



Universidade de Brasília – UnB

Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas – FACE

Programa de Pós-Graduação em Administração – PPGA

Mestrado Profissional em Administração Pública – MPA

RELATÓRIO GERENCIAL

Produtor: Eronides Guimarães Bezerra
Órgão de atuação: Universidade de Brasília - UnB
Título da Pesquisa: GOVERNANÇA DIGITAL: Mensuração em <i>websites</i> de universidades nacionais e internacionais
Professora Orientadora: Marina Figueiredo Moreira – p.h.d
Data de produção: 30 de maio de 2018

1. INTRODUÇÃO

Este relatório é um produto da dissertação de mestrado supracitada, sendo um dos requisitos para a obtenção do título de mestre em Administração Pública pela Universidade de Brasília (UnB). Neste contexto, o objetivo deste relatório é recomendar as melhores práticas de governança digital para UnB, especificamente, em seu portal eletrônico.

A análise ocorreu no portal principal da universidade www.unb.br, e não contemplou os portais específicos de cada unidade administrativa ou acadêmica.

1.2 Contexto da Pesquisa

Com a expansão do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) tem-se a governança digital como um modo de fomento a participação da sociedade nos processos de tomada de decisão governamental. Transparência, efetividade e inovação nas ações do governo surgem como elementos constituintes da governança digital.

No Decreto n. 8.638, de 15 de janeiro de 2016, tem-se o conceito legal sobre o que é a governança digital, ditame que instituiu a política de governança digital nas entidades da APF, *in verbis*:

Art. 1º [...]:

III – governança digital – a utilização pelo setor público de recursos de tecnologia da informação e comunicação com o objetivo de melhorar a disponibilização de informação e a prestação de serviços públicos, incentivar a participação da sociedade no processo de tomada de decisão e aprimorar os níveis de responsabilidade, transparência e efetividade do governo;[...] (p. 1).

Desta forma, a pesquisa que originou este relatório, analisou o nível de governança digital observado, efetivamente, em portais eletrônicos de organizações da Administração Pública. Como recorte, optou-se por analisar portais eletrônicos (*websites*) de 100 universidades sob perspectiva comparada. Assim, foi possível selecionar as 50 melhores universidades nacionais, bem como as 50 melhores universidades internacionais.

Esta pesquisa aplicou uma escala que pode ser útil como elemento no planejamento de universidades quanto à sua comunicação com a sociedade. Ou seja, foi possível identificar quais práticas de governança digital existem, quais implementadas parcialmente e quais são ausentes nas 100 universidades pesquisadas.

Acredita-se que estas recomendações gerenciais poderão contribuir para que a universidade, atenda, em alguma medida, aos objetivos existentes na Estratégia de Governança Digital (EGD), definida pelo Decreto n. 8.638, de 15 de janeiro de 2016, que institui a Política de Governança Digital no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Nesta, têm-se os princípios de governança digital e as metas a serem atingidas pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP)¹.

Estas recomendações estão em consonância com a agenda governamental brasileira, contemplando a legislação que trata da governança digital, que definiu os objetivos estratégicos, as metas e os indicadores da Política de Governança Digital. Esta

¹ É a estrutura institucional do Governo Federal que visa o planejamento, a coordenação, a organização, a operação, o controle e a supervisão da área de Tecnologia da Informação (TI) em sua administração direta, autárquica e fundacional. Seu objetivo central é alcançar os objetivos previstos para a área de TI alinhados às ações governamentais, com mais eficiência, eficácia e economicidade no emprego dos recursos públicos previstos para área.

Estratégia é composta de três eixos, dez objetivos e 51 iniciativas estratégicas, possui validade até 2019 e está alinhada ao Plano Plurianual (PPA) 2016-2019.

A operacionalização da pesquisa ocorreu com base na pesquisa de Mello e Slomski (2010), estudo este, que aplicou um índice de governança eletrônica em portais dos poderes executivo estaduais do Brasil. A legislação nacional, especificamente com o Decreto n 7.724 (2012), também foi fonte para a produção de boas práticas em governança digital.

2. RECOMENDAÇÕES GERENCIAIS

Esta seção se propõe em analisar especificamente os dados da UnB. Primeiramente consta a relação da legislação nacional e posteriormente o nível de atendimento das práticas identificadas portal da universidade. Ao final, constam as recomendações de implementação para cada prática ausente no portal.

2.1 Legislação

No Quadro 1, a seguir, tem-se a relação dos principais instrumentos normativos do governo federal brasileiro. Esta lista de normativos representa os elementos de observância obrigatória para a UnB. Destacam-se a Lei de Acesso à Informação, a Infraestrutura de Dados Abertos e a Política de Governança Digital.

Quadro 1

Principais instrumentos legais

Ditame	Finalidade
Resolução n. 01, de 08 de março de 2001	Implantação ou aperfeiçoamento de sistemas de gestão destinados ao uso compartilhado por todos os órgãos e entidades da Administração Pública Federal (APF)
Decreto de 04 de dezembro de 2001	Cria, no âmbito do Comitê Executivo do Governo Eletrônico (CEGE), o Subcomitê da Rede Brasil.gov, e dá outras providências.
Resolução n. 09, de 04 de outubro de 2002	Institui o Portal Governo como ambiente virtual de interação interna dos órgãos da APF.
Resolução n. 12, de 14 de novembro de 2002	Institui o Portal de Serviços e Informações de Governo E-Gov.
Resolução n. 13, de 25 de	Estabelece regras e diretrizes para os sítios na Internet da APF.

novembro de 2002	
Portaria n. 03, de 07 de maio de 2007	Institucionaliza o Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (e-MAG) no âmbito do Sistema de Administração dos Recursos de Informação e Informática (SISP).
Decreto de 15 de setembro de 2011	Institui o Plano de Ação Nacional sobre Governo Aberto e dá outras providências.
Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI)	Regula o acesso a informações previsto no inc. XXXIII do art. 5º, no inc. II do §3º do art. 37 e no §2º do art. 216 da Constituição Federal (CF) de 1988; altera a Lei n. 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei n. 11.111, de 05 de maio de 2005, e dispositivos da Lei n. 8.159, de 08 de janeiro de 1991; e dá outras providências.
Instrução Normativa (IN) n. 4, de 12 de abril de 2012	Institui a Infraestrutura Nacional de Dados Abertos (INDA).
Decreto nº 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.
Decreto n. 8.638, de 15 de janeiro de 2016	Institui a Política de Governança Digital no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.
Decreto n. 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 da APF.

Fonte: elaboração própria

A integra desta legislação encontra-se disponível no principal portal de governança digital do governo brasileiro que é o portal do Governo Digital <<https://www.governodigital.gov.br/>>. Neste portal, encontra-se a as duas versões da EGD na integra, além de links que direcionam para a Política de Dados Abertos do governo federal e para o SISP.

2.2 Identificação de boas práticas na UnB

A identificação destas práticas seguiu o mesmo roteiro de análise nos portais das 100 universidades. Ao final foram elaborados *rankings* de governança digital segundo o nível de atendimento de boas práticas. No *ranking* nacional geral em governança digital a UnB obteve a 11ª posição com a média de 2,29, equivalente a 76% de atendimento nas boas práticas. A universidade conseguiu nota máxima em 25 práticas, ou 71,4% do total. Entretanto, não foi possível identificar 7 práticas que ficaram a nota mínima de 0.

A identificação do nível de atendimento em boas práticas de governança digital seguiu um modelo de 4 pontos, atribuindo-se notas da seguinte forma: 0 - prática não

identificada; 1 - existem algumas informações sobre a prática; 2 - a prática está implantada, mas de maneira incompleta; 3 - a prática está totalmente implantada.

Ao total este relatório é composto por 35 práticas, divididas em 5 dimensões teóricas para governança digital em portais eletrônicos: acesso à informação; participação da sociedade; serviços em meio digital; privacidade e segurança; usabilidade e acessibilidade.

Seguindo estes parâmetros, foi possível elaborar um quadro específico para a UnB, onde foram observadas as práticas existentes ou não no portal da universidade. A coleta de dados no portal ocorreu no mês de janeiro de 2018. A tabela 1, abaixo, demonstra o desempenho de cada prática.

Quadro 2

Práticas identificadas ao website da Universidade de Brasília

Prática	Dimensão	Nota
Disponibiliza documentos que regulamentam a atuação da universidade, por exemplo: leis, resoluções, atos de criação etc.	Acesso à Informação	3
Permite o acesso a documentos públicos por meio de impressão, downloads, etc.	Acesso à Informação	3
Disponibiliza informações sobre as formas de contratação de colaboradores na universidade, por exemplo: professores; técnicos administrativos etc.	Acesso à Informação	3
Disponibiliza números de telefones para contato específicos a cada setor da universidade.	Acesso à Informação	3
Disponibiliza informações sobre o (s) endereço físico (s) da universidade.	Acesso à Informação	3
Disponibiliza a missão e os objetivos da universidade.	Participação da Sociedade	3
Disponibiliza ferramenta de pesquisa de conteúdo.	Acesso à Informação	3
Disponibiliza o conteúdo das políticas de ingresso na graduação.	Acesso à Informação	3
Sinaliza o público-alvo do site, com canais personalizados para grupos específicos, como alunos, professores ou outros cidadãos comuns.	Usabilidade e Acessibilidade	3
Disponibiliza informações e dados sobre os principais cargos de alta direção e seus ocupantes.	Acesso à Informação	3
Disponibiliza informações sobre compras ou licitações e outras formas de aquisição de materiais e serviços.	Acesso à Informação	3
Disponibiliza informações sobre a execução financeira da universidade.	Acesso à Informação	3

Disponibiliza arquivos de vídeo de eventos públicos, palestras, encontros etc.	Acesso à Informação	3
Disponibiliza informações com atribuição de autoria e responsabilidade formal pelo conteúdo do site.	Acesso à Informação	3
Disponibiliza formulário para pedido de acesso a informações.	Acesso à Informação	3
Permite o acesso a informações não públicas para colaboradores (servidores, funcionários, etc), mediante área restrita que exija senha e/ou registro.	Privacidade e Segurança	3
Disponibiliza <i>links</i> para os perfis das redes sociais da universidade.	Participação da Sociedade	3
Disponibiliza a agenda de reuniões ou calendário de discussões públicas da universidade.	Participação da Sociedade	3
Disponibiliza o mapa do site na página principal e nas outras páginas secundárias.	Usabilidade e Acessibilidade	3
Disponibiliza <i>link</i> específico para a participação cidadã na página principal.	Participação da Sociedade	3
Disponibiliza alguma funcionalidade para pessoas com baixa visão	Usabilidade e Acessibilidade	3
Disponibiliza mecanismo de acesso para portadores de necessidades especiais.	Usabilidade e Acessibilidade	3
Disponibiliza pesquisas ou sondagens de satisfação, opinião, manifestação de preferências e sugestões.	Participação da Sociedade	3
Disponibiliza a agenda do (a) Reitor (a) da universidade, com a presença do conteúdo a ser discutido.	Acesso à Informação	3
Disponibiliza os horários de atendimento ao público em cada setor.	Acesso à Informação	3
Disponibiliza mecanismo para submissão, monitoramento e redução de queixas/denúncias públicas.	Serviços em Meio Digital	2
Disponibiliza mecanismo que permita a geração de boletos bancários para o pagamento de taxas e outras formas de pagamento.	Serviços em Meio Digital	2
Disponibiliza informações biográficas dos principais ocupantes dos cargos da alta direção da universidade, como e-mail, fotografia, endereço e telefone para contato.	Acesso à Informação	1
Disponibiliza perguntas e respostas mais frequentes dos usuários.	Acesso à Informação	0
Disponibiliza conteúdos do site em mais de um idioma.	Usabilidade e Acessibilidade	0
Permite o acesso a informações públicas por meio de uma área restrita que exija senha e/ou registro, como o uso de assinatura digital para identificar os usuários.	Privacidade e Segurança	0

Disponibiliza o conteúdo da política de classificação de informações de acordo com o grau de sigilo.	Acesso à Informação	0
Utiliza criptografia para transmissão de informações dos usuários com o site da universidade, por meio do uso de https.	Privacidade e Segurança	0
Disponibiliza notícias e informações sobre políticas públicas para a educação.	Serviços em Meio Digital	0
Declara a política de privacidade no site.	Privacidade e Segurança	0

Fonte: elaboração própria

A Tabela 2, a seguir, aponta o comparativo das notas 0, ou seja, práticas ausentes, com as médias das outras universidades nacionais analisadas. O intuito é confrontar como a UnB está posicionada em relação as outras instituições do mesmo grupo nacional.

Tabela 2

Comparativo entre as notas da Universidade de Brasília em relação a média nacional

Prática	Dimensão	Nota	Média Nacional
Disponibiliza perguntas e respostas mais frequentes dos usuários.	Acesso à Informação	0	2,28
Disponibiliza conteúdos do site em mais de um idioma.	Usabilidade e Acessibilidade	0	2,1
Permite o acesso a informações públicas por meio de uma área restrita que exija senha e/ou registro, como o uso de assinatura digital para identificar os usuários.	Privacidade e Segurança	0	1,98
Disponibiliza o conteúdo da política de classificação de informações de acordo com o grau de sigilo.	Acesso à Informação	0	1,06
Utiliza criptografia para transmissão de informações dos usuários com o site da universidade, por meio do uso de https.	Privacidade e Segurança	0	0,72
Disponibiliza notícias e informações sobre políticas públicas para a educação.	Serviços em Meio Digital	0	0,26
Declara a política de privacidade no site.	Privacidade e Segurança	0	0,12

Fonte: Elaboração própria.

O resultado apontado na tabela 2 demonstrou as principais lacunas de atendimento as boas práticas que a UnB possui, dessa forma, este relatório gerencial, se propõe em indicar como estas práticas ausentes podem ser implementadas no portal eletrônico da UnB.

Seguindo pela ordem das práticas, a primeira ausente no website da UnB é “Disponibiliza perguntas e respostas mais frequentes dos usuários”. Esta prática obteve a média de 2,28, ou 76% de atendimento na média das universidades nacionais, ou seja, este elemento não se mostra como um desafio ao ponto da UnB não conseguir implementar esta prática em sua totalidade em seu website. Ou seja, recomenda-se que a universidade utilize seus canais de comunicação com o intuito de entender as principais demandas do seu público e por sua vez sejam transformadas em perguntas e respostas frequentes.

A segunda prática “Permite o acesso a informações públicas por meio de uma área restrita que exija senha e/ou registro, como o uso de assinatura digital para identificar os usuários.”, não foi identificada. Esta boa prática possui uma importância significativa para os portais públicos, visto que, é uma maneira da instituição fornecer informações públicas, mas que necessitem de alguma forma de autenticação de usuário. Esta prática possibilita que os usuários possam ser identificados, possibilitando a produção de indicadores de preferência por informações e serviços.

A terceira prática “Disponibiliza conteúdos do site em mais de um idioma”, que a UnB não adota, pode ser, inclusive, uma ação que prejudique a internacionalização da universidade, dificultando que estudantes, pesquisadores e professores estrangeiros consigam acessar o conteúdo do website. Vale ressaltar que um dos critérios adotados para o posicionamento global, segundo o *QS World University Rankings*, é o nível de internacionalização das universidades.

A quarta prática ausente, que merece destaque, é “Disponibiliza o conteúdo da política de classificação de informações de acordo com o grau de sigilo.”, é uma determinação legal do Decreto n 7.724 de 2012, que dispõe no âmbito do Poder Executivo federal, sobre os procedimentos para a garantia do acesso à informação e para a classificação de informações sob restrição de acesso, observados grau e prazo de sigilo. Recomenda-se que a universidade produza este documento caso não exista ou caso a UnB já tenha produzido, que disponibilize para o público.

A quinta prática ausente “Utiliza criptografia para transmissão de informações dos usuários com o site da universidade, por meio do uso de https.”, indica,

minimamente, que não existe garantia de segurança nas ações dos usuários que utilizam a página principal do portal da universidade. Dessa forma, recomenda-se que esta prática de segurança seja implementada, fornecendo assim, uma maior segurança aos usuários do portal.

A sexta prática “Disponibiliza notícias e informações sobre políticas públicas para a educação.”, foi identificada em somente 5 universidades nacionais, entretanto, recomenda-se que a UnB disponibilize tais informações em seu portal, a exemplo de discussões públicas de abrangência nacional sobre educação, como a reformulação no Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM), a reformulação do ensino médio etc. Ou seja, informações que extrapolem as atividades da universidade, mas que possuam alguma relação com a área de políticas públicas para a educação em âmbito nacional.

A última prática ausente “Declara a política de privacidade no site.”, obteve o pior desempenho em âmbito nacional entre todas as práticas, e na UnB também não foi identificada. Em universidades internacionais o nível de atendimento desta prática foi de 87,6%, isto significa uma enorme lacuna que as universidades nacionais possuem. Sendo assim, recomenda-se que a UnB desenvolva sua política de privacidade, permitindo que os usuários do portal tenham maior segurança em relação a custódia das informações pessoais ou não, que se encontram no portal.

2.3 Portais de universidades que podem contribuir para a melhoria do portal da UnB

Esta relação de portais demonstra quais universidades obtiveram desempenho superior a UnB. Vale ressaltar que pela limitação da pesquisa realizada, não foram realizadas todas as análises referentes ao que deve conter um portal, mas somente os elementos que compõem o quadro 2, segundo as boas práticas de governança digital.

Portais com desempenho superior a UnB

Quadro 3

Posição Geral no ranking nacional de Governança Digital	Universidade	Nível de atendimento	Link para o portal
1	Universidade Federal do Triângulo Mineiro -	91%	http://www.uftm.edu.br/

	UFTM		
2	Universidade Federal de Itajubá - UNIFEI	90%	https://unifei.edu.br/
3	Universidade Federal de Goiás - UFG	88%	https://www.ufg.br/
	Universidade Tecnológica Federal do Paraná - UTFPR	88%	http://portal.utfpr.edu.br/
4	Universidade Federal Rural do Semiárido - UFERSA	86%	https://ufersa.edu.br/
5	Universidade Federal de São Carlos - UFSCar	84%	https://www2.ufscar.br/
6	Fundação Universidade do ABC - UFABC	82%	http://www.ufabc.edu.br/
	Universidade Federal da Bahia - UBFA	82%	https://www.ufba.br/
7	Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC	81%	http://www.ufsc.br/
8	Universidade Federal de Ouro Preto - UFOP	80%	http://www.ufop.br/
9	Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG	78%	https://ufmg.br/
10	Universidade Federal de São Paulo - UNIFESP	77%	http://www.unifesp.br/

Fonte: elaboração própria

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este breve relatório gerencial possuiu a finalidade de contribuir para que a Universidade de Brasília atenda a agenda atual de governança digital, onde os portais eletrônicos são um fator imprescindível para o acesso a informações públicas e também para a participação cidadã em processos de tomada de decisão governamental.

Com o intuito de cooperar para a melhoria da universidade, este relatório representa somente parte da pesquisa realizada em governança digital, e sendo assim, quaisquer dúvidas ou esclarecimentos poderão ser sanadas com o produtor deste relatório, e caso necessário com a disponibilização da dissertação de mestrado em sua integralidade.

REFERÊNCIAS

Brasil. Decreto de 15 de março de 2002. Institui Comitê Executivo do Governo Eletrônico (CEGE), no âmbito do Conselho de Governo.

Brasil. Decreto n. 5.296 de 2 de dezembro de 2004. Regulamenta as Leis nos 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 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.

Brasil. Lei nº 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.

Brasil. Instrução Normativa n.4 de 4 de abril de 2012. Institui a Infraestrutura de Dados Abertos – INDA.

Brasil. Lei n. 12.686 de 18 de julho de 2012. Normatiza a divulgação de documentos institucionais produzidos em língua estrangeira, nos sítios e portais da rede mundial de computadores - internet mantidos por órgãos e entidades públicos.

Brasil. Decreto n. 8.638 de 15 de janeiro de 2016. Institui a Política de Governança Digital no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

Brasil. Decreto n. 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.

Brasil. Decreto n. 8.777 de 11 de maio de 2016. Institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo federal.

Brasil, Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Estratégia de Governança Digital, 2016. Recuperado em 02 de abril de 2017 de <https://governoeletronico.gov.br/estrategia-de-governancadigital-egd/documentos>

Mello, G. R. de, & Slomski, V. (2010). Índice de governança eletrônica dos estados Brasileiros (2009):no âmbito do poder executivo. *Journal of Information Systems and Technology Management*,: JISTEM, 7(2), 375.

Portal do Governo Digital. Disponível: <https://www.governodigital.gov.br/>. Acesso em 29/05/2018.

Portal QS World University Rankings. Disponível: <https://www.topuniversities.com/university-rankings>>. Acesso em 29/05/2018.

