

APG3 - Administração pública, governo e terceiro setor

GOVERNANÇA ELETRÔNICA NAS UNIVERSIDADES FEDERAIS BRASILEIRAS

Resumo

A governança eletrônica pública, ou *e-governance*, é um instrumento viabilizador de relacionamento e comunicação entre a sociedade e as organizações públicas. Seu surgimento está diretamente ligado às demandas da sociedade civil por mais transparência e também aos avanços das tecnologias de informação e comunicação, que possibilitaram maior acesso da sociedade a redes de informações. Diante desse mecanismo de interação e sua importância, o presente trabalho tem como objetivo analisar as práticas de governança eletrônica nas universidades federais brasileiras. Para tal foi realizada uma observação no site das 69 universidades federais brasileiras, orientada pelo uso de palavras-chave e categorias de Mello e Slomski (2010). Os resultados mostraram que as práticas de governança eletrônica, em muitas universidades, são apresentadas sob outras denominações como: governança digital, governança de TI e de TIC, o que demonstra uma certa imprecisão no uso dos termos. Além disso, foi identificado que as práticas mais presentes nas referidas universidades são acessibilidade e usabilidade, práticas de conteúdo e participação cidadã e práticas de serviços. Por outro lado, não foram encontradas informações sobre práticas de privacidade e segurança. Consideramos que essa imprecisão no uso dos termos se dá pelo fato da governança eletrônica ser uma área relativamente nova, não possuindo conceitos completamente consolidados.

Palavras-chave: governança eletrônica, e-governance, setor público, universidades.

Abstract

The public electronic governance, also called by e-governance, is an instrument that enables the relationship and communication between society and public organizations. Its emergence is directly linked to the demands of civil society for more transparency and also to the progress in information and communication technologies, which have allowed greater access to society to information networks. Given this interaction mechanism and its importance, this work aims to analyze electronic governance practices in Brazilian federal universities. For this purpose, the observation technique was used on the website of the 69 Brazilian federal universities, guided by the use of keywords and categories of Mello and Slomski (2010). The results showed that electronic governance practices in many universities are presented under other denominations such as: digital governance, IT governance and ICT governance, which demonstrates a certain inaccuracy in the use of the terms. In addition, it was identified that the practices most present in these universities are accessibility and usability, content practices, citizen participation and service practices. On the other hand, no information on privacy and security practices was found. We consider that this inaccuracy in the use of the terms is caused by the fact that electronic governance is a relatively new area, not having completely consolidated concepts.

Keywords: *electronic governance; e-governance; public sector, university.*

1. Introdução

A governança eletrônica pública tem sido caracterizada como um novo formato de relação entre a sociedade civil e a administração pública. De acordo com Evangelista, Rodrigues e Krauter (2015), a governança eletrônica pode ser definida como um sistema estruturado com base nas tecnologias de informação e comunicação (TICs) que tem por objetivo proporcionar aos governos a oportunidade de atender às necessidades da sociedade, fornecer serviços, disponibilizar informações e possibilitar a participação dos cidadãos nos assuntos públicos. Concordando com os autores supracitados, Souza *et al.* (2014) classificam a governança eletrônica pública como a atuação, por meios eletrônicos, dos cidadãos junto ao governo.

Há um reconhecimento na academia sobre as diversas contribuições que a tecnologia trouxe para a governança. Vaz (2017) afirma que por meio do contexto tecnológico, marcado pelo alto nível de conectividade, pela crescente interatividade e ampliação das possibilidades de acesso, configurou-se um espaço com possibilidades para a participação democrática. Isso porque a governança, sob a perspectiva tecnológica, incorporou um leque de opções para tornar o processo de decisão governamental mais democrático. Podemos observar essa mudança com as práticas de governança, como enfatiza Matos (2015). Para o autor, um reflexo das mudanças causadas pelas reformas que utilizam as práticas de governança eletrônica é a utilização de recursos públicos de forma mais eficiente e clara para a sociedade. Nesse aspecto apresentado, podemos entender que a expansão tecnológica tem contribuído para a governança, como alicerce e impulsionamento. Braga *et al.* (2014), consideram que a governança eletrônica pública, apoiada nas modernas TICs, torna possível um processo de decisão mais informativo e transparente para a sociedade. A governança eletrônica pública, com o auxílio das TICs, oferece um processo conjunto do governo e sociedade que é possível pelo acesso da população aos serviços de internet. De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE (2018), praticamente dois terços da população do país possuem conexão com a internet. Assim, percebe-se que a massa populacional tem acesso a Web, informações e serviços *online*. Nesse sentido, a sociedade também deveria ter um acesso instantâneo a dados, serviços e a comunicação que as TICs proporcionam, viabilizando práticas de governança eletrônica (ROJAS; DUFOR, 2014)

Entretanto, existe ainda um desconhecimento sobre como a governança está sendo incorporada na administração pública. Na última década, as universidades, assim como outras organizações públicas têm sido orientadas a adotarem práticas de governança visando o aprimoramento da gestão e seu relacionamento com a sociedade. Em contrapartida, mesmo havendo o avanço em relação ao entendimento do que é governança eletrônica pública e sua importância para o setor público, ainda existem lacunas em relação às práticas da governança eletrônica e sua aplicação. Quando falamos das universidades, esse desconhecimento ainda é maior diante da escassez de estudos sobre o tema. A partir desse contexto, a pesquisa aqui apresentada busca responder o questionamento: Quais são as práticas de governança eletrônica presentes nas universidades federais? Assim, o objetivo geral desta pesquisa é analisar as práticas de governança eletrônica nas

universidades federais brasileiras. As informações coletadas auxiliarão a diminuir a lacuna de conhecimento sobre o tema.

2. Referencial Teórico

Nesta seção iremos explicar sobre o conceito de governança eletrônica e suas práticas, assim como, discutir sobre outros termos relacionados à governança eletrônica.

2.1 Governança Eletrônica

A governança eletrônica vai além de *sites* contendo informações úteis, uma vez que pode trazer maior visibilidade aos atos gerenciais da administração pública e possibilitar a comunicação direta desta com os cidadãos, tornando a democracia mais participativa. Segundo Fabriz, Gomes e Mello (2018, p. 1),

[...] a governança eletrônica compreende o uso das tecnologias da informação e comunicação (TIC) pelo governo, no intuito de melhorar a prestação de seus serviços para os cidadãos, para os negócios e, também, para as próprias agências do governo.

Almeida (2017) expõe a governança eletrônica (e-governança) como um compromisso governamental, uma nova postura estratégica que visa tornar sistêmicos os instrumentos criados a partir da inserção das novas tecnologias de informação e comunicação na relação entre o governo e a sociedade, como forma de estreitar os laços entre o poder público e os cidadãos. Com isso podemos entender que seu surgimento está fortemente ligado à busca por transparência das ações do governo, por pressão social e pelos avanços tecnológicos que possibilitaram maior acesso da sociedade a redes de informações.

Portanto, a governança eletrônica tem como um dos pontos principais, promover a democracia através de TICs tornando o governo mais inclusivo. Seguindo essa ótica, Rojas e Dufour (2015) afirmam que a governança eletrônica é uma alternativa complementar ao governo tradicional, sendo uma forma de democratizar as decisões políticas, ao promover o diálogo entre o Governo e a população na tomada das decisões públicas. Nesse sentido, de acordo com Freitas e Luft (2014), os órgãos públicos têm utilizado mais a *web* com a intenção de disponibilizar informações, prestar serviços públicos e promover a participação cidadã em busca de uma boa governança, facilitando com isso a acessibilidade digital. Para Silva e Oliveira (2017, p. 2):

[...] as Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) possibilitaram o desenvolvimento da Governança Eletrônica e propiciaram a inserção do Estado na sociedade em rede. Percebe-se que o Poder Legislativo, assim como os outros Poderes, ao disponibilizar portais governamentais *online*, alterou significativamente a relação entre os representantes e os representados, permitiu um maior acesso a informações, a canais de transparência e novos meios de participação política.

Sendo assim, podemos compreender que as TICs têm um papel fundamental na governança eletrônica pública, proporcionando uma interação entre governo e participação da sociedade através de plataformas *online*.

A governança eletrônica também contribui para um maior controle social, na exigência de melhoria na prestação de serviços públicos e ampliação de espaços democráticos. Neste sentido, Ferreira (2016) considera que a governança eletrônica pública pode-se atribuir o potencial de proteger a sociedade de gestores negligentes e corruptos, desde que se assegure que suas funções estejam disponíveis para todos os cidadãos. Diniz (2014) afirma que a e-governança (governança digital, ou seja, governança eletrônica), facilita as interações entre os cidadãos, as organizações governamentais e os funcionários públicos ou eleitos. Facilita também a forma como o uso da internet pode melhorar os processos do governo e de se fazer política. Como exemplo, temos o fórum e processos participativos que são ambientes institucionais sustentados em relacionamentos governo-sociedade.

Em contrapartida aos benefícios apresentados, temos pontos limitantes para a atuação eficiente da governança eletrônica. Primeiramente, a exclusão digital é um dos pontos que mais afetam. Ela pode ser conhecida também por outros termos, sendo os mais comuns *apartheid* digital, brecha digital, fissura digital ou fratura digital (MARQUES, 2014). A exclusão digital se refere a grupos sociais que não possuem acesso à tecnologia ou possuem, porém não têm habilidade para utilizá-la. Na visão de Knop (2017), pode-se afirmar que, a maioria dos estudos sobre exclusão digital apontam para as diferenças de acesso às tecnologias de informação, a partir de variáveis econômicas e culturais. Almeida *et al.* (2005) aprofunda essa discussão quando afirma que a exclusão digital está associada às desigualdades socioeconômicas e culturais do Brasil. É impossível falar da exclusão digital sem relacionar com os outros problemas existentes na sociedade brasileira, como o analfabetismo, desemprego, baixa renda e educação.

Outro ponto limitante é o uso das ferramentas disponibilizadas. Sobre esse ponto, há a necessidade de qualificação por parte de quem vai utilizar as ferramentas. Concordando com a impotência de oferecer como também de qualificar os cidadãos que podem utilizar as plataformas, Almeida, Bautista e Addor (2017, p.211) dizem que “é preciso haver uma qualificação do tipo de participação que se pretende promover”, o que várias vezes não ocorre. Além de que, segundo Martins (2016), a utilização de TICs, como suporte para a governança eletrônica pública, torna evidente o limite das tecnologias. Uma vez que estas representam meras ferramentas, há a necessidade que a cada espaço que se abre para dar voz ao cidadão, deve haver também uma capacidade e vontade de ouvir e responder. Mediante o exposto, esses limites latentes tendem a tornar a governança eletrônica ineficaz, visto que, a exclusão digital e as ferramentas que não são utilizadas da forma projetada ainda é uma realidade.

Enfim, podemos resumir que, a governança eletrônica atua como uma ligação democrática entre a sociedade e o governo. Tende, portanto, para tornar o processo da tomada de decisão o mais multilateral e democrático possível. Porém ainda há certos problemas que necessitam ser resolvidos.

2.2 Discutindo termos associados à Governança Eletrônica

O termo Governança Eletrônica muitas vezes é apresentado ou associado a outros como: Governo Eletrônico, Governança Digital, Democracia Digital ou Eletrônica e Governança de TI ou de TIC. Nesse sentido, esta seção busca definir

esses termos e debater suas relações com o tema central do presente trabalho, que é a governança eletrônica.

Para a maioria dos autores pesquisados, a governança eletrônica difere do governo eletrônico e da democracia eletrônica, entretanto as fronteiras não são rígidas. Na visão de Costa e Medeiros (2016), ainda não há um consenso sobre o conceito de governança, e isso é refletido na definição de governança eletrônica.

As definições de governança eletrônica (*e-governança* ou *e-governance*) e governo eletrônico (*e-governo* ou *e-government*) entram em conflitos conceituais constantemente e até se confundem por não ter se definido um conceito específico para cada um. Não é fácil caracterizar o limite entre ambos ou pelo menos o início da *e-governança*, que pode aparecer como um estágio ou até mesmo uma parte do *e-governo*. De acordo com o próprio Governo Federal (2020), o conceito de Governo Eletrônico surge a partir de aspectos oriundos da evolução da TIC, especialmente a Internet, constituindo novas formas de relacionamento da Administração Pública com a sociedade, evidenciando a prestação de serviços sem a necessidade da presença física. Difere da governança eletrônica, pois, a governança não apenas se relaciona com prestação de serviços em si com o intuito de menos burocratização como o governo, mas também com o processo de tomada de decisão. Pode-se entender, portanto, o governo eletrônico como uma extensão da governança eletrônica.

Além dos conceitos de governo eletrônico e de governança eletrônica se cruzarem de forma que não se observa uma precisão na delimitação desses conceitos, ainda há as ligações entre governança eletrônica e democracia digital, que muitos autores utilizam como sinônimos. Partindo da visão de Mello e Slomski (2010), a governança eletrônica está relacionada com o setor público utilizando as TICs a fim de ofertar aos cidadãos serviços de modo a facilitar o acesso aos processos de governo e encorajar a participação do cidadão. Correlacionando com Caetano *et al.* (2016), a democracia eletrônica (digital) pode ser definida como uma forma de se praticar o governo eletrônico, na qual a população pode interagir de forma direta com a administração pública, exercendo seus direitos políticos. Sendo assim, pode-se entender que a democracia digital, no contexto da governança eletrônica, é uma dimensão. Podemos observar, portanto que, governo eletrônico e democracia eletrônica estão inseridos na governança eletrônica, de acordo com Mello e Slomski (2010).

Assim como há uma certa imprecisão no uso dos conceitos supracitados, há outro termo que dificulta o entendimento mais específico sobre o tema aqui apresentado, a governança de TI ou TIC. De acordo com Sales (2017), a Governança de TIC surge como subconjunto da governança corporativa e foca nos recursos da TI, com o intuito de fazer com que estes sejam melhor utilizados à organização. Assim, a TIC está relacionada com o conjunto de recursos tecnológicos e computacionais para geração e uso da informação (LUNA, 2011). Corroborando com o conceito aqui discutido, Oliveira Júnior (2015) explana que a governança de TIC ou TI, em relação ao setor público, é uma estrutura que visa gerir o controle de toda instituição tendo por objetivo, melhorar a gestão, equilibrando os riscos e o retorno dos investimentos em TIC. Como supracitado, Silva *et al.* (2019) concordam com o debate acerca da governança de TI, e a consideram como uma busca e direcionamento dos investimentos nessa área, para um retorno efetivo. Para Brown e Grant (2005), a governança de TI representa um quadro de direitos de decisão e prestação de contas para encorajar comportamentos desejáveis no uso da TI nas organizações, relacionada com a alta administração. Assim, a governança de TI é de

responsabilidade da alta administração (incluindo diretores e executivos), para garantir que a TI da organização apoie as estratégias e os objetivos da organização (IT GOVERNANCE INSTITUTE, 2014).

Por fim, uma expressão que tem sido utilizada como sinônimo de governança eletrônica é a governança digital. Segundo Ornager e Verma (2005), a governança digital no setor público, relaciona-se às TICs com o objetivo de melhorar a informação, prestação de serviços, incentivar a participação dos cidadãos no processo de tomada de decisão e tornando o governo mais responsável, transparente e eficaz. De acordo com Moura (2016), a política de governança digital brasileira adota como princípios: o foco nas necessidades da sociedade; a abertura e a transparência; o compartilhamento da capacidade de serviço; a simplicidade na prestação de serviços à sociedade; a priorização de serviços públicos disponibilizados em meio digital; a segurança e a privacidade dos dados pessoais dos cidadãos; abertura à participação e ao controle social; o governo como plataforma aberta voltada às aplicações tecnológicas para a prestação de serviços e o desenvolvimento socioeconômico do país; e o investimento em inovação para a melhoria dos serviços públicos. Diante disso, podemos afirmar que a governança digital é definida de modo similar à governança eletrônica.

2.3 Práticas de governança eletrônica

Outro ponto que merece destaque são as práticas de governança eletrônica. Segundo Mello e Slomski (2010), essas práticas podem ser estruturadas em cinco subgrupos de categorização: conteúdo; serviços; participação cidadã; privacidade e segurança; e usabilidade e acessibilidade.

A categoria conteúdo refere-se a ações que disponibilizam informações relacionadas ao funcionamento dos órgãos governamentais, agendas e políticas institucionais, funcionamento e funções dos cargos relacionados à gestão pública, informações sobre concursos já realizados e a realizar, documentos públicos e calendários de eventos. Com relação à categoria de serviços, essa se relaciona ao oferecimento de serviços interativos entre a população e os órgãos públicos como: *e-mails*, telefones e endereços para solicitação de determinadas informações. Também podem ser incluídos serviços *online* facilitadores nos processos burocráticos. As capacidades técnicas estão atreladas à qualidade e tipo do serviço. Já a categoria participação cidadã diz respeito aos canais que garantem a comunicação entre a gestão pública e a sociedade através de veículos como: fóruns, grupo de diálogo, reuniões e suas agendas abertas ao público, ouvidorias para se submeter queixas e denúncias públicas, além do seu monitoramento. Ou seja, é o meio pelo qual a população expressa sua opinião e recebe uma resposta sobre a participação feita. Por sua vez, a categoria privacidade e segurança refere-se ao processo onde está explícito quais informações estão sendo colhidas de quem acessa as informações oferecidas à sociedade, de forma que se garanta que a identidade dos usuários não será divulgada sem autorização prévia, nem os dados de quem acessa as ferramentas. Por fim, temos a categoria usabilidade e acessibilidade. Essas práticas estão ligadas à capacidade dos usuários utilizarem as páginas e ferramentas, ou seja, formatação, linguagem utilizada, projeto intuitivo ou que não precisa de uma orientação prévia; de forma que a navegação e acesso sejam possíveis a todos. A possibilidade de acesso físico à tecnologia disponibilizada também está incluída nesta classificação. Através dessa

classificação podemos perceber a abrangência da governança eletrônica e seu funcionamento.

3. Metodologia

Segundo Gil (1999, p. 162), a metodologia trata dos “[...] procedimentos a serem seguidos na realização da pesquisa. Sua organização varia de acordo com as peculiaridades de cada estudo”. A partir desta definição, esta seção se propõe a expor a estratégia metodológica adotada para atingir os objetivos da pesquisa.

O presente trabalho é qualitativo sob o ponto de vista de sua natureza, pois o mesmo viabiliza o aprofundamento investigativo a respeito do objeto que está sendo estudado (GIL, 1999). Em relação aos seus objetivos, a pesquisa caracteriza-se como descritiva, “por ter como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno” (GIL, 2002, p. 41). Collis e Hussey (2005, p. 22) concordam acrescentando que “a pesquisa descritiva é aquela que descreve o comportamento dos fenômenos e é usada para identificar e obter informações sobre as características de um determinado problema ou questão”.

Para realização do objetivo da pesquisa foi realizada uma observação nos *sites* de todas as universidades brasileiras tendo como roteiro as práticas de governança eletrônica, definidas por Mello e Slomski (2010). A coleta de dados ocorreu em duas etapas: inicialmente, foram realizadas pesquisas nos *sites* das 69 universidades federais, identificadas no Portal do MEC (2020), no período de setembro a dezembro de 2020.

De início foi utilizada a palavra-chave “governança eletrônica”. Logo após, foram utilizados também os termos “governança digital”, “governança de TI” e “governança de TIC”. Esses termos foram adicionados à pesquisa pois, nas primeiras buscas, identificou-se que eles eram também utilizados para denominar práticas de governança eletrônica. Como resultado dessa busca, foram encontradas notícias e documentos. Além disso, foram observadas as telas iniciais dos *sites* das universidades, em busca das práticas de governança eletrônica categorizadas por Mello e Slomski (2010). Para realizar a análise, os dados coletados foram inseridos em uma planilha, para melhor sistematização. Depois, foi realizada uma triagem dos termos relacionados às práticas de governança eletrônica nas notícias e documentos encontrados. Os resultados advindos das análises são expostos a seguir.

4. Resultados

Esta seção se propõe a expor os resultados obtidos com análise dos dados coletados nos *websites* das universidades. Primeiramente serão colocadas em evidência as informações advindas da pesquisa com os termos de busca e observações das telas iniciais, de modo a apresentar as denominações associadas à governança eletrônica nas universidades públicas federais. Após isso, serão apresentadas as práticas de *e-governance* divulgadas pelas universidades federais (UFs), que foram identificadas por meio da análise das notícias e documentos obtidos na busca já descrita. As práticas de governança mais frequentemente encontradas foram: acessibilidade; informação e transparência; e participação social.

4.1 Denominações associadas à implementação da e-governance

Inicialmente é importante destacar que, quase todas as vezes que pesquisamos sobre governança eletrônica nos *sites* das instituições de ensino, obtivemos como resultados de busca, os relatórios de prestação de contas anuais, relatório de gestão e sistemas SIG (Sistema de Informações Gerencial). Assim, podemos perceber que o resultado da pesquisa pelos termos não se direcionou às práticas de governança de algumas categorias como: privacidade e segurança, acessibilidade e usabilidade. O resultado estava mais direcionado para as práticas de conteúdo.

Outro fator é que a maioria das universidades federais utilizavam governança digital, governança eletrônica, governança de TI ou TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação) praticamente como sinônimos. Uma das possíveis razões de se utilizar esses termos de modo intercambiável, pelas universidades, é a falta de consenso sobre o termo governança e seus significados, como enfatiza Costa e Medeiros (2016). Os autores explicam que essa falta de consenso a respeito do termo se reflete na definição de governança eletrônica, por exemplo, que é um conceito que muitas vezes se confunde e diverge de: governo eletrônico, democracia eletrônica, participação eletrônica, entre outros. Entende-se assim, que é importante um aprofundamento no debate e uma reflexão sobre as práticas, de modo a construir consensos sobre os temas, consensos estes que orientarão adequações pelos órgãos públicos. Nas universidades que não obtivemos resultados através dos termos de pesquisa, as únicas formas de governança encontradas foram: corporativa e/ou a governança de riscos. Esses termos não são utilizados como sinônimos da governança eletrônica.

Dando continuidade à análise, identificamos as práticas de governança, no âmbito eletrônico, comuns a todas as 69 universidades federais pesquisadas. São elas: práticas de acessibilidade, de conteúdo (informação e transparência) e participação cidadã(ouvidoria). A seguir, abordamos cada uma das práticas.

4.2 Prática de Acessibilidade e Usabilidade

Nesse tópico iremos identificar as práticas de governança eletrônica que estão ligadas à capacidade dos usuários utilizarem as páginas e ferramentas, ou seja, formatação, linguagem utilizada, projeto intuitivo ou que não precisa de uma orientação prévia; de forma que a navegação e acesso sejam possíveis a todos (MELLO; SLOMSKI, 2010). Nesse sentido, um dos principais motivos para as práticas de governança eletrônica na categoria acessibilidade ser comum a todas as universidades é que existe uma legislação com normas sobre a acessibilidade. O Art. 47 do Decreto Nº 5.296 de 2004 afirma que:

[...] obrigatória a acessibilidade nos portais e sítios eletrônicos da administração pública na rede mundial de computadores (internet), para o uso das pessoas portadoras de deficiência, garantindo-lhes o pleno acesso às informações disponíveis.

Nesta pesquisa, a acessibilidade está correlacionada com internet, referindo-se principalmente às recomendações do WCAG (*World Content Accessibility Guide*) do W3C e no caso do Governo Brasileiro ao e-MAG (Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico). De acordo com o portal do governo brasileiro, o e-MAG é um conjunto de recomendações a ser considerado no processo de acessibilidade dos

portais do governo brasileiro, assim tornando o processo padronizado. Percebemos que a acessibilidade é utilizada de forma padronizada em todas as UFs com a intenção de levar a informação a todos, independente de qualquer deficiência.

O e-MAG está alinhado às recomendações internacionais, mas estabelece padrões de comportamento acessível para *sites* governamentais. O que observamos é que há diversos atalhos de acessibilidade na tela inicial, como alto contraste, disponibilidade do que está escrito em libras, além do mapa do *site*. Estes atalhos auxiliam as pessoas com algum tipo de deficiência, seja física, intelectual ou por falta de conhecimento específico.

Outra prática é o Plano de Dados Abertos (PDA), que pode ser categorizado como uma forma de acessibilidade tecnológica social. Segundo a ENAP (Escola Nacional de Administração Pública) em 2017, o PDA é um documento que orienta as ações de implementação e promoção de abertura de dados, inclusive os geoespacializados. Ou seja, a forma como são englobados e dispostos nas plataformas institucionais. Os dados devem obedecer aos padrões mínimos de qualidade, de forma a facilitar o entendimento e a reutilização dos mesmos. Assim, pretende fornecer uma visualização autoexplicativa para os cidadãos, para navegarem de forma intuitiva. Além da acessibilidade, outra prática identificada foi a de conteúdo que envolve a disponibilidade de informação e transparência, como será apresentado a seguir.

4.3 Práticas de Conteúdo: Informação e transparência

As práticas realizadas pelas universidades, no que diz respeito a informações e transparência são efetivadas através de relatórios anual e mensal, auditorias, notícias. Mais especificamente, foram encontradas a disposição: licitações, contratos, prestação de contas, convênios e transferências, receita e despesas, auditorias internas e realizadas pelo Tribunal de Contas da União (TCU). A transparência e informações disponibilizadas possuem base na legislação explicitada a seguir:

A Lei Federal nº 12.527/2011, conhecida como lei de Acesso à Informação, preceitua que as informações referentes à atividade do Estado são públicas, exceto aquelas expressas na legislação (CÂMARA DOS DEPUTADOS, 2011).

Por força do art. 67, II do Decreto 7.724, os órgãos e entidades do Governo Federal deverão encaminhar à Controladoria-Geral da União (CGU) relatório anual sobre as ações realizadas para garantir o cumprimento da LAI. Para uniformizar o conteúdo dos relatórios e facilitar a consolidação das informações, a CGU elaborou um questionário, cujo preenchimento substitui o envio obrigatório de relatório anual. Suas respostas são utilizadas no Relatório Anual encaminhado ao Congresso Nacional, nos termos do art. 68 do Decreto 7.724 (Planalto, ato 2015-2018, decreto D8936).

Segundo a plataforma do governo federal, Gov.com, os relatórios sobre pedidos e recursos realizados no âmbito da Lei Acesso à Informação (LAI), baseados nos dados diariamente extraídos do e-SIC (Serviço de Informações ao Cidadão), permitem o acompanhamento por qualquer cidadão, dos dados relativos à implementação da Lei desde que ela entrou em vigor. O e-SIC tem por finalidade: atender e orientar o público quanto ao acesso à informação; informar sobre a

tramitação de documentos nas unidades; receber e registrar pedidos de acesso à informação. Outro fruto da LAI é a Plataforma de Cidadania Digital. De acordo com o Decreto Nº 8.936, de 19 de Dezembro de 2016.

Institui a Plataforma de Cidadania Digital e dispõe sobre a oferta dos serviços públicos digitais, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. [...] Art. 2º Para os fins deste Decreto, considera-se: II - serviço público digital - serviço público cuja prestação ocorra por meio eletrônico, sem a necessidade de atendimento presencial (PLANALTO, 2016).

Outra prática é a Carta de Serviços ao Usuário, com o fim de disponibilizar informações sobre serviços prestados pelas instituições federais, correlacionada com a Lei Nº. 12.527/2011 e ao Decreto Nº. 9.094/2017. Tem por finalidade, possibilitar para a sociedade acesso aos serviços, bem como: local e horário de funcionamento dos setores e eventos das UFs, os meios de comunicação com a população.

Partindo dos Decretos nº [8.638/2016 – Política de Governança Digital](#) e [Decreto 8.936/2016 – Plataforma de Cidadania Digital](#), do Poder Executivo Federal, a Política de Governança Digital (PGD) e a Plataforma de Cidadania Digital foi instituída nas UFs. A governança digital, que explanamos anteriormente como parte do conjunto da governança eletrônica, é a utilização das TICs objetivando a disposição de informação e prestação de serviços. Onde incentiva a participação dos cidadãos no processo de tomada de decisão. Portanto o governo se torna mais responsável, transparente e eficaz, que é o intuito da governança eletrônica.

4.4 Prática de Participação Cidadã

Denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios. Todas essas ações podem ser feitas disponibilizando seus dados ou de forma anônima. Assim a sociedade pode se expressar sem medo de retaliações.

No contexto de pandemia, quase todas as universidades que contém as outras ações supracitadas de participação social, estão com seus campos vazios ou estagnados. A participação cidadã é uma das categorias das práticas de governança eletrônica pública. Podemos entender como canais que garantem a comunicação entre a gestão pública e a sociedade através de veículos como: fóruns, grupo de diálogo, reuniões e suas agendas abertas ao público, que são práticas de governança eletrônica. Ou seja, é o meio pelo qual a população expressa sua opinião e recebe uma resposta sobre a participação feita. Nas universidades, é representada pelas: audiências e consultas públicas, fóruns, conferências e ouvidorias. Entretanto, somente a ouvidoria era representada em todas as universidades. Em relação aos serviços de ouvidoria, eles estão ligados à Ouvidoria Geral da União, assegurada pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõem acerca da participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, instituindo o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal. Na ouvidoria pode-se fazer.

4.5 Prática de serviços

Com relação a essa categoria de prática, não foram encontrados muitos elementos nessa pesquisa. As práticas de serviços identificadas nos portais, foram:

disponibilização de e-mail e telefone fixo para contato com as universidades. Essas práticas são comuns a todas as UFs.

5. Considerações Finais

Após a análise das informações levantadas, é possível formular algumas considerações. As práticas de governança eletrônica identificadas nas universidades pesquisadas, em muitos casos, são apresentadas sob outras denominações. Dessa forma, em 12 UFs foi observado apenas o termo governança eletrônica. Governança digital foi observado em 29 UFs e os termos governança de TI e de TIC foram observados em 35 das 69 universidades. Consideramos que essa imprecisão no uso dos termos se dá pelo fato da governança eletrônica ser uma área relativamente nova, não possuindo conceitos completamente consolidados.

Algumas universidades possuem secretarias ou departamentos para a governança de TI e de TIC. Já para governança eletrônica, não havia um setor responsável específico. Um fator a salientar é que mesmo com a busca por todos os termos-chave já mencionados, em 11 UFs não obtivemos nenhum resultado. Sabendo como é importante aplicar e entender as práticas de governança eletrônica, podemos colocar esse fato como sinal de alerta, tendo em vista que o uso correto e adequado da *e-governance* tem potencial de trazer à administração pública ganhos de eficiência, eficácia e efetividade.

A universidade e as ações por ela adotadas geram grande impacto social no meio em que está inserida, e a sua tomada de decisão estando agregada de mais informação advinda da interação com a sociedade, possibilitada pela governança eletrônica, confere mais assertividade e efetividade nas suas ações. Por consequência, fica ainda mais visível para a sociedade a importância da universidade pública de qualidade para o desenvolvimento social, cultural, econômico e tecnológico.

Nesse estudo observacional dos *sites* das universidades federais, não houve destaque para práticas relacionadas à categoria privacidade e segurança. Portanto, para futuros trabalhos essa categoria pode ser explorada e analisada de forma mais específica.

Referência

ALMEIDA, L. B. *et al.* O retrato da exclusão digital na sociedade brasileira. **JISTEM J.Inf.Syst. Technol. Manag. (Online)**, São Paulo, v. 2, n. 1, p. 55-67, 2005. Doi: <https://doi.org/10.1590/S1807-17752005000100005>. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S180717752005000100005&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 15 abr. 2020.

ALMEIDA, L. R. M.; BAUTISTA, J. B.; ADDOR, F. Potencialidades e limites do uso da tecnologia para o aprofundamento da democracia. **Revista Tecnologia e Sociedade**, v. 13, n. 27, 2017. DOI: 10.3895/rts.v13n27.4908. Disponível em: <https://periodicos.utfpr.edu.br/rts/article/view/4908>. Acesso em: 15 abr. 2020.

ARAÚJO, M. A. P. A inclusão digital como estratégia para resgate da cidadania e diminuição da exclusão social e econômica. **Revista Interdisciplinar de Direito**,

[S.I.], v. 6, n. 1, ago. 2017. ISSN 2447-4290. Disponível em: <http://revistas.faa.edu.br/index.php/FDV/article/view/50>. Acesso em: 15 abr. 2020.

BRASIL. Decreto 5.296, de 2 de dezembro de 2004. Regulamenta as Leis 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica; e Lei 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, 25 fev. 2005. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm. Acesso em: 20 ago. 2020.

BRASIL. Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 18 nov. 2011 – Edição extra. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 20 ago. 2020.

BRASIL. Decreto n. 7.724, de 16 de maio de 2012. Regulamenta a Lei no 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 1 fev. 2006. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm. Acesso em: 20 ago. 2020.

BRAGA, L. V.; ALVES, W. S.; FIGUEIREDO, R. M. da C.; SANTOS, R. R. dos. O papel do governo eletrônico no fortalecimento da governança do setor público. **Revista do Serviço Público**, [S. l.], v. 59, n. 1, p. 05-21, 2014. DOI: 10.21874/rsp.v59i1.137. Disponível em: <https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/137>. Acesso em: 27 abr. 2021.

BROWN, A. E.; GRANT G. G. Framing the frameworks: a review of IT governance research. **Communications of the Association for Information Systems**, Atlanta, v. 15, n. 38, p. 696-712, 2005. Disponível em: <https://aisel.aisnet.org/cgi/viewcontent.cgi?article=3160&context=cais>. Acesso em: 04 maio 2021.

CAETANO, B. P. *et al.* Democracia digital: uma análise sobre recursos e aceitação. *In*: SIMPÓSIO BRASILEIRO E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO, XII., 2016, Florianópolis. **Anais** [...]. DOI:10.5753/sbsi.2016.5954. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/308036443_Democracia_digital_uma_analise_sobre_recursos_e_aceitacao. Acesso em: 20 jun. 2020.

COGO, D.; DUTRA-BRIGNOL, L.; FRAGOSO, S. Práticas cotidianas de acesso às TIC: outro modo de compreender a inclusão digital. **Palavra Chave**, Chia, v. 18, n. 1, p. 156-183, jan. 2015. Disponível em: http://www.scielo.org/co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-82852015000100007&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 12 out. 2020. <http://dx.doi.org/10.5294/pacla.2015.18.1.7>.

COLLIS, J.; HUSSEY, R. **Pesquisa em administração**: um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação. 2.ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

COSTA, F. L. F. da. MEDEIROS, J. P. A governança eletrônica inserida no orçamento participativo virtual. **EmpíricaBR - Revista Brasileira de Gestão, Negócio e Tecnologia da Informação**, [S.l.], v. 1, n. 1, p. 2-22, set. 2016. ISSN 2447-178X. Disponível em: <http://www2.ifrn.edu.br/ojs/index.php/EmpiricaBR/article/view/4253>. Acesso em: 15 jul. 2020.

DINIZ, E. R. da S. **Governança eletrônica no Brasil e o papel das tecnologias da informação e comunicação**. 2014. TCC (graduação em Tecnologias da Informação e Comunicação) – Universidade Federal de Santa Catarina, Santa Catarina, 2014. Disponível em: https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/130046/TCC_Elias_Diniz.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em: 13 mar. 2020.

EVANGELISTA, V. B.; NUNES, A. A. D. D. O.; RODRIGUES, E.; KRAUTER, E. O impacto das variáveis apontadas pela literatura no índice de governança eletrônica paulista. *In*: SEMINÁRIOS EM ADMINISTRAÇÃO, XVIII., 2105, São Paulo. **Anais** [...]. Disponível em: <http://sistema.semead.com.br/18semead/resultado/trabalhosPDF/685.pdf>. Acesso em: 04 maio 2021.

FABRIZ, S. M.; GOMES, A. R. V.; MELLO, G. R. de. Governança eletrônica: uma análise bibliométrica dos periódicos nacionais e internacionais. **Revista Contabilidade, Gestão e Governança**. v. 21, n. 3, p. 320-338, set./dez. 2018. DOI: http://dx.doi.org/10.21714/1984-3925_2018v21n3a2. Disponível em: <https://pdfs.semanticscholar.org/8749/368e6e55fd65bc1abf5980fe94ecb2548d45.pdf>. Acesso em: 13 mar.2020.

FERREIRA, G. J. B. DE C. Governança corporativa aplicada ao setor público: o controle interno como um dos núcleos de implementação. **Revista Controle - Doutrina e Artigos**, v. 14, n. 1, p. 39-73, 2016. Disponível em: <https://revistacontrole.tce.ce.gov.br/index.php/RCDA/article/view/315>. Acesso em: 04 maio 2021.

FREITAS, R. K. V. de; LUFT, M. C. M. S. Índice de governança eletrônica nos municípios: uma análise do estado de Sergipe. **Revista Eletrônica de Ciência Administrativa (RECADM)**. Campo Largo/PR, v. 13, n. 1, p. 56-73, jan./abr. 2014. DOI: <https://doi.org/10.21529/RECADM.2014008>. Disponível em: <http://www.periodicosibepes.org.br/index.php/recadm/article/view/1787/992>. Acesso em: 13 mar. 2020.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

IT GOVERNANCE INSTITUTE. **What is IT governance?** Align IT with your business strategy with best-practice IT governance models and frameworks. Disponível em: https://www.itgovernance.co.uk/it_governance. Acesso em: 04 maio 2021.

KNOP, M. F. T. Exclusão digital, diferenças no acesso e uso de tecnologias de informação e comunicação: questões conceituais, metodológicas e empíricas. **Caderno Eletrônico de Ciências Sociais**, Vitória, v. 5, n. 2, p. 39-58, 2017. DOI: <https://doi.org/10.24305/cadecs.v5i2.2017.19437>. Disponível em: <https://periodicos.ufes.br/cadecs/article/view/19437/13083>. Acesso em: 13 mar. 2020.

LUNA, A. **MAnGve - Implantando governança ágil**: uma visão crítica, uma abordagem prática. São Paulo: Brasport, 2011.

MATOS, N. B. **Governança eletrônica municipal e eficiência na distribuição de recursos públicos**: uma análise nos municípios mais populosos do Brasil. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) — Programa Multi-institucional e Inter-Regional de Pós-Graduação em Ciências Contábeis, Universidade de Brasília, Universidade Federal da Paraíba, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, p. 76. 2015. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/18649>. Acesso em: 13 de mar. de 2020.

MARTINS, G. S. A. Painel SC: a democracia eletrônica como modelo de governança. *In*: CONGRESSO CONSAD DE GESTÃO PÚBLICA, IX., 2016, Brasília. **Anais** [...]. Brasília, 2016. Disponível em: <http://consad.org.br/wp-content/uploads/2016/06/Painel-26-01.pdf>. Acesso em: 13 mar. 2020.

MARQUES, F. P. J. A. Democracia online e o problema da exclusão digital. **Intexto**, Porto Alegre, RS, n. 30, p. 93-113, jul. 2014. ISSN 1807-8583. Disponível em: <https://www.seer.ufrgs.br/intexto/article/view/41269/30388>. Acesso em: 26 abr. 2021.

MELLO, G. R de. SLOMSKI, V. Índice de governança eletrônica dos estados brasileiros (2009): no âmbito do poder executivo. **JISTEM J.Inf.Syst. Technol. Manag. (Online)**, São Paulo, v. 7, n. 2, p.375-408, 2010. DOI: 10.4301/S1807-17752010000200007. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1807-17752010000200007&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 13 de mar. de 2020.

MOURA, M. A. Política de governança digital brasileira: em pauta a participação social e a transparência ativa, **R. Ágora: Pol. públ., Comun., Gov. info.**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 121-125, jan./jun. 2016. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/revistaagora/article/view/2621>. Acesso em: 20 dez. 2020.

OLIVEIRA, G. F; SILVA, R. L. A. Acessibilidade como instrumento de participação política e inclusão digital na governança eletrônica: uma análise dos portais do poder legislativo brasileiro. **Revista de Direito, Governança e Novas Tecnologias**, Brasília, v. 3, n. 1, p. 23-43, jan./jun. 2017. Disponível em: <https://www.indexlaw.org/index.php/revistadgnt/article/view/1940>. Acesso em: 15 jul. 2020.

OLIVEIRA JÚNIOR, N. de. **Uma proposta de implantação de governança de TIC em instituições federais de ensino**. Dissertação (Mestrado em Ciência da Computação) – Centro de Informática, Universidade Federal de Pernambuco, Recife, p. 192. 2015. Disponível em: <https://attena.ufpe.br/bitstream/123456789/15902/1/DissertacaoBiblioteca.pdf>. Acesso: 04 maio 2021.

IBGE. **PNAD Contínua TIC 2017**: internet chega a três em cada quatro domicílios do país. 2018. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/23445-pnad-continua-tic-2017-internet-chega-a-tres-em-cada-quatro-domicilios-do-pais>. Acesso em: 15 mar. 2020.

PORTAL DO MEC. **Cursos e instituições**. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/pec-g/cursos-e-instituicoes>. Acesso em: 12 dez. 2020.

ROJAS, C. C. C. ; DUFOUR, F. P. A utilização das TICs e as contribuições das cidades digitais para o favorecimento da governança. **Revista de Direito, Governança e Novas Tecnologias**, Minas Gerais, v. 1, n. 1, p. 98-119, jul./dez. 2015. DOI: <http://dx.doi.org/10.26668/IndexLawJournals/2526-0049/2015>. Disponível em: <https://indexlaw.org/index.php/revistadgnt/article/view/49>. Acesso em: 13 mar. 2020.

SALES; L. M. G. M. **Percepção de gestores de TIC da APF sobre boas práticas de governança de TIC**. TCC (Graduação em Sistemas de Informação) - Departamento de Computação, Centro de Ciências Exatas e Tecnologia, Universidade Federal de Sergipe. São Cristóvão, SE, 2017. Disponível em: <http://ri.ufs.br/jspui/handle/riufs/7032>. Acesso em: 04 maio 2021.

SILVA, E. R. A. *et al.* Aplicação da governança eletrônica na área de educação pública: o caso do portal Sistema de Informações da Educação de Pernambuco – SIEPE. **Revista Gestão.Org**, v. 14, Edição Especial, p 188-199, 2016. Disponível em: <https://periodicos.ufpe.br/revistas/gestaoorg/article/view/22545>. Acesso em: 15 jul. 2020.

SILVA, H. C. C. A *da et al.* A governança da tecnologia da informação e seus mecanismos formais e informais: proposição de um framework para o contexto de empresas de pequeno e médio porte. **Revista de Empreendedorismo e Gestão de Pequenas Empresas**, [S.l.], v. 8, n. 3, p. 200-230, set. 2019. <https://doi.org/10.14211/regepe.v8i3.1347>. ISSN 2316-2058. Disponível em: <<https://www.regepe.org.br/regepe/article/view/1347>>. Acesso em: 13 mar. 2020.

SILVA, A. F. C. da.; CLEMENTINO, M. do L. M.; ALMEIDA, L. de S. B. Governança colaborativa e regimes urbanos: convergências inesperadas em tempos difíceis. **Cad. Metrop.**, São Paulo, v. 20, n. 43, p. 841-864, dez. 2018. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2236-99962018000300841&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 15 jul. 2020.

SILVA, R. L.; OLIVEIRA, G. F. A Acessibilidade como instrumento de participação política e inclusão digital na governança eletrônica: uma análise dos portais do poder legislativo brasileiro. **Revista de Direito, Governança e Novas Tecnologias**,

Brasília, v. 3, n. 1, p. 23–43, jan./jun. 2017. Doi: <http://dx.doi.org/10.26668/IndexLawJournals/2526-0049/2017.v3i1.1940> Brasília- DF: 2017. Disponível em: <https://indexlaw.org/index.php/revistadgnt/article/view/1940/pdf>. Acesso em: 13 mar. 2020.

SOUZA, F. J. V. **Práticas de governança eletrônica: um estudo nos portais dos municípios mais populosos do Brasil**. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) — Programa Multi-institucional e Inter-Regional de Pós-Graduação em Ciências Contábeis, Universidade de Brasília, da Universidade Federal da Paraíba e da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Natal, RN, p. 110. 2014. Disponível em: http://ppgcont.unb.br/images/PPGCCMULTI/mest_dissert_264.pdf. Acesso em: 13 mar. 2020.

SOUZA, F. J. V. *et al.* Análise das práticas de governança eletrônica dos municípios mais populosos do Brasil: um estudo baseado no modelo de Mello (2009). **Reunir: Revista de Administração, Contabilidade e Sustentabilidade**, v. 4, n. 3, p. 62-77, 2014. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/38196/analise-das-praticas-de-governanca-eletronica-dos-municipios-mais-populosos-do-brasil--um-estudo-baseado-no-modelo-de-mello--2009-i/pt-br>. Acesso em: 04 maio 2021.

VAZ, J. C. Transformações tecnológicas e perspectivas para a gestão democrática das políticas culturais. **Cadernos Gestão Pública e Cidadania**, São Paulo, v. 22, n. 71, p. 83-102, jan./abr. 2017. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/316705839_Transformacoes_tecnologicas_e_perspectivas_para_a_gestao_democratica_das_politicas_culturais. Acesso em: 04 maio 2021.

ORNAGER, S.; VERMA, N. **E-government toolkit for developing countries**. This toolkit has been prepared by National Informatics Centre (NIC), Department of Information Technology, Ministry of Communication & IT, Government of India at the behest of UNESCO, New Delhi: Asia-Pacific Bureau for Communication and Information, 2005. Disponível em: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000139418>. Acesso em: 04 maio 2021.