

ONLINE ACCOUNTABILITY NO SECTOR PÚBLICO: ESTADO DA ARTEMiguel Lira¹Veronika S. Neves²

RESUMO: Os *websites* institucionais podem ter um papel primordial na promoção da *accountability* das entidades públicas, já que a *internet* tornou mais fácil a divulgação de informação, a interação bidirecional com os *stakeholders* e a responsabilização de gestores públicos, de políticos e das próprias instituições. Tanto quanto é do nosso conhecimento, ainda não foi exposto o estado da arte sobre a *accountability* no sector público num ambiente *online*. Este trabalho tem como objetivo suprir esta lacuna e proporcionar uma revisão abrangente do que já foi realizado neste campo de investigação, bem como prover uma agenda para pesquisas futuras. A metodologia utilizada foi a análise documental e bibliométrica dos *papers* que abordaram esta temática. Embora não consensual, muita da literatura deixa antever que o potencial da *internet* na promoção da *accountability* ainda não foi plenamente atingido. Quanto a perspectivas futuras, existem várias pistas que podem ser seguidas, incluindo a aposta num maior suporte teórico das pesquisas, a diversificação das instituições ou áreas geográficas analisadas, a averiguação do papel da *web-based accountability* nas *democracias iliberais* ou a identificação dos determinantes e dos fatores explicativos para os níveis de *online accountability* das instituições públicas.

Palavras-chave: *Accountability, E-Government, Internet, Online Accountability, Sector Público.*

ONLINE ACCOUNTABILITY IN THE PUBLIC SECTOR: STATE OF THE ART

ABSTRACT: Institutional websites can play a major role in promoting accountability for public entities, since the internet has made it easier to disseminate information, bidirectional interaction with stakeholders and hold public managers, politicians and the institutions themselves accountable. As far as we know, the state of the art on accountability in the public sector in an online environment has not yet been exposed. This work aims to fill this gap and provide a comprehensive review of what has already been done in this field of research, as well as providing an agenda for future research. The methodology used was the documental and bibliometric analysis of the papers that addressed this theme. Although not consensual, much of the literature suggests that the potential of the internet in promoting accountability has not yet been fully achieved. As for future perspectives, there are several clues that can be followed, including betting on greater theoretical support for research, the diversification of the institutions or geographic areas analyzed, the investigation of the role of web-based accountability in illiberal democracies or the identification of determinants and the explanatory factors for the levels of online accountability of public institutions.

Keywords: *Accountability, E-Government, Internet, Online Accountability, Public Sector.*

¹ Doutor, Coimbra Business School | ISCAC, Instituto Politécnico de Coimbra, mlira@iscac.pt

² Mestre, Coimbra Business School | ISCAC, Instituto Politécnico de Coimbra, vsokotnyuk@iscac.pt

1 INTRODUÇÃO

O recurso às tecnologias baseadas na *web* transfigurou o âmago do sector público de inúmeros países, sendo considerado uma autêntica tendência global (PINA; TORRES; ROYO, 2009). Esta realidade facilitou um melhor acesso aos serviços públicos (DO; DAVEY; COY, 2014; VASTO; CAMPO; URQUÍA-GRANDE; JORGE, 2019) e permitiu uma resposta mais adequada às necessidades dos cidadãos (RODRÍGUEZ; PÉREZ; GODOY, 2012) e reduziu a distância entre as entidades públicas e os seus *stakeholders*, ao permitir uma maior interação entres estes (LEPORE; PISANO, 2017; LYRIO; LUNKES; TALIANI, 2018). Além disso, não deve ser descurado o seguinte facto: a *internet* é uma ferramenta estratégica na disseminação e na promoção da divulgação de informação, o que foi aproveitado pelas organizações deste sector (VASTO et al., 2019).

Nesta perspetiva, ao melhorar a capacidade de resposta aos *stakeholders*, através de uma interação bidirecional (PINA et al., 2009), ao viabilizar o compartilhamento de informações críticas por parte das organizações do sector público (CAMERON, 2004), a *internet* tornou mais fácil a responsabilização de políticos, de gestores públicos e das próprias instituições (LEPORE; PISANO, 2017). Torna-se, assim, evidente que os *websites* institucionais podem ter um papel primordial na promoção da *accountability* das organizações públicas (DAINELLI; MANETTI; SIBILIO, 2013; LOURENÇO; SÁ; JORGE; PATTARO, 2013; MARTÍNEZ; MARTÍNEZ; PRADAS, 2013; RAUPP; PINHO, 2013; SAXTON; GUO, 2011), contribuindo para a ascensão de novas formas de *accountability* (LEPORE; PISANO, 2017). Em síntese, “*with the diffusion of Internet technology, there is both an increased need as well as ability to use the Web to address organizational accountability*” (SAXTON; GUO, 2011, p. 273).

Dada a sua importância, o estudo desta temática tornou-se inevitável e premente, tendo sido alvo de diversas pesquisas nos últimos anos. Porém, tanto quanto é do nosso conhecimento, não existe, até ao momento, nenhuma revisão de literatura ou análise bibliométrica sobre a *accountability* nos meandros digitais. Considerada esta lacuna na literatura, este trabalho tem como objetivo proporcionar uma revisão abrangente do que já foi realizado neste campo de investigação, bem como prover uma agenda para pesquisas futuras. Estes objetivos resultam nestas duas perguntas de investigação:

- Qual é o estado da arte das pesquisas que abordam a *accountability* no sector público num ambiente *online*?
- Quais são os caminhos futuros perspectiváveis para as investigações que incidam sobre este tópico?

Por forma a dar uma resposta cabal a estes objetivos e perguntas de investigação, a metodologia utilizada passou pela análise documental e bibliométrica de diversos artigos. Estes foram selecionados, numa primeira fase, através da pesquisa de determinadas palavras-chave na SCOPUS, sendo posteriormente complementados por outros recolhidos através de *citation tracking* e da análise das referências bibliográficas dos *papers* elegidos a partir da SCOPUS.

Com este trabalho esperamos contribuir para a construção e robustecimento do conhecimento nesta importante área, uma vez que esta pesquisa caracteriza, lista e expõe os principais aspetos da literatura, além de apresentar possíveis caminhos de investigação futura.

Quanto à estrutura do presente trabalho, além desta introdução, este é composta por cinco seções, a que se seguem as conclusões e as referências bibliográficas. No que concerne às seções que compõem o corpo do texto, começamos com a dissecação do domínio da pesquisa, seguindo-se uma segunda seção onde serão explanados os seus aspetos metodológicos, outra em que são apreciados diversos dados bibliométricos, derivando posteriormente para o estado da arte e, por fim, para a apresentação de diversas perspectivas futuras de investigação nesta temática.

2 ACCOUNTABILITY NUM AMBIENTE ONLINE: ASPETOS FULCRAIS

Na opinião de Hood (2010), a *accountability* denota amplamente o dever de uma organização, ou de um indivíduo, em assumir a responsabilidade pelo modo como os seus assuntos foram conduzidos. Assim, na sua forma mais frugal, *accountability* refere-se à manutenção de certas expectativas sobre o que as organizações devem ser capazes de explicar, justificar e assumir a responsabilidade (COOPER; OWEN, 2007). Desta maneira, é geralmente aceite que este conceito remete para a obrigação de 'prestar contas' ou, dito de outra formas, aponta para a

exigência de 'prestação de contas' do desempenho, durante um período específico, por parte de um ator (ou mais) a outro ator (COY; FISCHER; GORDON, 2001).

Alargando um pouco esta noção, a verdade é que a *accountability* inclui muito mais do que apenas os processos e canais formais montados para a comunicação de informação a uma parte interessada. Em vez disso, o termo *accountability* deve ser associado a um amplo espectro de expectativas públicas que lidam com o desempenho organizacional, capacidade de resposta e até mesmo moralidade das instituições. Por outras palavras, este é um conceito multidimensional que inclui "*reporting information, enabling stakeholder participation, evaluating performance (both internally and externally), and responding to stakeholder concerns*" (TREMBLAY-BOIRE; PRAKASH, 2015, p. 695).

No sector público este conceito é aplicado de uma forma especialmente acentuada e intensiva. Tal será fácil de compreender se considerarmos que os recursos consumidos pelas organizações públicas foram adquiridos compulsoriamente aos agentes económicos de uma sociedade, através da arrecadação de impostos, taxas, etc. Daí que seja premente a existência de uma adequada e clara *accountability* sobre a utilização dos dinheiros públicos (CAMERON, 2004; SUŁKOWSKI, 2016).

No sector público, a *accountability* frequentemente refere-se à responsabilidade que os atores públicos têm na aclaração do seu desempenho perante os seus *stakeholders*, em particular, e a sociedade, em geral (WONG; WELCH, 2004). Ampliando o espectro da abordagem deste conceito na esfera pública, e segundo Lourenço et al. (2013, p. 280), a *accountability* democrática exige que os governos aumentem a transparência, divulguem mais informações aos cidadãos, promovam o escrutínio das despesas públicas e previnam a corrupção e o desperdício de recursos públicos. Nesta busca por mais transparência, considerada essencial para a *accountability*, "*the role of information technologies is crucial*". Daqui surge a ligação entre a *accountability* e as tecnologias de informação e comunicação (TIC), com destaque para a *internet*, que passamos a explorar.

Abreu, Junior e Reis (2019, p. 297) referem que as "*information and communication technologies (...) have become an accountability tool for public managers, as well as an instrument for consolidating the rights of access to information and democratic participation of citizens*". Por seu lado, Joaquin e Greitens (2012, p. 4) indicam que a "*information technology (...) potentially increases the level of trust and*

the ease with government can showcase performance, which is essential for meaningful accountability and participation". Martínez et al. (2013) partilham a mesma cartilha, pois defendem que as TIC permitem uma maior participação dos cidadãos e uma melhoria das relações entre estes e as organizações públicas. Aditam estes autores que a *internet* permite aumentar a transparência e melhorar a *accountability*, desde que existam condições políticas e culturais para que isso aconteça.

Dependendo dos *designs* tecnológicos adotados, dos objetivos e da forma como são construídos, os *websites* das organizações públicas podem contribuir efetivamente para a edificação da *accountability* no sector público (RAUPP; PINHO, 2013). É imprescindível que os *sites* institucionais destas instituições promovam a confiança pública e, ao mesmo tempo, proporcionem "*understandable, meaningful, and usable government accountability information*" (CARSTENS; KIES; STOCKMAN, 2014, p. 19).

Torna-se evidente que a rápida difusão de tecnologias baseadas na *internet* trouxe consigo um potencial considerável de promoção da *accountability* organizacional (DAINELLI et al., 2013; SAXTON; GUO, 2011), através da partilha e disseminação de informação organizacional pelos *stakeholders* e demais comunidade (CAMERON, 2004; COOLEY, 2020a), visto que a equidade, a acessibilidade e a partilha dessa informação são fundamentais para a *accountability* (COY et al., 2001). Cameron (2004, p. 59) é perentório ao considerar o acesso à informação: "*an essential characteristic of accountability – virtually all accountability relies on the availability of relevant and timely information*".

Assim sendo, e à laia de conclusão, podemos considerar que a *internet* melhorou a capacidade de comunicação e o compartilhamento de informações críticas por parte das organizações do sector público (CAMERON, 2004), enquanto reduziu a distância entre estas e os seus *stakeholders* e tornou mais fácil a responsabilização de políticos, de gestores públicos e das próprias instituições (LEPORE; PISANO, 2017).

3 METODOLOGIA DA INVESTIGAÇÃO

No presente estudo, a abordagem utilizada para a obtenção dos artigos relevantes para a investigação foi a pesquisa de determinadas palavras-chave na SCOPUS, uma das maiores e mais conceituadas bases de dados de literatura

científica revista por pares. Este processo decorreu durante o mês de dezembro de 2020.

As palavras-chave foram escolhidas por serem termos que se referem diretamente à temática aqui em investigação, devendo estar localizadas no título, no resumo ou nas palavras-chave dos *papers* constante dessa base de dados. Assim, numa primeira fase, foram pesquisadas: “*online accountability*”; “*web based accountability*”; “*digital accountability*”; “*website accountability*”; “*internet accountability*”; “*web accountability*”; “*virtual accountability*”. Numa segunda fase, tendo em consideração a análise realizada aos *papers* obtidos na primeira leva, foram pesquisadas as seguintes conjugações de palavras-chave: “*web content analysis*” + *accountability*; *accountability* + *e-government*. Esta lista de termos resultou de uma escolha subjetiva por parte dos autores, mas que se acredita ser representativa do fenómeno em estudo, até porque estas apenas foram selecionadas após nos inteirmos sobre a *accountability* no mundo virtual, através da leitura de diversa literatura.

Não foram realizadas quaisquer restrições temporais às pesquisas realizadas ou quanto ao idioma utilizado, embora tenham sido impostas limitações quanto ao tipo de documento, já que apenas foram analisados os artigos, os capítulos de livro e as comunicações apresentadas em eventos científicos, já publicados ou no prelo.

Depois foi realizada uma filtragem dos *papers* obtidos: eliminação dos que estavam em duplicado, por surgirem nas diversas buscas realizadas com diferentes termos de pesquisa; expurgação daqueles que logo à primeira vista não se enquadravam na temática em análise, tendo em consideração o título e/ou resumo; e identificação dos que abordavam o sector público, no seu sentido mais lato, incorporando inclusive o sector empresarial público. Finda esta fase, os trabalhos foram objeto de uma leitura mais atenta, por forma a selecionar os que estavam estritamente relacionados com a temática deste trabalho. De notar que este procedimento de filtragem tanto teve em consideração *papers* cuja abordagem passava por um ponto de vista teórico e conceptual, como aqueles cuja abordagem era de natureza eminentemente empírica.

Além disso, as referências bibliográficas dos *papers* selecionados foram analisadas, além de ter sido realizado uma *citation tracking*. Objetivo? Encontrar trabalhos que tivessem escapado à pesquisa bibliográfica anteriormente realizada.

Após a conclusão do processo acima descrito, obtivemos uma lista final de 32 *papers*.

Em seguida, os dados bibliométricos pertinentes foram inseridos numa folha de dados do *Microsoft Excel*®, para uma melhor organização e visualização, com um nível de detalhe adequado aos objetivos específicos desta investigação. Os dados bibliométricos coligidos e analisados foram: o ano de publicação; os autores; o subsector público investigado; a localização geográfica da pesquisa; metodologias e técnicas metodológicas; teorias de suporte à pesquisa; número de teorias utilizadas; e o tipo de *paper*.

Por fim, foi realizada a análise de conteúdo dos *papers*, para que fosse possível: reconhecer as principais tendências de investigação dentro desta temática; identificar os objetivos e as principais conclusões apresentadas nos trabalhos; detetar as lacunas de conhecimento encontradas; e constituir uma agenda para futuras propostas de investigação.

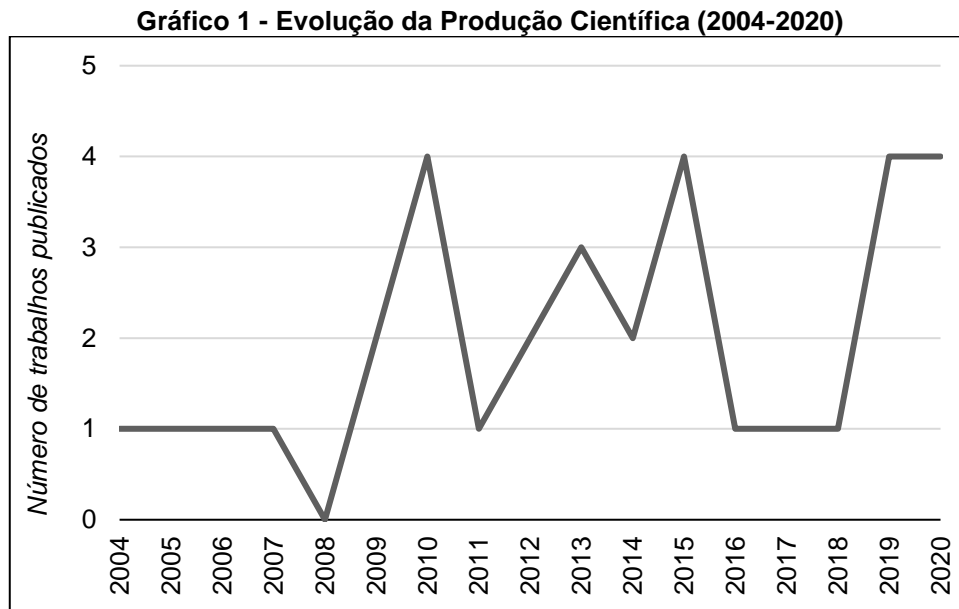
Podemos classificar este estudo, quanto aos seus objetivos, como uma pesquisa descritiva, uma vez que tem a pretensão de caracterizar o estado da arte da *accountability* num ambiente *online*. No que concerne aos procedimentos metodológicos, identifica-se como uma pesquisa documental, já que foi utilizada uma base de dados de produções científicas já publicadas e no prelo, sendo certo que são elas que norteiam este estudo. Além disso, esta investigação socorreu-se da bibliometria para analisar alguns dados recolhidos, portanto, podemos considerar que é também uma pesquisa bibliométrica, o que faz com que possua uma abordagem quantitativa quanto ao tratamento dos dados, muito embora seja também realizada uma análise de conteúdo de cariz qualitativo.

4 ANÁLISE DE DADOS BIBLIOMÉTRICOS: UMA APRECIÇÃO GERAL

Tal como preconizado no ponto anterior, com base na pesquisa documental realizada, foram escolhidos 32 trabalhos científicos, sendo estes divididos em vinte e três artigos, seis capítulos de livros e três comunicações. Nas próximas linhas iremos apresentar e analisar os principais aspetos dos dados bibliométricos recolhidos.

A evolução temporal das publicações científicas está apresentada no Gráfico 1. O primeiro ponto a destacar é o facto de o primeiro *paper* apenas ter surgido em 2004, muito embora o seu impacto na literatura tenha sido assinalável: trata-se do

seminal trabalho de Wong e Welch (2004), registrando até ao momento 232 citações na SCOPUS. Como podemos verificar a evolução é desigual e irregular, nunca ultrapassando as 4 publicações num só ano, embora esta marca tenha sido atingida em quatro anos distintos: 2010; 2015; 2019; e 2020. Em contrapartida em 2008 não foi publicado qualquer trabalho.



Fonte: Elaboração própria

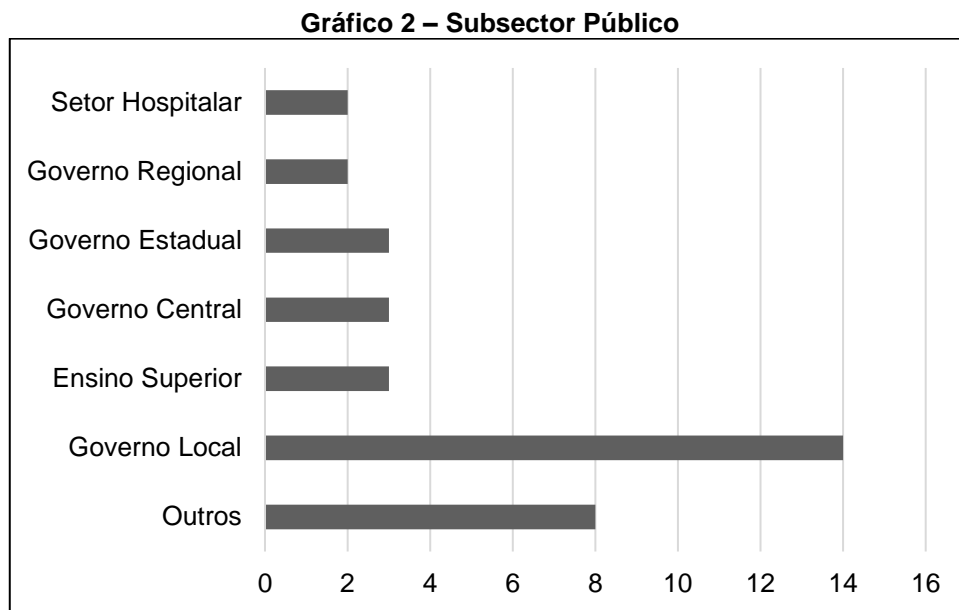
É igualmente importante apresentar a localização geográfica da investigação. Neste caso, devemos salientar que os trabalhos são muito distintos entre si, pois tanto incidem sobre um só país como têm dimensões à escala internacional, embora existam quatro sem uma localização geográfica específica. Comprovando a multiplicidade geográfica, foram estudados vinte e cinco países diferentes³, desde aqueles que apenas surgem uma vez, como é o caso da Portugal, Áustria, China, Colômbia, Egito, Grécia, Indonésia ou Suíça, por exemplo, até os mais explorados como os Estados Unidos da América (7 vezes), Espanha e Itália (ambas 4 vezes).

Quando os trabalhos incluem mais do que uma localização geográfica é numa ótica de comparabilidade entre esses territórios e/ou de análise de um bloco económico/geográfico, como a América do Sul ou União Europeia (UE). Concretamente, existem seis comparações internacionais e sete estudos sobre blocos

³ A lista completa é a seguinte: Alemanha, Austrália, Áustria, Brasil, Canadá, China, Colômbia, Coreia do Sul, Egito, Espanha, Estados Unidos da América, França, Grécia, Indonésia, Itália, Japão, Malásia, México, Nova Zelândia, Países Baixos, Portugal, Reino Unido, Singapura, Suécia e Suíça.

económico/geográfico, em que quatro incidem sobre a UE, além de um *paper* para a América do Sul, outro para América Central e um sobre a Mercosul.

No que concerne ao subsector público escrutinado no âmbito das investigações, a grande maioria dos *papers* dedica-se apenas à análise de um subsector, embora existindo algumas exceções. O óbvio destaque do Gráfico 2 é o Governo Local, tendo este sido objeto de catorze pesquisas, deixando muito para trás o Governo Central, o Governo Estadual e o Ensino Superior, que apenas surgem mencionados em três investigações, além do Sector Hospitalar e do Governo Regional, alvos de duas inquirições. Nos 'Outros' estão compilados todos os subsectores que apenas surgem uma vez, como o Sector Empresarial do Estado, Ensino Não Superior, Tribunais, Agências Públicas, etc.



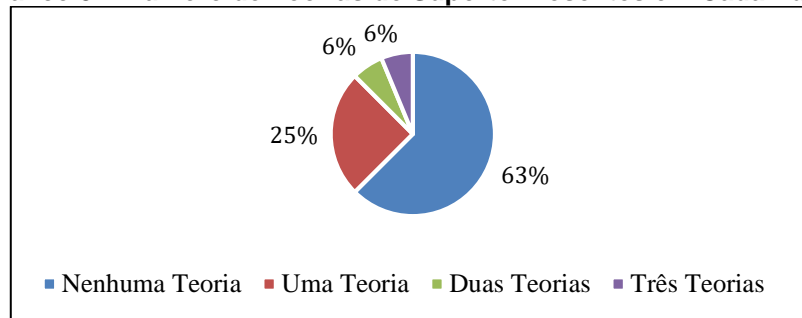
Fonte: Elaboração própria

Algumas notas sobre a autoria dos *papers* analisados. Com a exceção de cinco artigos, todos os outros foram elaborados em coautoria, existindo a predominância de trabalhos produzidos por três autores, já que representam metade dos artigos em análise. Acrescente-se que oito *papers* foram assinados por dois autores e três trabalhos foram produzidos por quatro. Dos sessenta e dois autores, que redigiram os artigos agora em análise, apenas nove inscreveram o seu nome em mais do que um *paper*. Destes, os mais laboriosos foram Sonia Royo e Vicente Pina Martínez, ambos com cinco *papers*.

No que toca às teorias de suporte das pesquisas, apenas doze, ou seja 37%, dos trabalhos analisados apresentam, pelo menos, uma teoria para a fundamentação

teórica do mesmo. Posto isto, é fácil de concluir que a grande maioria dos *papers* não recorre a nenhuma teoria para alicerçar e tornar mais robusta a investigação realizada, o que está bem patente no Gráfico 3. Por entre os *papers* que apresentam uma base teórica, oito recorrem apenas a uma teoria, enquanto o número é igual para os que empregam duas e três teorias de suporte em simultâneo: apenas dois *papers* em cada situação.

Gráfico 3 – Número de Teorias de Suporte Presentes em Cada Paper



Fonte: Elaboração própria

Após a identificação das teorias utilizadas nos *papers* em análise, podemos concluir que os autores recorreram mais vezes à Teoria da Agência (5 vezes) para explicar os resultados, sendo seguida pelas Teoria Institucional e Teoria dos *Stakeholders* (3 vezes), sem esquecer a Teoria da Legitimidade (2 vezes). Existem outras teorias que apenas são mencionadas uma vez, tal como a *Diffusion of Innovations Theory*, *Resource Dependence Theory*, etc.

No que concerne às metodologias e técnicas metodológicas utilizadas, alguns dos trabalhos são omissos na sua clara identificação. Por entre as indicadas, temos o recurso à revisão da literatura, questionários e entrevistas ou ao estudo de caso. Porém, podemos considerar que a mais utilizada é, de longe, a análise de conteúdo, tanto dos *websites* institucionais (dezassete *papers*), como das redes sociais, como Twitter, LinkedIn, Instagram e Facebook (três *papers*), com uma pequena predominância desta última. Frequentemente associada a esta análise de conteúdo está a utilização de índices, modelos de análise ou protocolos de observação, frequentemente assentes em itens/questões/indicadores distribuídos por diversas dimensões de análise. Temos o caso de Royo, Yetano e García-Lacalle (2019) cuja análise abrangente do conteúdo dos *sites* de noventa e uma empresas públicas espanholas envolveu sessenta itens classificados em quatro dimensões: informações

financeiras e económicas (17 itens); informações sobre objetivos, políticas e estratégias (13 itens); *corporate governance* (16 itens); usabilidade (14 itens).

Neste contexto, deve ainda ser sublinhado a utilização de modelos de regressão para a identificação dos fatores determinantes dos fenómenos abordados, embora o número de trabalhos que a utiliza seja reduzido (5 *papers*). Por exemplo, Cooley (2020b) associou os resultados da sua pesquisa sobre as práticas de *online accountability* de organizações de saúde a três perspetivas: ambiente externo (dimensão do hospital; localização; e número de admissões anuais); situação financeira; e modelo de governação (sector; e afiliação num sistema de saúde).

Por fim, é seguro afirmar que as investigações de cariz empírico são as que prevalecem e que a maioria emprega a pesquisa quantitativa, quanto à abordagem do problema.

5 ACCOUNTABILITY NO SECTOR PÚBLICO E A INTERNET: O ESTADO DA ARTE

Anteriormente foi apresentado o argumento de que a presença *online* das organizações públicas é um potenciador da *accountability* no sector público, dadas as inúmeras possibilidades derivantes do recurso às TIC, designadamente a *internet*, para a interação destas instituições com os seus *stakeholders* e para a divulgação de informação. Portanto, não será de estranhar que seja esta a perspetiva dominante da literatura cujos objetivos passem pelo estudo da *accountability* das entidades públicas no mundo virtual, ou seja, o foco desses estudos incide sobre a divulgação de informação e/ou a relação com os *stakeholders* através da *internet*.

É nesta perspetiva que muitas pesquisas abordam a relação entre *e-government* e *accountability*. A ligação entre estes conceitos é tão forte que essa conexão fica, desde logo, exposta no próprio título do *paper*⁴.

O advento do *e-government* está intimamente associado à evolução dos modelos de gestão pública comprometidos com a difusão dos recursos tecnológicos, já que foram estes que possibilitaram o desenvolvimento dos mecanismos de governo eletrónico (ABREU et al., 2019). Além disso, a adoção de tecnologias baseadas na

⁴ Apenas dois exemplos: *Does E-Government Promote Accountability? A Comparative Analysis of Website Openness and Government Accountability* (WONG; WELCH, 2004); *E-Government for Transparency, Anti-Corruption, and Accountability: Challenges and Opportunities for Central American Countries* (COROJAN; CRIADO, 2012).

web para o fornecimento de serviços públicos tornou-se uma tendência global no sector público (WONG; WELCH, 2004) e um aspeto fulcral para a sua modernização (PINA; TORRES; ROYO, 2007).

Neste âmbito, o que podemos entender, concretamente, por ‘*e-government*’? Em termos muito básicos, serão as relações mantidas pelas organizações públicas com os cidadãos e outras instituições, públicas ou não, assentes nas plataformas e portais *online* (PETRAKAKI, 2018), daí que Wong e Welch (2004, p. 278) refiram que “*website and web-based technologies often form a core and indispensable part of any e-government. It is also the focus and contact point of the new electronic government-and-citizen interface created under e-government*”.

Este conceito básico e inicial de *e-government*, de utilização da *internet* para o fornecimento de serviços e divulgação de informação, foi sendo paulatinamente substituído por outro mais incisivo e abrangente, em que o uso das TIC, de onde se destaca a *internet*, transformou-se numa ferramenta que permitirá alcançar um melhor governo, ao permitir o envolvimento *online* dos diversos *stakeholders* no processo de formulação, debate e implementação de políticas públicas (PINA et al., 2007, 2009). Por outras palavras, na primeira abordagem, “*e-government is considered as a tool for the dissemination of information and the delivery of services online*”, enquanto a visão mais recente remete *e-government* para a “*capacity to transform public administration through the use of [TIC]*” (PINA; TORRES; ROYO, 2010, p. 3).

Em suma, tendo em consideração todas as possibilidades que advêm do *e-government*, bem como a sua acessibilidade, interatividade e conveniência (JUSTICE; MELITSKI; SMITH, 2006), surgiu uma necessidade para que os *websites* das organizações públicas promovam a confiança pública e que proporcionem a necessária *accountability* (CARSTENS et al., 2014).

É neste contexto que Pina et al. (2009, p. 1138) identificam uma questão primordial nesta temática: “*e-government is leading towards a more transparent, interactive, open and hence accountable government*”? É por isso que muita da literatura neste campo tem como ponto de partida a obtenção de uma resposta cabal a esta interrogação.

A bem da verdade, cinco anos antes, Wong e Welch (2004, p. 275) já se tinham debruçado sobre a popularidade do *e-government* e a crescente interação entre as entidades públicas e os cidadãos através da *internet*, tendo na altura identificado uma grande questão: “*To what extent does e-government promote public accountability*?”.

A resposta a que estes autores chegaram não podia ter sido mais descorajante: “*It is simply a myth that e-government will automatically and dramatically change the accountability nature of public organizations*” (WONG; WELCH, 2004, p. 291). Embora admitam que a adoção do *e-government* até poderá resultar num aumento, em termos gerais, da *accountability*, o facto é que foram detetadas divergências da *accountability* entre países e instituições, tendo em consideração o seu contexto específico. Isto porque o efeito do *e-government* sobre a *accountability* tanto é afetado pelas particularidades do sistema de serviço público de cada estado, como pelas características organizacionais específicas de cada entidade pública, o que leva a que estes autores concluam que as diferenças existentes, a nível nacional e organizacional, quanto à *accountability*, não podem ser minoradas simplesmente através da introdução e disseminação da tecnologia do *e-government* baseada na *web* (*Ibidem*).

Os trabalhos de Pina et al. (2007, 2009, 2010), em que é avaliado até que ponto o *e-government* fomenta a *accountability* e a transparência nos governos locais (e regionais, num dos estudos) da UE, chegam a conclusões similares. Embora pareça ser inegável que os resultados obtidos demonstrem um assinalável progresso na aplicação das TIC, bem como uma preocupação crescente destas entidades em proporcionar uma aproximação entre o sector público e os cidadãos, não podem ser descurados os seguintes factos: as iniciativas de *e-government* analisadas ainda demonstram influência do estilo tradicional de administração pública de cada país (ou grupos de países); poucos *sites* exibem sinais evidentes de uma clara abertura para a estimulação do diálogo com os cidadãos, dada a sua pouca interatividade e o enfoque dado à divulgação de informação.

Em jeito de resumo, para os autores supramencionados, as TIC, na prática, “*have not had a dramatic impact on public accountability*” (PINA et al., 2010, p. 16).

Em sentido contrário, quanto aos resultados obtidos, temos a pesquisa de Corojan e Criado (2012), sobre o desenvolvimento do *e-government* nos países da América Central e o papel deste na promoção da *accountability*, transparência e medidas anticorrupção, entre 2000 e 2010, tendo em consideração as ações das agências vocacionadas para estas matérias. Estes autores concluíram que o *e-government*, e as TIC que o sustentam, facilitam a *accountability*, a transparência e limitam a corrupção.

Retornando algo já aqui abordado, a importância para a *accountability* da interação entre as organizações públicas e os cidadãos e demais *stakeholders*, bem como o envolvimento destes últimos na esfera pública, tornou-se bem evidente ao longo deste texto. Assim, é expectável que diversas pesquisas abordem esta temática, como é o caso do trabalho desenvolvido por Carstens, Kies e Stockman (2015, p. 189). Embora o foco passe pela *accountability* e transparência através do *e-government*, tendo os autores concluído que "*there is a need for government Websites to promote public trust while providing understandable, meaningful and usable government accountability information securely*", o *paper* também discute as melhores maneiras de envolver os cidadãos nas discussões sobre *accountability* e transparência, por forma a que estas aumentem.

Existe ainda espaço para temas mais específicos, nomeadamente quanto ao estudo de *accountability* democrática, fiscal, orçamental ou baseada no desempenho, tópicos abordados por Joaquin e Greitens (2012) ou Justice et al. (2006). Não obstante esta especificidade, as conclusões convergem, minimamente, com outras já aqui enunciadas: muitas organizações "*have not fully exploited the potential of the Web for fiscal accountability and participation even for information dissemination*" (JUSTICE et al., p. 318); "*states are better at including engagement data than at demonstrating performance-based accountability*" (JOAQUIN; GREITENS, 2012, p. 1).

Face ao exposto nos parágrafos anteriores, a importância da mensuração da *accountability* na esfera do *e-government* é bastante notória. Porém, a inexistência de um índice que permitisse avaliar o nível de *e-government accountability* foi detetada por Santos, Ferreira, Marques e Azevedo (2018). Por esse motivo, estes autores criaram o EAGLE_Index, um índice para a avaliação do grau de maturidade da *accountability* dos *websites* institucionais das entidades públicas. A noção de que esta apreciação deva ser holística, leva a que o índice proposto integre várias dimensões: "*online presence, online quality, online financial and performance reporting and online services maturity are four inseparable dimensions in the holistic evaluation of any website*". Cada um destas dimensões será subdividida em critérios, que por sua vez irão incluir um conjunto de indicadores apropriados (*Ibidem*, p. 115).

A restante literatura sobre a *accountability* no sector público, nos meandros do mundo *online*, segue os mesmos cânones do que acima foi exposto, sempre com o *e-government* presente, implícita ou explicitamente. Os objetivos é que serão heterogéneos, como por exemplo:

- avaliar até que ponto as universidades públicas da Malásia divulgam informações de *accountability* nos seus *websites* e relatórios anuais (ISMAIL; BAKAR, 2011);
- examinar o uso das redes sociais pelos governos locais na divulgação de ações, planos ou informações ambientais como uma nova forma de melhorar a *accountability* perante os cidadãos (ROCCA; GIACOMINI; ZOLA, 2020);
- analisar a relação entre a *accountability* e o desempenho dos governos locais italianos (LEPORE; PISANO, 2017);
- apresentar o projeto “*Internet for Accountability*”, uma iniciativa com o objetivo de fortalecer a *accountability* dos municípios através do uso de *software open source* (CASASBUENAS; BARRERA; PAZ, 2009);
- investigar a capacidade dos *websites* dos municípios para a construção de *accountability* (RAUPP; PINHO, 2013);
- estudar os *websites* dos ramos legislativos e judiciais, por forma a investigar elementos característicos da *accountability* (ABREU et al., 2019);
- comparar as práticas de *online accountability* em organizações públicas, privadas e sem fins lucrativos do sector hospitalar (COOLEY, 2020a); ou
- identificar diferentes padrões de *accountability* no sector público empresarial (ROYO et al., 2019).

Embora com diferenças ao nível das metodologias utilizadas, dos objetivos prosseguidos ou das suas conclusões, importa realçar a importância dos trabalhos já realizados para a evolução da temática em apreço, tanto ao nível das implicações práticas como académicas. No entanto, existe ainda um longo caminho a percorrer, do qual exibiremos uns vislumbres na próxima seção.

6 PERSPETIVAS FUTURAS DE INVESTIGAÇÃO

Porventura, seria expectável considerar que as perspetivas futuras de investigação em *online accountability*, no sector público, passassem pelas pistas deixadas pelos autores que já investigaram esta temática. Porém, a maioria desta literatura não deixa quaisquer indícios desse teor ou, quando tal ocorre, apenas são

expostas propostas com o intuito de suprir as limitações de cada pesquisa, o que leva a recomendações pouco generalizáveis. Podemos apresentar o exemplo de Ismail e Bakar (2011), pois estes autores indicam que no futuro devem ser estudadas todas universidades públicas da Malásia, e não apenas as 11 por eles analisadas, além de que poderá ser realizado um estudo longitudinal com a mesma população, ao invés da apreciação limitada a um único ano como a que foi efetuada.

Nem toda a literatura, todavia, padece deste senão. Um bom exemplo é o caso de Justice et al. (2006, p. 319), visto apresentarem diversos percursos de qualidade passíveis de serem percorridos por outros, de que é exemplo:

Future research should seek to identify barriers to fuller exploitation of the Web and other e-government technologies to promote the fiscal transparency and opportunities for citizen engagement that are necessary conditions for democratic accountability and responsiveness in the allocation and use of public resources. One way to do this might be to formulate and test hypotheses concerning the observed relationship between budget awards and the extent to which Web sites are used to foster fiscal accountability and participation.

Este não é caso único, existem outras propostas interessantes: conjugar o estudo da *accountability* num ambiente *online* com outras vertentes desta (COOLEY, 2020a); identificar os *stakeholders* que pressionam as organizações e responsáveis públicos em busca de uma melhor *accountability*, bem como os efeitos práticos dessa pressão (RAUPP; PINHO, 2013); efetuar mais estudos internacionais de cariz comparativo (DO et al., 2014; ROYO et al., 2019; STAMATI; PAPADOPOULOS; ANAGNOSTOPOULOS, 2015).

Além destes, diversos autores mencionam a realização de entrevistas ou inquéritos aos diversos *stakeholders*, por forma a obter uma visão destes sobre a *accountability* e das suas necessidades (COOLEY, 2020a; DO et al., 2014; STAMATI et al.). Para além dos indicados, existem outros instrumentos metodológicos para a prossecução desta via, dos quais salientamos o *Focus Group*, também designado como grupo de discussão, ou o *método Delphi*.

Outra perspetiva para investigações futuras é-nos dada por Do et al. (2014): identificar formas de melhorar o conteúdo, a usabilidade e a apresentação dos *websites* tendo em mente a *accountability*. Esta proposta remete para a necessidade de estudos multidisciplinares nesta temática, designadamente quanto a trabalhos que

contem com a participação de especialistas em *accountability* e engenharia informática, por exemplo.

Em termos de teorias de suporte às investigações, anteriormente foi assinalado que a maioria dos trabalhos que versam o tópico aqui em apreciação não recorrem a qualquer teoria. Quando estas estão presentes, a maioria apenas manuseia uma teoria, sendo a Teoria da Agência a favorita. A questão é que os resultados obtidos podem – e devem – ser observados e discutidos sob a lente de outras teorias. Embora este caminho já esteja a ser trilhado, convém reforçá-lo através de um maior número de trabalhos assente, por exemplo, na Teoria da Legitimidade, Teoria Institucional ou da Teoria dos *Stakeholders*, não sendo de descurar a utilização de diversas teorias complementares no mesmo estudo, já que possibilita uma maior robustez nas conclusões.

Podemos apelar, igualmente, a um aumento do espectro das investigações a nível geográfico. Uma apreciação à atual literatura permite concluir pela subexploração de algumas áreas geográficas, de que são exemplos flagrantes o continente africano ou o Médio Oriente. Logo, o foco da atual literatura passa pelos países desenvolvidos, deixando por explorar todo um manancial de nações subdesenvolvidas. Além disso, apenas vinte e cinco países foram alvos de algum tipo investigação, o que deixa em aberto imenso terreno completamente virgem, à espera de ser desbravado.

Considerando que a literatura atual incide muito no governo local, não explorando tão vigorosamente outros sectores (ou subsectores) públicos, será incontroverso defender que existe ainda muita margem para pesquisas cujo foco não seja unicamente o governo local. Com isto não quer dizer que não seja desejável continuar a estudar este sector, até porque é necessário continuar a expandir o número de trabalhos que abordam aspetos mais específicos da *accountability* num ambiente *online*, sobretudo quanto à *accountability* financeira, fiscal ou orçamental, não esquecendo a importância da perspectiva não financeira desta questão. Estas abordagens específicas tanto podem incidir sobre o governo local como em instituições de outros sectores públicos.

Todavia, os estudos não precisam de se cingir unicamente ao sector público, na medida em que são deveras apelativas as análises intersectoriais da *online accountability*, até porque apenas detetamos dois trabalhos deste cariz e realizados apenas por um autor (COOLEY, 2020a, 2020b). Ainda neste contexto intersectorial,

não será de descurar as pesquisas que abordem as parcerias público-privadas (PPPs), pois estas constituem um caso especial de *accountability*, já que estamos perante situações em que o sector público é responsável por serviços que não presta. Desta forma, “*PPPs are worthy of special consideration in relation to accounting and accountability for a number of reasons*” e “*present problems for public sector accountability*” (SHAOUL; STAFFORD; STAPLETON, 2012, p. 218).

Narayanan (2010, p. 3) refere que a “*accountability has come to be recognized as a key attribute of both democracy and democratic quality, as well as an essential ingredient in democracy’s long-term viability*”. Estas palavras demonstram a importância da *accountability*, incluindo a *online accountability*, para os regimes democráticos. Porém, não foram detetados estudos sobre o papel da *online accountability* nas *democracias iliberais ou mesmo em regimes totalitários, nem tão pouco estudos cujo foco fosse a comparação dos níveis de online accountability* em diferentes regimes políticos. Este será, desta forma, mais um caminho a explorar no futuro.

Por fim, apresentamos alguns temas avulsos que poderão ser dissecados em pesquisas futuras: investigar como é que a prossecução de boas práticas de *accountability* num ambiente *online* pode conduzir a reformas e mudanças no sector público; analisar a relação entre *web-based accountability* e o envolvimento *online* dos cidadãos; identificar os determinantes e os fatores explicativos para os níveis de *online accountability* das instituições públicas.

7 CONCLUSÕES

Este estudo foi realizado no contexto de discussão sobre a *accountability* no sector público, num ambiente *online*, a partir de um conjunto de pesquisas sobre o tema. O principal objetivo deste trabalho é suprir a lacuna identificada na literatura, ou seja, a inexistência de uma revisão de literatura ou análise bibliométrica que contemplasse esta temática e que permitisse uma recapitulação do estado da arte e apresentação de perspetivas futuras de investigação, decorrendo daqui as duas perguntas que nortearam a nossa investigação: Qual é o estado da arte das pesquisas que abordam a *accountability* no sector público num ambiente *online*? Quais são os caminhos futuros perspetiváveis para as investigações que incidam sobre este tópico?

A partir da literatura, torna-se evidente que a rápida difusão das TIC, particularmente a *internet*, trouxe consigo um potencial considerável de promoção da *accountability* no sector público. É manifesta a capacidade da *internet* em aprimorar o compartilhamento de informações críticas por parte das entidades públicas, enquanto diminui as barreiras comunicacionais entre estas e os seus *stakeholders*, incluindo os cidadãos, derivada da possibilidade de uma interação bidirecional. Torna, deste modo, mais descomplicada e usual a 'prestação de contas' por parte dos gestores públicos, dos responsáveis políticos e das próprias instituições públicas. Por outro prisma, torna mais acessível e simples a responsabilização destes atores.

As principais conclusões a retirar dos dados bibliométricos analisados, a partir dos 32 trabalhos científicos identificados, são:

- a evolução temporal das publicações científicas é desigual e irregular, nunca ultrapassando as 4 publicações num só ano, sendo de realçar que o *paper* mais antigo data de 2004;
- até ao momento apenas foram estudados vinte e cinco países, sendo os mais explorados os Estados Unidos da América (7 vezes), Espanha e Itália (ambas 4 vezes). Todavia, os trabalhos tanto incidem sobre um só país como um conjunto de países, incluindo aqui a agregação por bloco económico/geográfico. Predominam as análises às denominadas nações desenvolvidas;
- o Governo Local é o subsector público mais escrutinado, alvo da atenção de catorze *papers*, deixando muito para trás o Governo Central, o Governo Estadual e o Ensino Superior, que apenas surgem mencionados em três investigações;
- a grande maioria dos trabalhos não recorre a nenhuma teoria para alicerçar e tornar mais robusta a investigação realizada. Por entre a minoria que apresenta uma base teórica, oito recorrem apenas a uma teoria, sendo a Teoria da Agência a mais utilizada, sendo seguida pelas Teoria Institucional, Teoria dos *Stakeholders* e Teoria da Legitimidade.
- A metodologia mais utilizada é, de longe, a análise de conteúdo, tanto dos *websites* institucionais, como das redes sociais.

A literatura sobre a *accountability* no sector público, nos meandros do mundo *online*, tem sempre presente o *e-government*, seja implícita ou explicitamente, se tivermos em consideração a sua aceção delineada neste trabalho. Aliás, o primeiro *paper* identificado a versar a *accountability* no sector público, num ambiente *online*, nomeou logo a grande questão: “*To what extent does e-government promote public accountability?*” (WONG; WELCH, 2004, p. 275).

Porém, o foco, objetivos ou metodologias é que poderão divergir, é certo. Metodologias à parte, o cerne das pesquisas foi vasto: observação da *accountability* democrática, fiscal, orçamental ou baseada no desempenho; estudo dos *websites* institucionais, por forma a investigar elementos característicos da *accountability*; identificação de diferentes padrões de *accountability* no sector público empresarial; identificação das melhores maneiras de envolver os cidadãos nas discussões sobre *accountability* e transparência, por forma a que estas aumentem; criação de um índice que permita avaliar o nível de *e-government accountability*; examinar como o *e-government* pode fomentar a *accountability* e a transparência; averiguar o uso das redes sociais como uma nova forma de melhorar a *accountability* perante os cidadãos; analisar a relação entre a *accountability* e o desempenho dos governos locais; investigar a capacidade dos *websites* dos municípios para a construção de *accountability*; comparar as práticas de *online accountability* em organizações públicas, privadas e sem fins lucrativos do sector hospitalar; entre outros.

Embora existam conclusões díspares por entre a literatura, muita desta deixa antever um longo caminho até que todo o potencial da *internet* na promoção da *accountability* seja atingido dentro do sector público, mesmo que se tenha assistido a um aumento desta, em termos gerais. Até porque não basta recorrer à *internet* para que a natureza da *accountability* das organizações públicas sofra uma mudança dramática, sendo de salientar que o contexto específico de cada organização, ou mesmo de cada país, terá uma influência clara nesta questão.

Em termos de perspetivas futuras para a investigação, existem várias pistas que podem ser seguidas: identificar formas de melhorar o conteúdo e a apresentação dos *websites* tendo em mente a *accountability*; conjugar o estudo da *online accountability* com outras vertentes desta; identificar os *stakeholders* que pressionam as organizações e responsáveis públicos em busca de uma melhor *accountability*, bem como os efeitos práticos dessa pressão; realizar entrevistas ou inquéritos aos diversos *stakeholders*, por forma a obter uma visão destes sobre a *accountability* e

das suas necessidades; efetuar mais estudos internacionais de cariz comparativo; realizar estudos multidisciplinares, bem como de pesquisas intersectoriais e outras cujo foco sejam as PPPs; averiguar o papel da *web-based accountability* nas *democracias iliberais ou mesmo em regimes totalitários*; identificar os determinantes e os fatores explicativos para os níveis de *online accountability* das instituições públicas; *entre outras*.

Por outro lado, os trabalhos nesta área apenas ficarão a ganhar se recorrerem mais profusamente a um suporte teórico assente na Teoria da Agência, na Teoria dos *Stakeholders*, na Teoria da Legitimidade, na Teoria Institucional ou em quaisquer outras que melhor se enquadrem nos objetivos específicos de cada pesquisa. Além disso, podem ser utilizadas diversas teorias complementares no mesmo estudo, já que possibilita uma maior robustez nas conclusões.

Por fim, o futuro estará inequivocamente vinculado ao aumento das investigações em áreas geográficas ainda inexploradas, com destaque para países menos desenvolvidos, e relacionadas com instituições que não o governo local.

Em termos de limitações, é evidente que a utilização exclusiva da SCOPUS, para a identificação e recolha dos *papers* que analisam a *accountability* num ambiente *online* no sector público, delimita em demasia a esfera deste trabalho. Nessa perspetiva, este trabalho deverá ser replicado recorrendo igualmente a outras plataformas que agregam artigos científicos, tal como a *Web of Science*, *JSTOR* ou ProQuest.

Dados os lampejos do futuro da investigação nesta área, esperamos que este artigo represente mais um passo no caminho para o desenvolvimento de mais e melhor investigação direcionada para esta temática.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABREU, J. C. A.; JUNIOR, A. J. V.; REIS, E. Transparency and Public Information on the Internet: Investigating Accountability in the Legislative and Judicial Branches in the South American Scenario. *In: 2019 SIXTH INTERNATIONAL CONFERENCE ON EDEMOCRACY & EGOVERNMENT (ICEDEG)*, IEEE, 2019, p. 297-302.

CAMERON, W. Public accountability: Effectiveness, equity, ethics. **Australian Journal of Public Administration**, v. 63, n. 4, p. 59-67, 2004.

CARSTENS, D. S.; KIES, S.; STOCKMAN, R. Achieving useful government accountability and transparency websites. *In: D. Yannacopoulos; P. Manolitzas; N.*

Matsatsinis; E. Grigoroudis (Ed.). **Evaluating Websites and Web Services: Interdisciplinary Perspectives on User Satisfaction**, IGI Global, 2014, p. 19-41.

_____. E-government transparency and citizen engagement increasing accountability. *In*: K. J. Bwalya; S. Zulu (Ed.). **Handbook Digital Solutions for Contemporary Democracy and Government**, IGI Global, 2015, p. 189-214.

CASASBUENAS, G. J.; BARRERA, G. A.; PAZ, M. O. P. From the internet for accountability project to the territorial e-government strategy in Colombia. *In*: 3RD INTERNATIONAL CONFERENCE ON THEORY AND PRACTICE OF ELECTRONIC GOVERNANCE, 2009, p. 315-320.

COOLEY, A. Comparative analysis of online accountability practices in three sectors: private, public and nonprofit. **Accounting, Auditing & Accountability Journal**, v. 33, n. 6, p. 1423-1445, 2020a.

_____. Predictors of online accountability practices in US hospitals: An exploratory investigation. **The International Journal of Health Planning and Management**, v. 35, n. 1, p. 178-195, 2020b.

COOPER, S. M.; OWEN, D. L. Corporate social reporting and stakeholder accountability: The missing link. **Accounting, Organizations and Society**, v. 32, n. 7-8, p. 649-667, 2007.

COROJAN, A.; CRIADO, J. I. E-government for transparency, anti-corruption, and accountability: Challenges and opportunities for Central American countries. *In*: K. J. Bwalya; S. Zulu (Ed.). **Handbook of research on e-government in emerging economies: Adoption, e-participation, and legal frameworks**, IGI Global, 2012, p. 328-350.

COY, D.; FISCHER, M.; GORDON, T. Public accountability: a new paradigm for college and university annual reports. **Critical Perspectives on Accounting**, v. 12, n. 1, p. 1-31, 2001.

DAINELLI, F.; MANETTI, G.; SIBILIO, B. Web-based accountability practices in non-profit organizations: The case of national museums. **Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations**, v. 24, n. 3, p. 649-665, 2013.

DO, S. J.; DAVEY, H.; COY, D. Assessing accountability of organisations using the internet to report: South Korean local government. **Journal of Finance and Management in Public Services**, v. 12, n. 1, p. 25-49, 2014.

HOOD, C. Accountability and transparency: Siamese twins, matching parts, awkward couple? **West European Politics**, v. 33, n. 5, p. 989-1009, 2010.

ISMAIL, S.; BAKAR, N. B. A. Reporting practices of Malaysian public universities: The extent of accountability disclosure. **African Journal of Business Management**, v. 5, n. 15, p. 6366-6376, 2011.

JOAQUIN, M. E.; GREITENS, T. J. The ARRA websites through the lens of digital accountability and citizen engagement. *In: A. Manoharan; M. Holzer (Ed.). E-Governance and Civic Engagement: Factors and Determinants of E-Democracy*, IGI Global, 2012, p. 1-24.

JUSTICE, J. B.; MELITSKI, J.; SMITH, D. L. E-government as an instrument of fiscal accountability and responsiveness: Do the best practitioners employ the best practices?. *The American Review of Public Administration*, v. 36, n. 3, p. 301-322, 2006.

LEPORE, L.; PISANO, S. Accountability and Performance of Italian Local Government Authorities: How Does e-Disclosure Affect Performance?. *In: K. Corsi; N. G. Castellano; R. Lamboglia; D. Mancini (Ed.). Reshaping Accounting and Management Control Systems*, Springer International Publishing, 2017, p. 277-288.

LOURENÇO, R. P.; SÁ, P. M.; JORGE, S.; PATTARO, A. F. Online transparency for accountability: one assessing model and two applications. *Electronic Journal of e-Government*, v. 11, n. 2, p. 280-292, 2013.

LYRIO, M. V. L.; LUNKES, R. J.; TALIANI, E. T. C. Thirty years of studies on transparency, accountability, and corruption in the public sector: The state of the art and opportunities for future research. *Public Integrity*, v. 20, n. 5, p. 512-533, 2018.

MARTÍNEZ, M. A. L.; MARTÍNEZ, V. P.; PRADAS, L. T. El gobierno electrónico y la rendición de cuentas en la administración regional y estatal. *Gestión y Política Pública*, v. 22, SPE, p. 105-135, 2013.

NARAYANAN, S. Accountability and the new media: Use of ICTs in governance in India. *In: 4TH ACM/IEEE INTERNATIONAL CONFERENCE ON INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES AND DEVELOPMENT*, 2010, p. 1-10.

PETRAKAKI, D. Re-locating accountability through technology: From bureaucratic to electronic ways of governing public sector work. *International Journal of Public Sector Management*, v. 31, n. 1, p. 31-45, 2018.

PINA, V.; TORRES, L.; ROYO, S. Are ICTs improving transparency and accountability in the EU regional and local governments? An empirical study. *Public Administration*, v. 85, n. 2, p. 449-472, 2007.

_____. E-government evolution in EU local governments: a comparative perspective. *Online Information Review*, v. 33, n. 6, p. 1137-1168, 2009.

_____. Is e-government leading to more accountable and transparent local governments? An overall view. *Financial Accountability & Management*, v. 26, n. 1, p. 3-20, 2010.

RAUPP, F. M.; PINHO, J. A. G. Accountability em câmaras municipais: uma investigação em portais eletrônicos. *Revista de Administração*, São Paulo, v. 48, n. 4, p. 770-782, out./nov./dez. 2013.

ROCCA, L.; GIACOMINI, D.; ZOLA, P. Environmental disclosure and sentiment analysis: state of the art and opportunities for public-sector organisations. **Meditari Accountancy Research**, no prelo, 2020.

RODRÍGUEZ, M. D. M. G.; PÉREZ, M. D. C. C.; GODOY, M. L. Determining factors in online transparency of NGOs: A Spanish case study. **Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations**, v. 23, n. 3, p. 661-683, 2012.

ROYO, S.; YETANO, A.; GARCÍA-LACALLE, J. Accountability styles in state-owned enterprises: The good, the bad, the ugly... and the pretty. **Revista de Contabilidad-Spanish Accounting Review**, v. 22, n. 2, p. 156-170, 2019.

SANTOS, C.; FERREIRA, A.; MARQUES, R. P.; AZEVEDO, G. EAGLE_Index: Enhancement of an accountability guide for learning e-government. *In*: G. M. C. Azevedo; J. S. Oliveira; R. P. F. Marques; A. C. S. Ferreira (Ed.). **Handbook of Research on Modernization and Accountability in Public Sector Management**, IGI Global, 2018, p. 103-129.

SAXTON, G. D.; GUO, C. Accountability online: Understanding the web-based accountability practices of nonprofit organizations. **Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly**, v. 40, n. 2, p. 270-295, 2011.

SHAOUL, J.; STAFFORD, A.; STAPLETON, P. Accountability and corporate governance of public private partnerships. **Critical Perspectives on Accounting**, v. 23, n. 3, p. 213-229, 2012.

STAMATI, T.; PAPADOPOULOS, T.; ANAGNOSTOPOULOS, D. Social media for openness and accountability in the public sector: Cases in the Greek context. **Government Information Quarterly**, v. 32. N. 1, p. 12-29, 2015.

SUŁKOWSKI, Ł. Accountability of university: Transition of public higher education. **Entrepreneurial Business and Economics Review**, v. 4, n. 1, p. 9-21, 2016.

TREMBLAY-BOIRE, J.; PRAKASH, A. Accountability.org: Online disclosures by US nonprofits. **Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations**, v. 26, n. 2, p. 693-719, 2015.

VASTO, P. H.; CAMPO, C.; URQUÍA-GRANDE, E.; JORGE, S. Designing an accountability index: A case study of South America central governments. **Central European Journal of Public Policy**, v. 13, n. 2, p. 1-14, 2019.

WONG, W.; WELCH, E. Does e-government promote accountability? A comparative analysis of website openness and government accountability. **Governance**, v. 17, n. 2, p. 275-297, 2004.