

FUNDAÇÃO GETULIO VARGAS
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS DE SÃO PAULO

**ESTUDO DE CASO PARA DEFINIÇÃO DE DIRETRIZES PARA POLÍTICA
PÚBLICA DE PRODUÇÃO E ACESSO À INFORMAÇÃO**

São Paulo
2013

NEWTON VAGNER DINIZ

**ESTUDO DE CASO PARA DEFINIÇÃO DE DIRETRIZES PARA POLÍTICA
PÚBLICA DE PRODUÇÃO E ACESSO À INFORMAÇÃO**

Artigo apresentado à Escola de Administração
de Empresas de São Paulo da Fundação Getúlio
Vargas, como requisito para obter o título de
Mestre em Gestão e Políticas Públicas.

Campo de Conhecimento: Gestão e Política Pública

Orientador: Prof. Henrique Fingermañ

**São Paulo
2013**

Resumo

Esse artigo¹ busca contribuir com a política pública de disseminação e acesso a informação fazendo uma reflexão sobre a dimensão da construção de indicadores como etapa fundamental no processo de disseminação da informação e a publicação dos dados em formato aberto como meio de melhorar e facilitar o acesso à informação.

A reflexão surge no contexto da formação da nova Secretaria de Direitos Humanos e Cidadania da Prefeitura Municipal de São Paulo, em junho 2013. O objetivo do trabalho é propor diretrizes básicas para uma política pública de acesso à informação e construção colaborativa de indicadores de monitoramento das políticas públicas de direitos humanos para a Secretaria.

Para tanto, buscou-se analisar os **casos** do Observatório Cidadão da Rede Nossa São Paulo e das Pesquisas CETIC, do Comitê Gestor na Internet no Brasil, organizações que produzem indicadores sobre políticas sociais e disponibilizam as informações para acesso público.

Com base na metodologia de estudos de caso de Robert Yin (2001) que propõe a construção da explanação do caso a partir da análise dos dados que permite organizar o conjunto de informações coletadas nas entrevistas e correlacioná-los selecionou-se as variáveis de análise gestão estratégica, variável interinstitucional, variável gestão da informação e variável monitoramento e avaliação.

A análise mostrou que ambos os casos estudados tiveram como diretrizes norteadoras de seus trabalhos com indicadores de políticas públicas a colaboração, a participação e transparência. Esses achados no estudo serviram como referência para a elaboração da proposta de diretrizes para a SMDHC para a construção de seus indicadores de direitos humanos e cidadania.

Palavras chaves: indicadores, acesso à informação, monitoramento, políticas públicas, dados abertos, transparência, participação social

¹ O autor desse artigo faz um agradecimento especial ao tempo dedicado por Clara Meyer Cabral e Alexandre Barbosa, cujas informações, respectivamente, sobre o Observatório Cidadão da Rede Nossa São Paulo e sobre as Pesquisas CETIC do Comitê Gestor da Internet no Brasil foram essenciais para a elaboração desse artigo.

1. Introdução

A informação é um ativo e um instrumento importante para organizações governamentais e não governamentais no ato de governar e no controle do Estado pela sociedade. Boa parte dos projetos e programas desenvolvidos por essas organizações é fundamentada no acesso a dados disponíveis, principalmente de órgãos públicos e tem como produto a produção de informação para a sociedade e para o próprio poder público. Os dados possibilitam a compreensão das políticas públicas e da relação destas com a sociedade, bem como geram capacidade de maior controle social e proposição de correção de políticas existentes ou implementação de novas. E para o ato de governar, permitem que a gestão não se torne um fim em si mesma sem foco nos resultados que deve produzir. (BRASIL, 2012).

Nesses termos, entende-se a gestão não apenas como um conjunto de processos que devem ser utilizados para organizar a ação pública. O conceito adequado deve ir além da dimensão da organização visto que esse significado traz consigo o risco de que a gestão torne-se desconectada dos resultados que produz.

No entanto, os benefícios do acesso à informação não estão disponíveis pelo fato das informações públicas estarem fragmentadas, não integradas e não padronizadas. Os dados estão dispersos em diferentes órgãos armazenados em modelos de silos que não se integram e como regra geral não seguem padrões, o que traz como consequência dados inconsistentes e desatualizados e perda de agilidade para atendimento das demandas do cidadão (VAZ, 2007). Os mesmos dados sobre o espaço urbano (por exemplo, rua) são registrados em diferentes órgãos de acordo com a sua visão e função sobre o território.

Para as organizações não governamentais que dependem desses dados para o acompanhamento das políticas públicas, a situação acima gera um trabalho oneroso de tratar as inconsistências dos dados, muitas vezes manualmente e buscar outras fontes de dados mais confiáveis para que do cruzamento de várias fontes se possa produzir informações de melhor qualidade. (DOWBOR, 2009)

Essa forma do setor público abordar os dados e as informações não é meramente uma questão técnica, mas trata-se da ausência de um política pública que trate desse tema.

Esse artigo busca contribuir com a política pública de disseminação e acesso a informação fazendo uma reflexão sobre a dimensão da construção de indicadores como etapa fundamental no processo de disseminação da informação e a publicação dos dados em formato aberto como meio de melhorar e facilitar o acesso à informação.

Em particular, espera-se que o artigo contribua com a nascente Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania da cidade de São Paulo que, para cumprir sua missão de definir as políticas públicas e atuar transversalmente no tema, vai necessitar em larga medida da produção de indicadores e da garantia do acesso à informação pública.

Em sua primeira parte, o artigo apresenta a metodologia de pesquisa baseada em estudos de caso, a preferida por vários autores quando as questões de pesquisa está relacionada ao “como” e “por que”. A seguir foram apresentados as organizações dos casos estudados, do Observatório Cidadão da Rede Nossa São Paulo e das Pesquisas CETIC do Comitê Gestor da Internet no Brasil, organizações que produzem indicadores de políticas públicas com regularidade e são referências em suas áreas de atuação.

A terceira parte desse artigo apresenta a revisão da literatura sobre produção de indicadores e acesso à informação, dedicando uma especial atenção à literatura recente que considera a garantia de direitos e bem-estar como um novo indicador de riqueza das nações.

A seguir, o artigo faz a análise dos estudos de caso utilizando-se de 4 variáveis que são explicadas no tópico metodologia. Foram escolhidas as variáveis gestão estratégica, interinstitucional, gestão da informação e monitoramento e avaliação para entender porque as organizações utilizavam-se de indicadores em suas atividades, como eles eram construídos, como as informações resultantes dos indicadores eram disseminadas e qual o impacto do uso e publicação dos indicadores.

Finalmente, o artigo consolida os principais achados na análise dos estudos de caso para propor diretrizes básicas para a construção de indicadores e acesso à informação que são fundamentadas nos eixos colaboração, participação e transparência.

2. Objetivos

A nova Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania (SMDHC) foi criada tendo como um de seus princípios basilares a transversalidade e participação como modo de governar.² Em um contexto de carência de informação, a gestão da transversalidade e as formas de participação social estão colocadas sob o risco de não terem elementos informacionais suficientes para promoverem avanços efetivos nas relações entre governo e cidadãos para além dos modelos tradicionalmente estabelecidos.

O objetivo do trabalho é propor diretrizes básicas para uma política pública de acesso à informação e construção colaborativa de indicadores de monitoramento das políticas públicas de direitos humanos para a Secretaria.

A organização institucional da Prefeitura é muito fragmentada em áreas como saúde, educação, transporte, assistência social e outras, o que torna mais complexa a defesa e garantia dos direitos das pessoas se não existir elementos de gestão da informação que consiga integrar minimamente os órgãos e a suas ações (SERRA, 2004).

Especificamente, esse artigo tem como objetivo cobrir os seguintes pontos:

- Elaborar uma reflexão sobre aspectos relevantes da **construção de indicadores** que possam inspirar uma política pública local.

- Elaborar uma reflexão sobre aspectos relevantes de **políticas públicas de acesso à informação** que possam inspirar uma política pública local.

- Análise dos **casos** do Observatório Cidadão da Rede Nossa São Paulo e das Pesquisas CETIC, do Comitê Gestor na Internet no Brasil, organizações que produzem indicadores sobre políticas sociais e disponibilizam as informações para acesso público.

² A SMDHC foi criada pelo Decreto Municipal n. 53.685, de 2 de janeiro de 2013, disponível na Internet em: <http://camaramunicipalsp.qaplaweb.com.br/iah/fulltext/decretos/D53685.pdf>. Acesso em: 30 jul. 2013. A Lei n. 15.764/2013 pela Câmara Municipal, que, dentre outras disposições, reorganiza a SMDHC, redefine competências e redesenha uma nova estrutura organizacional. Disponível na Internet em: <http://dobuscadireta.imprensaoficial.com.br/default.aspx?DataPublicacao=20130528&Caderno=DOC&NumeroPagina=1>. Acesso em: 30 jul. 2013.

· Desenvolvimento de uma **proposta de diretrizes de produção e acesso** à informação que necessariamente contemplem a participação da sociedade civil e o uso de indicadores.

3. Metodologia

Esse artigo baseou-se na metodologia de estudos de caso, como forma de pesquisa social empírica que conta com a contribuição de vários autores na literatura, sendo o principal deles Robert Yin, amplamente citado por Campomar (1991) e Ventura (2007). Para Yin, a metodologia de estudos de caso é a estratégia preferida para quando o tipo de questão de pesquisa é mais relacionado ao “como” e “por que”, quando o pesquisador tem pouco controle sobre os eventos contemporâneos e quando o enfoque é a compreensão de fenômenos contemporâneos inseridos em algum contexto da vida real. O estudo de caso permite uma investigação para se preservar as características integrais e significativas dos eventos da vida real. (YIN, 2001).

Fenômenos contemporâneos como garantia dos direitos humanos e dos direitos de acesso à informação não podem ser separados do seu contexto. Ao investigarmos os estudos de casos do presente artigo encontramos elementos que poderão inspirar uma política pública local para a SMDHC.

O artigo é sobre a construção colaborativa de indicadores de políticas públicas, a forma de publicação dessas informações e a garantia de acesso a elas como uma possível solução para a ausência de informações para a elaboração de políticas públicas fundamentadas em evidências e para o acesso à informação como controle social. A metodologia do estudo de caso foi apropriada pois possibilitou um estudo mais aprofundado para esses aspectos mais específicos dentro campo amplo de atuação das organizações estudadas.

Segundo Yin, o estudo de caso representa uma investigação empírica e visa à investigação de um caso específico, bem delimitado, contextualizado em tempo e lugar para que se possa realizar uma busca circunstanciada de informações. (2001). Mas, sempre atento ao alerta de que “em relação aos estudos de caso, deverá haver sempre a preocupação de se perceber o que o caso sugere a respeito do todo e não o estudo apenas daquele caso. (VENTURA, 2007, p. 383)

Para se realizar um estudo de caso, Yin orienta ser necessário um plano de pesquisa que defina quais questões a estudar, quais dados são relevantes, quais dados coletar e como analisar os resultados. (YIN, 2001).

Na primeira etapa, foram realizadas leituras sobre políticas públicas de acesso à informação, participação social e construção de indicadores sociais. As referências bibliográficas foram documentação da OECD, Governo Federal e indicações da interlocutora da Rede Nossa São Paulo e do Centro de Estudos de TICs (CETIC), do Comitê Gestor da Internet no Brasil, que ajudaram a referenciar o marco teórico e identificar as questões e dados relevantes para esse artigo.

Segundo Yin, questões “como” e “por que” indicam a metodologia do estudo de caso como estratégia apropriada. E somente se for obrigado a estabelecer algumas proposições o pesquisador irá na direção certa. (Yin, 2001).

Na segunda etapa, então, definiu-se as questões a estudar. Era fundamental saber porque as organizações utilizavam indicadores como instrumentos de sua atuação e como elas os utilizavam. A proposição era que os indicadores ofereciam elementos e possibilidades de intervenção nas políticas públicas.

Outra questão no plano de pesquisa era saber como as organizações constroem seus indicadores. A proposição era que havia um modo colaborativo de elaboração que poderia indicar participação social nesse processo.

Finalmente, procurou-se entender como as organizações tornavam públicos seus indicadores. A proposição era identificar o grau de transparência e acesso à informação oferecidos pelas organizações.

Yin propõe seis fontes distintas de coletas de evidências para responder às questões de estudo: documentos; registros em arquivo; entrevistas; observação direta; observação participante; e artefatos físicos. (YIN, 2001). Na terceira etapa, para entender melhor as organizações estudadas, adotou-se como fonte primordial de evidências as **entrevistas** com os responsáveis por indicadores de cada organização. Em menor escala consultou-se **documentos** como os respectivos sítios na web que publicam os indicadores e a **observação direta** como participante de um grupo de especialistas na elaboração de indicadores de governo eletrônico pelo CETIC.

As entrevistas assumiram a forma espontânea que permite indagar os entrevistados (vide Anexo 1) sobre fatos e dados bem como pedir opinião e interpretação sobre determinados assuntos ou eventos.

Na quarta e última etapa, optou-se como método de analisar os resultados um dos três propostos por Yin (2001): a construção da explanação do caso a partir da análise dos dados que permite organizar o conjunto de informações coletadas nas entrevistas e correlacioná-los. Foram escolhidas 4 variáveis de análise: gestão estratégica, articulação interinstitucional, gestão da informação e monitoramento e avaliação. A escolha das variáveis teve como referência um estudo realizado para a Revista RAE (BERTERO, KERNET, 1994) e no Guia Indicadores: Orientações Básicas Aplicadas à Gestão Pública (BRASIL, 2012).

Bertero e Kernet encontraram sete variáveis mais utilizadas na produção científica para análise organizacional em artigos produzidos para a Revista RAE no período de 30 anos: estrutura organizacional, processo decisório, objetivos/metas/missão, recursos humanos, motivação, ambiente organizacional e tecnologia. Essas variáveis podem ser organizadas naquelas que refletem o poder e o seu exercício, variáveis que refletem a interação entre as pessoas e variáveis de interação da organização e seu meio ambiente.

O Guia Indicadores: Orientações Básicas Aplicadas à Gestão Pública apresenta três atributos indissociáveis do planejamento governamental: monitoramento e avaliação, articulação interinstitucional e coordenação geral de políticas públicas.

A variável gestão estratégica foi escolhida para entender que motivos levaram as organizações do estudo de caso a usarem indicadores em suas atividades e os processos de decisão dos indicadores. A variável interinstitucional refere-se às perguntas de como escolher indicadores e como construí-los. A variável gestão da informação trata de como as organizações coletam, analisam, publicam e disseminam dados e informações. E a variável monitoramento e avaliação foi escolhida para verificar se há impactos percebidos pelo uso de indicadores.

4. Os caso estudados

4.1 O Observatório da Cidade de São Paulo

O Observatório da Cidade Nossa São Paulo disponibiliza um conjunto de indicadores sociais, ambientais, econômicos, políticos e culturais sobre a cidade de São Paulo de cada uma de suas 31 subprefeituras e 96 distritos, que são constantemente atualizados, avaliados e divulgados para toda a sociedade.

O Observatório é uma iniciativa da Rede Nossa São Paulo.

O Movimento Nossa São Paulo foi lançado em maio de 2007 com o objetivo de recuperar para a sociedade os valores do desenvolvimento sustentável, da ética e da democracia participativa, valores esses considerados abalados pela falta de credibilidade na ação política e no modelo de representatividade atual.

Em outubro de 2010 o movimento passou a se chamar Rede Nossa São Paulo (RNSP), congregando mais de 700 organizações da sociedade civil, com o objetivo de fortalecer a articulação de um amplo campo social para objetivos comuns.

O modo de operar da RNSP é amplamente colaborativo, a partir das contribuições da produção dos grupos de trabalho. Esses grupos são temáticos, responsáveis pelo conteúdo gerado pela RNSP e atuam nas áreas saúde, educação, criança e adolescente, juventude, mobilidade e outros.

A RNSP possui um colegiado de apoio com cerca de 30 organizações o qual é uma instância de decisões políticas e de planejamento. E a instância profissionalizada que articula e coordena as atividades dos grupos de trabalho é a Secretaria Executiva.

A RNSP busca “ser uma força política, social e econômica capaz de comprometer a sociedade e sucessivos governos com uma agenda e um conjunto de metas a fim de oferecer melhor qualidade de vida para todos os habitantes da cidade.”³

Os indicadores elaborados pela RNSP são informações qualificadas que servem como instrumentos na avaliação e análise de determinadas realidades da cidade de São Paulo, pois tratam, de maneira fundamentada, de questões relativas a diferentes temas que são considerados fundamentais para a qualidade de vida em quaisquer cidades.

³ Informação disponível no site da Rede Nossa São Paulo. < <http://www.nossasaopaulo.org.br/portal/quem>>. Acesso em 4 de setembro de 2013.

Graças a eles, a organização oferece à sociedade a possibilidade de monitorar a qualidade de vida, o andamento das políticas socioambientais e a gestão municipal como um todo. São ferramentas importantes para a sociedade civil e para os gestores públicos na priorização de metas e na destinação de recursos orçamentários, com o objetivo de promover políticas públicas voltadas à construção de cidades mais justas e sustentáveis.

4.2 Pesquisas CETIC.br

Desde 2005, o Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação (CETIC.br) coordena e publica anualmente as Pesquisas sobre o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação no Brasil.

O CETIC.br é o departamento do Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR (NIC.br), braço executivo do Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br), criado para coordenar e integrar todas as iniciativas de serviços Internet no país, promovendo a qualidade técnica, a inovação e a disseminação dos serviços ofertados. responsável pela coordenação e publicação de pesquisas sobre a disponibilidade e uso da Internet no Brasil.

Segundo o site do centro, “esses estudos são referências para a elaboração de políticas públicas que garantam o acesso da população às tecnologias da informação e da comunicação (TICs), assim como para monitorar e avaliar o impacto socioeconômico das TICs.”⁴

Ainda de acordo com o site, as pesquisas produzidas pelo CETIC.br são

- TIC Domicílios e Usuários - mede o uso das tecnologias de comunicação e informação nos domicílios brasileiros.

- TIC Empresas - mede o acesso e uso das TICs em empresas com 10 funcionários ou mais, pertencentes ao setor organizado da economia no Brasil.

- TIC Crianças - mede o uso das tecnologias de comunicação e informação em domicílios entre crianças de 5 a 9 anos.

⁴ Informação disponível no site do CETIC.br. <<http://www.cetic.br/sobre-ceticbr/>>. Acesso em 4 de setembro de 2013.

- Kids Online - mede o uso das TIC entre crianças e adolescentes de 9 a 16 anos.

- TIC Educação - apresenta resultados por escolas públicas de áreas urbanas em todas as regiões do Brasil.

- TIC Provedores - oferecendo um panorama completo do setor de Provedores de Internet (PSI) no Brasil.⁵

5. Revisando a literatura sobre indicadores e acesso à informação

Esse artigo adotou como referência bibliográfica o estudo recente de Stiglitz, Sen e Fitoussi (2012) que se empenharam em elaborar um conjunto de indicadores que alargasse o entendimento de riqueza de uma nação mais além do Produto Interno Bruto (PIB) e considerasse o bem estar das pessoas. O estudo fez cinco recomendações e considerou 8 dimensões de bem-estar. Na esfera da avaliação do bem-estar material, sugere referir-se preferencialmente à renda e ao consumo do que à produção. Recomenda colocar a ênfase na perspectiva das famílias. E levar em consideração o patrimônio juntamente com a renda e o consumo. A quarta recomendação é atribuir maior importância à distribuição da renda, do consumo e das riquezas. E finaliza sugerindo estender os indicadores de renda para as atividades não comerciais.

As dimensões do bem-estar não somente considera a face material da vida das pessoas, como a garantia de direitos aos bens sociais como trabalho, saúde, educação, meio ambiente e segurança. (STIGLITZ; SEN; FITOUSSI, 2012).

Quando se pensa em construir um sistema de indicadores para a cidade de São Paulo para subsidiar e monitorar a política de direitos humanos na cidade, passamos a lidar com o intangível pois as atividades são baseadas em recursos transversais, cuja medição não se faz de forma linear. Ao se trabalhar com indicadores para garantia de direitos, acrescenta-se à cidade de São Paulo um enorme patrimônio de recursos abundantes.

⁵ Informação disponível no site do CETIC.br. <<http://www.cetic.br/pesquisas-indicadores.htm>>. Acesso em 4 de setembro de 2013.

5.1 O que são indicadores

Para a definição do conceito de indicadores e como construí-los a referência foi um artigo de Paulo Januzzi (2012) que teve foco específico na elaboração de indicadores com foco nos programas sociais no Brasil.

Há consenso entre diversos autores que os indicadores é uma ferramenta de apoio ao desenvolvimento de políticas públicas. Para SESI (2010) indicadores “são variáveis definidas para medir um conceito abstrato, relacionado a um significado social, econômico ou ambiental, com a intenção de orientar decisões sobre determinado fenômeno de interesse” (ROTTA et al, 2010, apud: SESI, p. 11). Já para Januzzi, “os indicadores são medidas usadas para permitir a operacionalização de um conceito abstrato ou de uma demanda de interesse programático.” (JANUZZI, 2005, p. 138)

Segundo Stiglitz, Sen e Fitoussi (2012, p.10), “os indicadores estatísticos são realmente importantes para a concepção e avaliação das políticas públicas que visam assegurar o progresso das sociedades, assim como avaliar o funcionamento do mercado e influenciá-lo”.

E para o Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, os indicadores são:

[...] instrumentos que permitem identificar e medir aspectos relacionados a um determinado conceito, fenômeno, problema ou resultado de uma intervenção na realidade. A principal finalidade de um indicador é traduzir, de forma mensurável, determinado aspecto de uma realidade dada (situação social) ou construída (ação de governo), de maneira a tornar operacional a sua observação e avaliação (MINISTÉRIO..., 2010, p.21).

Para Januzzi, os indicadores são uma via de mão dupla, pois subsidiam o poder público na formulação das políticas sociais e no monitoramento das condições de vida e bem-estar da população, bem como subsidia a sociedade no controle social, porque os indicadores traduzem em cifras tangíveis o que é relevante na realidade social. (JANUZZI, 2005).

Stiglitz, Sen e Fitoussi (2012, p. 17), seguindo a mesma compreensão da importância do uso de indicadores de bem-estar, afirmam ser oportuno “[...]”

empenhar-se em elaborar um sistema estatístico que complete as medidas da atividade comercial com dados relativos ao bem-estar das pessoas e medidas de sustentabilidade.” Os indicadores da economia terão que ser revistos porque ela já não é mais somente a ‘gestão de recursos escassos’. Garantia de direitos, bem-estar e cultura representam recursos abundantes intangíveis que muda o conceito de riqueza e pobreza. (Deheinzelin, 2009).

5.2 Como construir indicadores

A construção de indicadores sociais, segundo Januzzi, inicia-se muito antes com a explicitação da demanda de interesse programático, com por exemplo, a redução da violência contra mulheres ou a ampliação do acesso do idoso a equipamentos públicos. Tendo o objetivo programático claramente definido, deve-se organizar as ações operacionais. Os indicadores surgem da necessidade de

“acompanhamento dessas ações em termos da eficiência no uso dos recursos, da eficácia no cumprimento de metas e da efetividade dos seus desdobramentos sociais mais abrangentes e perenes, buscam-se dados administrativos (gerados no âmbito dos programas ou em outros cadastros oficiais) e estatísticas públicas (produzidas pelo IBGE e outras instituições), que, reorganizados na forma de taxas, proporções, índices ou mesmo em valores absolutos, transformam-se em indicadores sociais.” (JANUZZI, 2005, p. 139).

Portanto, os indicadores sociais devem estar diretamente relacionados com os objetivos iniciais. Isto é, os objetivos programáticos levam às ações. Estas geram dados e estatísticas que levam aos indicadores que por sua vez refletem os objetivos programáticos.

Januzzi recomenda transparência metodológica na construção nos indicadores para que ele ganhe legitimidade política e social. Isto implica que todas as escolhas metodológicas devem ser clara e objetivamente justificadas. “Aquilo que se mede tem incidência sobre aquilo que se faz; ora se as medidas forem defeituosas, as decisões podem ser inadequadas” (STIGLITZ; SEN; FITOUSSI, 2011, p. 4).

Januzzi propõe 4 etapas para o uso dos indicadores na formulação e monitoramento das políticas públicas. A primeira é a elaboração de diagnóstico da política ou programa social na qual os indicadores são utilizados para se obter um

retrato da realidade social. Esse retrato é o marco referencial para posteriormente avaliar a efetividade da política social.

A segunda etapa é a formulação e seleção de programas onde se escolhe os problemas a enfrentar e o público-alvo a alcançar. É a definição da agenda político-social.

A terceira etapa é a da execução dos programas na qual os indicadores são utilizados para acompanhar a “lógica insumo-processo-resultado-impacto”, isto é, monitorar ao longo do ciclo de execução dos programas o gasto financeiro, o uso dos recursos operacionais, o resultado e o impacto social. (JANUZZI, 2005). A escassez de dados municipais que atendam os objetivos de acompanhamento certamente será um problema a se enfrentar, pois, em geral, municípios, mesmo os de grande porte como São Paulo, não possuem dados atualizados, regulares e na granularidade necessária para construção de indicadores.

A quarta e última etapa é a de monitoramento e avaliação que tem como principal foco a avaliação do impacto das programas (resultados) e da forma de implementação (monitoramento).

Porém, a construção de indicadores e sua possível aplicação não terá valor se os dados não estiverem disponíveis para a elaboração dos indicadores e limitada será a sua utilidade se os resultados apontados pelos indicadores não estiverem disponíveis.

5.3 O acesso à informação

A posse da informação sempre esteve conectada à ideia de superioridade, de exercício de poder. O acesso à informação permite escolhas para a vida cotidiana no plano individual, fortalecendo a cidadania, e no plano coletivo permite maior controle social do Estado. Diniz, Taliberti e Guimarães (2012) sustenta o conceito proposto por Stiglitz (2002) de que a informação é um bem público e o acesso a ela um direito humano inalienável para defender a ideia de que o Estado tem um função relevante na redução da assimetria de informação entre Estado e cidadão.

“o direito e a garantia de acesso à informação pelo cidadão passam a ser central na vida pública porque, por um lado, provém o cidadão de melhores condições de fazer suas escolhas para a consecução de direitos e, por outro, reduzem a possibilidade de abuso do poder do Estado em benefício do privado, ou melhor, não agir de acordo com o interesse coletivo. [...] A assimetria de informação entre Estado e cidadão e entre cidadãos se dá quando o Estado e setores privilegiados da sociedade possuem mais informações que outros, quando o Estado não promove a transparência pública e a disseminação de informações na sociedade...” (DINIZ, TALIBERTI, GUIMARÃES, 2012, p. 76)

O panorama atual de disseminação de conhecimento e compartilhamento de informação pelos governos tem apresentado alguns sinais encorajadores, ainda que há um longo caminho a trilhar.

A Lei de Responsabilidade Fiscal, de 2000, nesse campo foi o primeiro ato legal de ampla repercussão com o objetivo não só de controlar os gastos públicos, mas também de oferecer maior transparência fiscal aos entes públicos. Foi aprimorada em 2009, por meio de lei complementar que obrigou os órgãos públicos a publicarem na Internet a execução orçamentária em tempo real.

Em 2004 surgiu o Portal da Transparência do Governo Federal que divulga um grande conjunto de dados públicos sistematicamente. Seguindo o Governo Federal, alguns estados também passaram a contar com seus portais da transparência.

Mais recentemente, em 2011, foi sancionada a Lei de Acesso à Informação, grande conquista do direito pela sociedade de ter acesso a qualquer tipo de informação pública sem restrição. Nesse mesmo ano, publicou-se um decreto presidencial que instituiu o Plano Nacional de Governo Aberto que aumenta a transparência dos entes nacionais e sub-nacionais e busca aprimorar a governança pública da informação.

Para que o Estado possa atuar melhor na redução da assimetria, Vaz defende que o “foco no cidadão” é o princípio central de reorganização do Estado. “Para que o Estado possa desempenhar esse papel, é necessário acompanhar a evolução da satisfação dos usuários dos serviços públicos.” (VAZ, 2007).

Além das dimensões objetivas propostas acima por Januzzi, a incorporação nos indicadores de dimensões subjetivas de auto avaliação das pessoas é uma recomendação de Stiglitz, Sen e Fitoussi comentada em artigo de Cristiano Vieira Rotta et al.

“Em outras palavras, os indicadores devem refletir a realidade percebida pela sociedade, de modo a garantir a confiabilidade dos sistemas estatísticos oficiais. Nesse sentido, há de se atentar para o fato de que • tanto o conceito estatístico quanto o seu processo de medida sejam adequados; a escolha e o uso de tal conceito sejam apropriados ao que se pretende mensurar; o indicador deve refletir a “situação na qual a maior parte das pessoas se encontra”, evitando assim a adoção de agregados calculados per capita, como o PIB; as estatísticas devem contemplar os fenômenos que incidem sobre o bem-estar dos cidadãos; e é necessário compreender melhor o uso apropriado de cada instrumento de medida, evitando visões enviesadas quando da divulgação de tais estatísticas.” (ROTTA, 2012)

O Governo Federal bem como os governos sub-nacionais tem estimulado formas de diálogo com a sociedade, às quais eles tem denominado da interfaces socioestatal. São essas formas a ouvidoria, reunião com grupos de interesse, audiências públicas, discussão em conselhos setoriais, discussão em conferências temáticas, consultas públicas, comitês e outros como sítios de internet, comitês gestores, telefones disponibilizados.

Segundo estudos governamentais a forma preferida de participação se dá por meio das discussões em Conselhos e das discussões em conferências, o que revela que o modelo de participação mais forte é o presencial e que é irrelevante novas formas de participação por meio do compartilhamento de informações e formação de redes eletrônicas. (BRASIL, 2012).

6. Análise dos casos

6.1 Variável Gestão estratégica

A variável gestão estratégica foi escolhida para entender que motivos levaram as organizações do estudo de caso a usarem indicadores em suas atividades e como se dão os processos de decisão de quais indicadores usarem.

A Rede Nossa São Paulo possuía desde o seu início um sítio na internet com informações institucionais. Mas, desde então, já havia um desejo e planejamento de monitoramento das políticas públicas da cidade. O objetivo era verificar se as

políticas públicas estavam funcionando e medir o índice de desigualdade na cidade em diversos temas.

Assim nasceu o Observatório Cidadão Nossa São Paulo, com a proposta de definir um conjunto de indicadores técnicos que pudessem acompanhar

“Primeiro, a desigualdade, algo que o Observatório sempre se interessou em medir. Já começamos com indicadores com recorte por sub-prefeituras. Depois de um ano e meio implementamos o recorte por distritos da cidade. Queríamos ver se as políticas públicas estavam funcionando. E também queríamos construir a série histórica para acompanhar a evolução.” (RNSP)

Mantendo o modelo de gestão adotado pela RNSP, a proposta de definição dos indicadores naturalmente seguiu a vocação da rede de ser colaborativa. Coube aos grupos de trabalhos a elaboração dos indicadores técnicos das áreas afins.

O trabalho contou com o apoio do Grupo de Trabalho Indicadores que agrupa várias pessoas de diferentes Grupos de Trabalho (GTs) e de áreas de pesquisas. Teve o papel de coordenação do processo entre os GTs no campo metodológico de pesquisa. Auxiliou também na identificação das referências brasileiras e internacionais no tema indicadores.

Na gestão desse processo, outro apoio importante foi o Inter GTs, grupo que reúne um coordenador de cada GT. Esse grupo atuou no fechamento das questões de temas e conteúdo da pesquisa.

A Secretaria Executiva consolidou tudo no final.

Mas, para a rede não bastava os indicadores técnicos. Era necessário correlacionar tais indicadores com a percepção da população. “Por exemplo, se um distrito X, de acordo com determinados padrões, possui déficit de leito hospitalar, o quanto essa realidade seria percebida pela população? A população sente do mesmo jeito que os indicadores demonstram?” (RNSP).

A partir das indagações desse tipo, em 2009 surgiu a proposta da pesquisa IrBem (Indicadores de Referência do Bem-Estar no Município)⁶, que são indicadores de percepção utilizados para relacionar os indicadores técnicos do Observatório com a

⁶ Mais informações sobre o indicador IrBem pode ser encontradas na Internet no endereço <http://www.nossasaopaulo.org.br/portal/irbem>. <acesso em 4 de setembro de 2013>

percepção da população e apoiar a proposições de políticas mais aderentes às necessidades dos cidadãos.

Para o CETIC, a produção de indicadores está na razão da existência da área de pesquisa dentro do Comitê Gestor da Internet no Brasil. E as decisões sobre quais pesquisas serão realizadas são emanadas do próprio Comitê. Elas são organizadas por temas: domicílio, governo eletrônico, educação, crianças e outros. Os temas são muitas vezes definidos internamente ou por demanda externa.

Para o coordenador do CETIC, o mais importante na gestão estratégica é saber o que se quer medir e possuir parceiros de confiança em todo o processo. Para tanto, o CETIC também desenvolve um processo colaborativo de produção de indicadores, que envolve mais de 200 especialistas para elaboração e validação de todas as etapas e contratação de empresas especializadas em processos de coleta e análise de pesquisa de campo.

Segundo o entrevistado, é um processo muito caro, mas a única forma de produzir dados confiáveis, consistentes e um resultado de larga credibilidade junto aos usuários é por meio do investimento na elaboração metodológica e capacitação dos entrevistadores.

6.2 Variável intersinstitucional

A variável interinstitucional refere-se às perguntas de como escolher indicadores e como construí-los.

A criação dos indicadores técnicos baseou-se na experiência prática de cada organização participante dos grupos de trabalho. Essas organizações são especializadas em suas áreas temáticas, que pensam o tema há muito tempo. Foram realizadas várias reuniões com os grupos de trabalho e cada grupo identificou os seus indicadores, aqueles que traduziam realidade da cidade de sua área temática.

Mas, o trabalho de construção coletiva de indicadores levanta considerações de natureza técnica e política.

“Por exemplo, um grupo de trabalho temático. Havia muitas coisas que eram demandas da sociedade civil para melhorias no tema. E o grupo pensou em indicadores que medissem a melhora da política pública e que mostrassem a desigualdade na cidade nessa área. Mas havia um problema. Quem disse que esses indicadores escolhidos eram viáveis e que haviam informações disponíveis para obtê-los.” (RNSP).

Segundo a entrevistada, a viabilidade dos indicadores foi resolvida com a contratação de uma consultoria externa que cuidou de realizar os estudos necessários de viabilidade técnica. Quanto a disponibilidade dos dados necessários, a entrevistada entende que é não somente uma questão técnica, mas também política. Até hoje há indicadores no Observatório sem informações porque a administração pública do município não disponibiliza a informação.

Para a construção dos indicadores de percepção foram referenciados diversos estudos de casos internacionais e no contexto nacional, a experiência de Belo Horizonte⁷ foi tomada como referência. Novamente os GTs participaram do processo e trabalharam 25 temas. Os GTs elaboraram questionários com os itens dos indicadores técnicos que seriam relacionados à percepção da população, buscando encontrar que perguntas deveriam ser feitas para melhorar o indicador técnico.

Para apoiar a elaboração dos questionários foi feita uma consulta pública pela internet e distribuído questionário impresso para setores organizados da cidade e nas sub-prefeituras no qual se perguntava quais itens são mais importantes para indicador de bem estar e qualidade de vida. Os itens mais votados pela população vieram a compor o questionário de percepção.

Para o CETIC, a escolha e construção dos indicadores exige uma formulação metodológica sólida que defina as áreas de investigação, unidades de análise que dimensões medir etc. Para tanto, é de fundamental importância que a metodologia seja clara e transparente, que haja uma “certidão de nascimento dos dados”, de tal forma que seja possível reconstruir a pesquisa e obter os mesmos resultados. Segundo o entrevistado deve-se

⁷ Informações sobre o Movimento NossaBH e pesquisa de percepção podem ser encontradas na Internet em http://www.nossabh.org.br/up_artigo/we3ku2ho0ce8.pdf. <acesso em 4 de setembro de 2013>

“Buscar referências metodológicas internacionais nas quais é possível encontrar definições já existentes, por exemplo, proporção de domicílios com banda larga com a respectiva definição do que é banda larga. Essas referências e padrões de indicadores internacionalmente reconhecidos provêm um requisito importante que é a comparabilidade. Os indicadores nacionais passam a ser comparáveis globalmente.” (CETIC)

As pesquisas seguem o padrão metodológico desenvolvido pelo Observatório para a Sociedade da Informação na América Latina e Caribe (OSILAC) da Comissão Econômica para América Latina e Caribe (CEPAL), no contexto do programa *Partnership on Measuring ICT for Development* das Nações Unidas, o que permite a comparação da realidade brasileira com a de outros países.

No processo de construção dos indicadores, membros do Governo e da academia validam todo o processo, do questionário ao resultado. São cerca de 200 especialistas que representam 58 diferentes instituições de governo, terceiro setor, academia e organizações internacionais que tem o papel de garantir que as medidas reflitam os interesses dos usuários dos dados.

6.1.3 Variável Gestão da Informação

A variável gestão da informação trata de como as organizações coletam, analisam, publicam e disseminam dados e informações.

Para os indicadores técnicos da RNSP, a consultoria contratada apoiou na precisa identificação de cada um deles e verificou se havia dados disponíveis para obtenção dos indicadores. A consultoria tratou da uniformização dos indicadores, da identificação da fonte de dados a ser coletada e da transversalidade de cada um.

Conforme declaração da entrevistada, “há indicador que é transversal. Gravidez na adolescência. É um dado de saúde pública, mas também da área de juventude ou da área de infância e adolescência. Os indicadores também apontam a diversidade dos grupos.”

Muito dados foram solicitados ao poder público por ofício pela total ausência ou indisponibilidade da informação na Internet. Foram 6 meses de levantamento de

dados e muito trabalho para levantar e compilar os dados, segundo a RNSP. E há indicadores ainda indisponíveis por falta de informação até hoje.

Para o indicador IrBem, a coleta de dados foi feita em pesquisa por amostragem estatística. Foram visitados 1.512 domicílios na cidade de São Paulo para pesquisa o grau de satisfação da população para cada item do questionário. A margem de erro é 3%. Adicionalmente foi feito um questionário e pesquisa com um público específico de criança e adolescente e aplicado nas escolas municipais.

Todos os dados do Observatório estão disponíveis na Internet agregados por temas e com recortes por sub-prefeituras e distritos da cidade de São Paulo. É possível por meio do site descarregar todos os dados do Observatório pois eles também estão disponíveis em formato aberto.⁸ É possível reutilizar os dados livremente pois eles estão disponíveis em licenças abertas, bem como a plataforma eletrônica do Observatório está disponível em código aberto.

Nas pesquisas CETIC, a coleta de dados é feita por meio de questionários estruturados, com perguntas iguais e fórmula de cálculo também igual para todos os respondentes. O desenho amostral da pesquisa prevê coleta de respostas em 25 mil domicílios que representam o universo de 56 milhões de domicílios brasileiros.

Antes da pesquisa de campo, o questionário passa por um teste cognitivo de tal forma a garantir que a pergunta deve ser bem compreendida pelo respondente.

Os resultados são publicados anualmente para a maioria das pesquisas. Utiliza-se tanto o formato digital na Internet como o formato impresso com larga distribuição nas bibliotecas do país, em órgãos públicos e eventos.

Os dados da pesquisa estão disponíveis na Internet de modo agregado em formato tabela cobrindo 50 indicadores agrupados em 11 módulos. Os dados não estão publicados em formato aberto, mas é possível solicitar por meio da Internet, o acesso aos micro-dados da pesquisa.

6.3 Variável Monitoramento

⁸ O site está disponível em versão beta em <<http://www.redesocialdecidades.org.br/br/SP/sao-paulo>>. Acesso em 4 de setembro de 2013.

A variável monitoramento e avaliação foi escolhida para verificar se há impactos percebidos pelo uso de indicadores.

O Observatório Cidadão contabiliza diversos produtos em 5 anos de existência. Diversas publicações desde o lançamento do Observatório em 2008. Também foi desenvolvido um software para entrada de informações, produção de indicadores e publicação em formato aberto dos indicadores com recortes regionalizados. Software que está disponível para uso e compartilhamento.

O Observatório também propiciou a elaboração de um documento com propostas levado aos candidatos a Prefeito nas últimas eleições.

A relação entre pesquisa de percepção (IrBem) e indicadores técnicos (Observatório) gerou um documento de referências de metas para os indicadores (o ideal a ser atingido em cada indicador de acordo com referências nacionais e internacionais e em função dos indicadores de desigualdade) com objetivo de refletir no Programa de Metas do Governo.

O site do Observatório recebe mensalmente 6 mil visitas e 16 mil visualizações das páginas. Registrou-se tanto visitas nacionais como internacionais.

Segundo a entrevistada, o impacto do Observatório é percebido no movimento de prefeituras de adesão à parceria.

“O que temos, são as adesões a carta compromisso e prefeituras que começaram a fazer diagnóstico baseado em indicadores e que estão fazendo os programas de metas, baseados nesse indicadores e priorizando as políticas públicas. Em São um avanço é que a Prefeitura percebeu a importância disso para desenhar as políticas públicas na cidade, e não só se baseou nisso para fazer o Programa de Metas, como está montando um Observatório para a cidade.” (RNSP)

Também é percebido impacto na produção acadêmica. Há trabalhos fazendo uso dos dados do Observatório em teses sobre IrBem, na PUC São Paulo como no Núcleo de Estudos do Futuro, da PUC.

Nas pesquisas do CETIC, o impacto da colaboração dos especialistas externos na pesquisa é somente incremental nas pesquisas antigas. E fundamental nas pesquisas mais novas.

São registrados cerca de 1,3 mil downloads do livro por mês.

Há evidências de impacto das pesquisas nas políticas públicas, segundo o entrevistado. Os programas governamentais tais como o Programa Nacional de Banda Larga (PNBL), o Programa de Cidades Digitais e a política para telecentros do Governo Federal fazem uso amplo dos dados das pesquisas em suas definições de políticas dos indicadores publicados pelo CETIC

O impacto das pesquisas conduzidas pelo CETIC já possui interlocução internacional, o que levou a UNESCO a considerar o CETIC como Centro Unesco nível II, o que representa alta consistência metodológica e credibilidade das pesquisas.

7. Os desafios para a colaboração e transparência na construção de indicadores: uma proposta de diretrizes

A Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania da cidade de São Paulo (SMDHC), para cumprir sua missão de definir, implementar e monitorar as políticas públicas e atuar transversalmente no tema, vai necessitar de indicadores e da garantia do acesso à informação que produzir. Para ir além, a SMDHC tem a oportunidade de tratar dos temas Direitos Humanos e Cidadania como uma nova “riqueza” da cidade e os indicadores como o retrato dessa nova realidade.

O eixo central da proposição de diretrizes para a produção de indicadores e disseminação dessa informação na SMDHC é a colaboração e transparência. A partir dos estudos de caso desse artigo é possível verificar que a legitimidade dos indicadores se dá quando ele construído de maneira colaborativa, fazendo uso das experiências bem sucedidas e submetido à críticas em um processo de transparência metodológica e de validação com o público alvo.

Somente com essas características os indicadores serão úteis para retratar a realidade social, para a tomada decisão de política pública, para a efetiva implementação e execução de políticas públicas e para avaliação e monitoramento.

Diretriz 1: Colaboração

A experiência dos diferentes atores de governo, sociedade civil, setor privado e academia traz para o modelo de gestão estratégica de construção de indicadores a

legitimidade que ele precisa para ter credibilidade como indicadores de referência. Nesse modelo de gestão é de fundamental importância definir como princípio norteador o processo colaborativo e transparente em todas as etapas para poder contar parceiros comprometidos, particularmente, um rol de especialistas que serão essenciais no refinamento da definição do que quer medir e como.

Quando se trata de colaboração em indicadores sociais, não é possível descartar no modelo de gestão, o levantamento da percepção do público-alvo. Uma pesquisa de percepção da população em relação aos indicadores de direitos humanos e cidadania é o processo de realimentação contínua que vai melhorar a qualidade dos indicadores e vai oferecer mais transparência para as informações produzidas.

Diretriz 2: Participação

Os estudos de caso mostraram como são estruturadores do processo de construção dos indicadores a criação de ambientes de participação contínua dos diferentes atores. Os grupos de trabalho por áreas temáticas, as reuniões com especialistas nos temas, as consultas públicas, os questionários e pesquisas foram todos instrumentos de definição, testes, refinamento e melhoria contínua dos processos e dos indicadores.

Deve-se considerar que o cimento que mantém essa rede de colaboradores é a formulação de uma metodologia sólida que conduza o processo de construção dos indicadores. Os dois casos estudados foram buscar na literatura e experiências nacionais e internacionais o seu referencial. A literatura mais recente citada nesse artigo complementa com a visão da garantia de direitos da pessoa como parte dos indicadores de progresso social, como uma nova medida de riqueza de uma nação.

Literatura adicional sobre acesso à informação, transparência e dados abertos podem ser encontradas nos sites do W3C, OKFN e Controladoria Geral da União (CGU).⁹

⁹ site W3C: <<http://www.w3c.br/Materiais/PublicacoesW3C>>. Acesso em 4 de setembro de 2013.

site OKFN: <<http://okfn.org/opendata/>>. Acesso em 4 de setembro de 2013.

Site CGU: <<http://www.acessoainformacao.gov.br/acessoainformacao.gov/publicacoes/index.asp>>. Acesso em 4 de setembro de 2013.

Diretriz 3: Transparência

O desafio do acesso à informação inicia-se na coleta e trato dos dados, na sua agregação, transformação e publicação, por exemplo na forma de indicadores. O que implica no foco da qualidade do dado coletado e na qualidade dos processos de transformação e publicação desse dado. (W3C, 2009).

A empreitada de produção de indicadores de direitos humanos e cidadania na cidade de São Paulo não deve prescindir da contratação de empresas especializadas em coleta e análise de dados que vão dar a garantia dos dados que são entregues para a produção de indicadores. Mais uma vez, a ação do grupo de especialistas nos temas poderá contribuir para validar todo o processo e os dados sendo entregues.

Todo o material produzido, dos procedimentos metodológicos, passando pelo questionário até os dados coletados e agregados devem ser publicados na Internet em formato aberto. Isso oferece a possibilidade de reutilização dos dados em seu formato bruto para a produção de novos indicadores, estudos e aplicações por toda a sociedade, além de permitir que fontes externas possam colaborar na validação dos dados coletados.

Conclusão

A nova Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania foi criada tendo como um de seus princípios basilares a transversalidade e participação como modo de governar. Em um contexto de carência de informação, a gestão da transversalidade e as formas de participação social estão colocadas sob o risco de não avançar efetivamente na cidade para além dos modelos tradicionalmente estabelecidos.

As recentes manifestações ocorridas no Brasil e particularmente na cidade de São Paulo são um alerta para que a política de acesso a informação nos governos seja mais compatível como os novos modos de produção de informação e conhecimento.

Esse artigo procurou mostrar, com base no estudo de caso do Observatório Cidadão da Rede Nossa São Paulo e das Pesquisas CETIC, que quando se trabalha em políticas públicas, “deve-se estabelecer diretrizes para a organização de

procedimentos de coleta e tratamento de informações específicas e confiáveis em todas as fases do ciclo de implementação, que possam permitir a construção dos indicadores de monitoramento desejados.” (JANUZZI, 2005).

O artigo também analisou os dois estudos de caso utilizando-se de 4 variáveis: gestão estratégica, variável interinstitucional, gestão da informação, monitoramento e avaliação. A análise mostrou que ambos os casos estudados tiveram como diretrizes norteadoras de seus trabalhos com indicadores de políticas públicas a colaboração, a participação e transparência. Esses achados no estudo serviram como referência para a elaboração da proposta de diretrizes para a SMDHC para a construção de seus indicadores de direitos humanos e cidadania.

Referências Bibliográficas

BRASIL. (2010). Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Planejamento e Investimentos Estratégicos - SPI. Indicadores de programas: Guia Metodológico / Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Secretaria de Planejamento e Investimentos Estratégicos - Brasília : MP, 2010. Disponível em: <http://www.planejamento.gov.br/secretarias/upload/Arquivos/spi/publicacoes/100324_indicadores_programas-guia_metodologico.pdf>. Acesso em: 4 de setembro de 2013

BRASIL, (2012). Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Orçamento Federal. Secretaria de Planejamento e Investimentos Estratégicos. Indicadores - Orientações Básicas Aplicadas à Gestão Pública. – Brasília: MP, 2012

ROTTA, C., HEGENBERG, J. T., SANTOS, M. C., NASCIMENTO, D. E., SILVA, C. L. da. Proposição de critérios para a construção de indicadores voltados aos temas governança, saúde e bem-estar e coexistência em uma cidade global do projeto ‘Cidades inovadoras: Curitiba 2030’. RBPD – Revista Brasileira de Planejamento e Desenvolvimento, v. 1 , n. 1 , p. 99-113 , jul./dez. 2012

DEHEINZELIN, Lala. (2009). Indicadores: afinal, o que estamos medindo? In: LOUETTE, Anne (org.). Compêndio de Indicadores de Sustentabilidade de Nações: uma contribuição ao diálogo da sustentabilidade. São Paulo: WHH, 2009.

DINIZ, V.; TALIBERTI, H.; GUIMARÃES, C. (2012). A função do Estado na redução da assimetria da informação. In Tensões em Rede: os limites e possibilidade da cidadania na internet. SILVEIRA, S.; JOSGRILBERG, F. (org). São Bernardo do Campo: Universidade Metodista, 2012.

DOWBOR, Ladislau. (2009). Indicadores: afinal, o que estamos medindo? In: LOUETTE, Anne (org.). Compêndio de Indicadores de Sustentabilidade de Nações: uma contribuição ao diálogo da sustentabilidade. São Paulo: WHH, 2009

JANUZZI, Paulo Martino. (2005). Indicadores para diagnóstico, monitoramento e avaliação de programas sociais no Brasil. Revista do Serviço Público Brasília 56 (2): 137-160, Abr/Jun 2005

SESI/PR. (2010). Serviço Social da Indústria. Departamento Regional do Estado do Paraná. Observatório Regional Base de Indicadores de Sustentabilidade – ORBIS. Construção e Análise de Indicadores. Curitiba: [s.n.], 2010. Disponível em <<http://www.orbis.org.br/produto/13/indicadores>>. Acesso em 4 de setembro de 2013

STIGLITZ, Joseph E. “Transparency in Government”. In World Bank: The Right to Tell: The role of Mass Media in Economic Development. Washington: World Bank, 2002, p. 28, 42ss.

STIGLITZ, Joseph E.; SEN, Amartya; FITOUSSI, Jean-Paul. Relatório da Comissão sobre a Mensuração de desempenho Econômico e Progresso Social. Tradução de: Rapport de la Commission sur la mesure des performances économiques et du progrès social. (2009). SESI. Departamento Regional do Paraná – Curitiba: SESI/PR, 2012.

VAZ, José Carlos. (2007). Internet e promoção da cidadania: a contribuição dos portais municipais. São Paulo: Blucher Acadêmico, 2007.

VENTURA, Magda Maria. O Estudo de Caso como Modalidade de Pesquisa, Revista SOCERJ. 2007; 20(5):383-386, setembro/outubro.

ENTREVISTAS REALIZADAS

NOME	ORGANIZAÇÃO	CARGO
Clara Meyer Cabral	Rede Nossa São Paulo	Coordenadora do Observatório Cidadão da Rede Nossa São Paulo
Alexandre Barbosa	Centro de Estudos de TIC (CETIC), Núcleo de Informação e Comunicação do Ponto BR, CGI.br	Gerente do CETIC