 jun. 2025.

SOARES GOMES, M. G.; BEZERRA, João Paulo Rodrigues; MEDEIROS, Marcos Fernando Machado de; OLIVEIRA, Karoline de. Transformação digital, governo digital e governança digital aplicados no âmbito público: uma revisão sistemática. **Revista de Inovação e Tecnologia – RIT**, v. 12, n. 1, p. 17-34, 2022. Disponível em: <<https://rit.openjournalsolutions.com.br/index.php/rit/article/view/64>>. Acesso em: 22 jun. 2025.

SOUSA, M. Inovação no setor público: a governança e o governo digital. In: MACHADO, Andreia de Bem et al. (Orgs.). **Inovação no setor público: desafios e possibilidades**. [s.l.]: Pimenta Cultural, 2022. p. 199-224. Disponível em: <[https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/27697/1/bookPart\\_91922.pdf](https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/27697/1/bookPart_91922.pdf)>. DOI: 10.31560/pimentacultural/2022.95835.6. Acesso em: 22 jun. 2025.