



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

### **GOVERNANÇA DIGITAL:**

**Mensuração em *websites* de universidades nacionais e internacionais**

**Eronides Guimarães Bezerra**

Brasília

2018

ERONIDES GUIMARÃES BEZERRA

**GOVERNANÇA DIGITAL:**

**Mensuração em *websites* de universidades nacionais e internacionais**

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade de Brasília – Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas como requisito parcial para obtenção do título de Mestre Profissional em Administração.

Orientadora: Profa. Dra. Marina Figueiredo Moreira.

Brasília

2018

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

ERONIDES GUIMARÃES BEZERRA

**GOVERNANÇA DIGITAL:**

**Mensuração em *websites* de universidades nacionais e internacionais**

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade de Brasília – Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas como requisito parcial para obtenção do título de Mestre Profissional em Administração.

Orientadora: Profa. Dra. Marina Figueiredo Moreira

Banca Examinadora:

---

Profa. Dra. Marina Figueiredo Moreira – Orientadora  
MPA/PPGA/FACE/UnB

---

Prof. Dr. Adalmir de Oliveria Gomes – Membro Interno  
MPA/PPGA/FACE/UnB

---

Prof. Dr. Luiz Akutsu – Membro Externo  
Auditor Federal de Controle Externo do Tribunal de Contas da União

Brasília, 28 de maio de 2018.

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente agradeço aos meus pais Eronita e Antônio por todos os ensinamentos ao longo da vida, pois mesmo eles, que possuem pouquíssima escolaridade, jamais deixaram que eu me afastasse dos estudos.

Não poderia deixar de agradecer a Andrea, uma companheira que esteve comigo na maioria do tempo que cursei o mestrado.

Agradeço a minha orientadora Marina, sempre muito exigente, mas sempre disponível motivadora e paciente, sem isso eu não teria conseguido chegar até aqui.

Devo gratidão a todos os meus colegas do mestrado e do meu trabalho no Arquivo Central da Universidade de Brasília e ao meu amigo e colega de trabalho Domingos.

Agradeço também a todos os juízes e especialistas que contribuíram para a proposição da escala aplicada neste estudo.

Por fim agradeço a todos os meus amigos, que mesmo não entendendo muito bem o que eu estudo, jamais me deixaram cair no desânimo.

“Eu não quero acreditar, eu quero saber.”

**Carl Sagan**

## RESUMO

A ascensão das Tecnologias da Informação e Comunicação no início deste século XXI possibilitou que os órgãos públicos evoluíssem em relação a sua interação com a sociedade. Este fenômeno pode ser entendido, na atualidade, como governança digital. Neste cenário, esta pesquisa possui o objetivo de analisar como governança digital se comporta em 100 universidades, sendo 50 brasileiras e 50 internacionais. Para isto, foi utilizada uma escala em governança digital que é o modelo teórico proposto. Esta escala é uma adaptação da escala de Mello e Slomski (2010) intitulada “Índice de governança eletrônica dos estados Brasileiros (2009): no âmbito do poder executivo.”. Como complemento a escala, utilizou-se também a legislação nacional pertinente a governança digital no poder executivo federal. Para obter a confiabilidade necessária dos itens da escala, foi empregado o método Coeficiente de Validade de Conteúdo, análise por juízes, antes da aplicação da escala nos websites das universidades. O método adotado para o tratamento das informações coletadas baseou-se, primeiramente, no teste de correlações das dimensões identificadas, com o objetivo de testar a força do modelo teórico proposto. Posteriormente, ocorreu o cálculo para os scores individuais que cada universidade obteve, resultando em um *ranking* geral para as universidades nacionais e outro para as internacionais, além de *rankings* por dimensões comparando estes dois grupos de universidades. Como resultado a pesquisa indicou que o nível de atendimento as boas práticas de governança digital nas universidades nacionais ficaram em 60,72% e as internacionais com 47,8%. Para os dois grupos de universidades a dimensão Acesso à Informação foi o que obteve o maior desempenho. Entretanto, a dimensão Serviços em Meio Digital foi que o atingiu o pior desempenho, com atendimento de 40,33% para nacionais e somente 12% para internacionais.

**Palavras-chave:** Governança digital. *Websites*. Universidades.

## ABSTRACT

The rise of Information and Communication Technologies at the beginning of this 21st century made it possible for public bodies to evolve in relation to their interaction with society. This phenomenon can be understood today as digital governance. In this scenario, this research aims to analyze how digital governance behaves in 100 universities, of which 50 are Brazilian and 50 are international. For this, a scale was used in digital governance that is the proposed theoretical model. This scale is an adaptation of the scale of Mello and Slomski (2010) titled "Eletronic governance index of brazilian states (2009): Within the executive branch." As a complement to the scale, the national legislation relevant to digital governance in the federal executive branch was also used. In order to obtain the necessary reliability of the scale items, the Validity Content Coefficient method was used by the judges before applying the scale on university websites. The method adopted for the treatment of the information collected was based on the correlation test of the identified factors, in order to test the strength of the proposed theoretical model. Subsequently, the calculation for the individual scores obtained by each university resulted in a general ranking for the national universities and another for the international ones, as well as rankings by factors comparing these two groups of universities. As a result, the research indicated that the level of compliance with good practices of digital governance in national universities was 60.72% and international level with 47.8%. For the two groups of universities the factor Access to Information was the one that obtained the highest performance. However, the factor in Services in Digital Media was that it reached the worst performance, with attendance of 40.33% national and only 12% international.

**Keywords:** Digital governance. Websites. Universities.

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Instrumentos legais.....	24
Quadro 2 – Relação entre o governo eletrônico e a governança eletrônica.....	30
Quadro 3 – Grandes áreas do Plano Nacional de Governo Eletrônico.....	31
Quadro 4 – Recomendações da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico.....	39
Quadro 5 – Objetivos estratégicos da Estratégia de Governança Digital.....	40
Quadro 6 – Elementos constituintes de governança digital.....	41
Quadro 7 – Universidades nacionais.....	50
Quadro 8 – Universidades internacionais.....	52
Quadro 9 – Procedimentos metodológicos.....	54



## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 –	Parâmetros de resposta.....	56
Tabela 2 –	Correlações nos grupos de universidades nacionais.....	58
Tabela 3 –	Correlações nos grupos de universidades internacionais.....	59
Tabela 4 –	Comparativo entre correlações.....	60
Tabela 5 –	Desempenho das universidades nacionais.....	61
Tabela 6 –	Desempenho das universidades internacionais.....	62
Tabela 7 –	<i>Ranking</i> Acesso á Informação.....	63
Tabela 8 –	<i>Ranking</i> Participação da Sociedade.....	66
Tabela 9 –	<i>Ranking</i> Serviços em Meio Digital.....	69
Tabela 10 –	<i>Ranking</i> Privacidade e Segurança.....	72
Tabela 11 –	<i>Ranking</i> Usabilidade e Acessibilidade.....	74
Tabela 12 –	Distribuição por Estado e Região.....	77
Tabela 13 –	<i>Ranking</i> geral nacional.....	78
Tabela 14 –	Distribuição por país e continente.....	84
Tabela 15 –	<i>Ranking</i> geral internacional.....	82
Tabela 16 –	Comparações entre os <i>rankings</i> para as universidades nacionais.....	85
Tabela 17 –	Comparações entre os <i>rankings</i> para as universidades internacionais...	86
Tabela 18 –	<i>Ranking</i> geral por práticas das universidades nacionais.....	87
Tabela 19 –	Notas das práticas identificadas no <i>website</i> da Universidade de Brasília.....	91
Tabela 20 –	Comparativo entre as notas da Universidade de Brasília em relação a média nacional.....	92

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

APF	- Administração Pública Federal
Art.	- Artigo
Capex	- Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
Cege	- Comitê Executivo do Governo Eletrônico
CF	- Constituição Federal
CPC	- Conceitos Preliminares do Curso
CVC	- Coeficiente de Validade de Conteúdo
DEG	- <i>Digital-Era Governance</i>
e-gov	- Governo Eletrônico
e-MAG	- Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico
ENADE	- Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes
EGD	- Estratégia de Governança Digital
EUA	- Estados Unidos da América
FGTS	- Fundo de Garantia por Tempo de Serviço
IDGE	- Índice de Desenvolvimento do Governo Eletrônico
IF	- Instituto Federal
IGC	- Índice Geral de Cursos
IGEB	- Índice de Governança Eletrônica dos Estados Brasileiros
IN	- Instrução Normativa
Inc.	- Inciso
INDA	- Infraestrutura Nacional de Dados Abertos
INEP	- Instituto Nacional de Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
IR	- Imposto de Renda
LAI	- Lei de Acesso à Informação
MPOG	- Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão
N.	- Número
NePG	- Plano Nacional de Governo Eletrônico
OCDE	- Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico
ONU	- Organização das Nações Unidas
PDI	- Plano de Desenvolvimento Institucional
PNUD	- Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento

PPA	- Plano Plurianual
PPP	- Parceria Público-Privada
Sisp	- Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação
SISU	- Sistema de Seleção Unificada
SLTI	- Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação
TI	- Tecnologia da Informação
TIC	- Tecnologia da Informação e Comunicação
UF	- Unidade da Federação
UnB	- Universidade de Brasília
Unesco	- <i>United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization</i>
USP	- Universidade de São Paulo
WCAG	- <i>Web Content Accessibility Guidelines</i>

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>14</b>
<b>1.1 PROBLEMA DE PESQUISA</b> .....	<b>155</b>
<b>1.2 OBJETIVOS</b> .....	<b>166</b>
<i>1.2.1 Geral</i> .....	<i>166</i>
<i>1.2.2 Específicos</i> .....	<i>166</i>
<b>1.3 JUSTIFICATIVA</b> .....	<b>177</b>
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	<b>199</b>
<b>2.1 CONTEXTO SOBRE AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO</b> .....	<b>199</b>
<b>2.2 GOVERNANÇA</b> .....	<b>211</b>
<b>2.3 LEGISLAÇÃO</b> .....	<b>233</b>
<b>2.4 GOVERNO ELETRÔNICO</b> .....	<b>255</b>
<b>2.5 GOVERNANÇA ELETRÔNICA</b> .....	<b>277</b>
<b>2.6 GOVERNANÇA DIGITAL</b> .....	<b>33</b>
<i>2.6.1 Recomendações da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento</i> <i>Econômico</i> .....	<i>38</i>
<i>2.6.2 Estratégia de Governança Digital do governo brasileiro</i> .....	<i>40</i>
<b>2.7 BOAS PRÁTICAS DA GOVERNANÇA DIGITAL</b> .....	<b>41</b>
<b>2.8 DIMENSÕES DA GOVERNANÇA DIGITAL</b> .....	<b>433</b>
<i>2.8.1 Acesso à informação</i> .....	<i>44</i>
<i>2.8.2 Participação da sociedade</i> .....	<i>455</i>
<i>2.8.3 Serviços públicos em meio digital</i> .....	<i>455</i>
<i>2.8.4 Segurança e privacidade</i> .....	<i>466</i>
<i>2.8.5 Usabilidade e acessibilidade</i> .....	<i>476</i>
<b>3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA</b> .....	<b>48</b>
<b>3.1 CONTEXTO DA PESQUISA</b> .....	<b>48</b>
<b>3.2 TIPO DA PESQUISA</b> .....	<b>48</b>
<b>3.3 RECORTE DA AMOSTRA</b> .....	<b>49</b>
<b>3.4 DESENHO DA PESQUISA</b> .....	<b>544</b>
<b>3.5 ADAPTAÇÃO E VALIDAÇÃO SEMÂNTICA DO INSTRUMENTO</b> .....	<b>555</b>
<b>3.6 COLETA DE DADOS</b> .....	<b>555</b>
<b>4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS</b> .....	<b>57</b>
<b>4.1 DESCRIÇÃO DE CORRELAÇÕES</b> .....	<b>577</b>

4.1.1 <i>Correlações de universidades nacionais</i> .....	58
4.1.2 <i>Correlações de universidades internacionais</i> .....	59
4.2 COMPARAÇÃO ENTRE CORRELAÇÕES .....	60
4.3 ANÁLISES DESCRITIVAS POR DIMENSÕES .....	61
4.3.1 <i>Acesso à Informação</i> .....	62
4.3.2 <i>Participação da Sociedade</i> .....	65
4.3.3 <i>Serviços em Meio Digital</i> .....	68
4.3.4 <i>Privacidade e Segurança</i> .....	71
4.3.5 <i>Usabilidade e Acessibilidade</i> .....	74
4.4 RANKING NACIONAL .....	77
4.5 RANKING INTERNACIONAL .....	81
4.6 COMPARAÇÕES ENTRE OS RANKINGS DE GOVERNANÇA DIGITAL E DE QUALIDADE DAS UNIVERSIDADES .....	85
4.7 PONTOS FORTES E DESAFIOS PARA AS UNIVERSIDADES NACIONAIS .....	87
4.8 SITUAÇÃO DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA .....	90
5 CONCLUSÃO.....	95
REFERÊNCIAS .....	98
APÊNDICES .....	104
APÊNDICE A – PRÁTICAS QUE COMPÕEM A ESCALA DE GOVERNANÇA DIGITAL EM UNIVERSIDADES .....	104
APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO PARA AVALIAÇÃO DE JUÍZES.....	108
APÊNDICE C – CÁLCULO DO COEFICIENTE DE VALIDADE DE CONTEÚDO	147
APÊNDICE D – RESULTADO FINAL DA VALIDAÇÃO DE ITENS SEGUNDO O MÉTODO CVC.....	154
APÊNDICE E – PRÁTICAS QUE COMPÕEM A ESCALA APÓS OS CÁLCULOS DO COEFICIENTE DE VALIDADE DE CONTEÚDO.....	158
APÊNDICE F – TABELA DE ANÁLISES DESCRITIVAS DOS SCORES GERAIS DE CADA UNIVERSIDADE EM CADA DIMENSÃO E PARA A MÉDIA DE GOVERNANÇA DIGITAL DAS UNIVERSIDADES NACIONAIS.....	160
APÊNDICE G – TABELA DE ANÁLISES DESCRITIVAS DOS SCORES GERAIS DE CADA UNIVERSIDADE EM CADA DIMENSÃO E PARA A MÉDIA DE GOVERNANÇA DIGITAL DAS UNIVERSIDADES INTERNACIONAIS .....	163

## 1 INTRODUÇÃO

A expansão das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) desde a década de 1990 proporcionou maior participação da sociedade civil nas relações com o Estado. A *internet* foi o fator fundamental para o desenvolvimento partícipe dentro de um contexto denominado governo eletrônico (e-gov).

No contexto de expansão do uso das TICs tem-se a governança digital como um modo de fomentar 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. Segundo Pimenta e Canabarro (2014), esta se apresenta como uma “reflexão sobre a realização de atividades relacionadas ao Governo, em todas suas esferas, de forma a configurar o que tem se convencionado chamar de Governo Eletrônico, *E-Government* ou simplesmente E-Gov” (p. 10).

Antecipando a linha teórica aqui apresentada no capítulo que trata do referencial teórico, conceitua-se e-gov como uma nova forma de interação entre o cidadão e o Estado via *internet*, alterando o modo de prestação dos serviços públicos. Tal explicação se faz importante, uma vez que ainda existe, em certa medida, heterogeneidade em definições sobre os termos “governo eletrônico”, “governança eletrônica” e “governança digital” – esta última, foco desta pesquisa.

O presente estudo mobilizou três construtos principais, quais sejam: 1) E-gov; 2) Governança eletrônica; e, 3) Governança digital – fundamentos da interação que o cidadão possui com o Estado, desde a prestação de serviços públicos via *internet* até a coparticipação do indivíduo em processos de tomada de decisão, influenciando, por exemplo, em algumas circunstâncias, a construção da agenda de políticas públicas.

O e-gov, em primeiro lugar, fomentou o desenvolvimento da governança eletrônica e, posteriormente, contribuiu para o surgimento do conceito de governança digital, com foco em atender às necessidades de comunicação entre o Estado e a sociedade em processos de tomada de decisão, desenvolvimento de políticas públicas e avaliação de programas governamentais.

Guimarães e Medeiros (2005) apresentam algumas diferenças entre o e-gov e a governança eletrônica. Enquanto o primeiro representa o meio de divulgação de informações do Estado via *internet* com participação da sociedade, a governança eletrônica adiciona a figura do *accountability*, definindo o momento de participação da sociedade na construção da agenda governamental de políticas públicas e fornecendo um *feedback* para as demandas apontadas pela população.

Como documento representativo, foi publicada, em 2016, a Estratégia de Governança Digital (EGD) produzida pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG) (atual Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão), com o objetivo de orientar e reunir as iniciativas de governança digital na Administração Pública Federal (APF).

Segundo a EGD, a governança digital se insere no seguinte contexto:

O conceito de governo eletrônico, que se refere à ideia de informatizar os serviços prestados pelo governo para a sociedade, é expandido para o de governança digital, segundo o qual o cidadão deixa de ser passivo e se torna partícipe da construção de políticas públicas que já nascem em plataformas digitais, abrangendo não só a internet, mas também outros canais como a TV Digital. (Estratégia de Governança Digital, 2016, p. 10).

Neste contexto, a presente pesquisa 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. Com *websites* de grande alcance e com grande nível de participação do público, entendeu-se que tal escolha se justifica em função da abrangência de público a que atendem os *websites* de universidades e pela multiplicidade de serviços públicos que concatenam em um só portal. Desta forma, pretende-se, com a perspectiva comparada, posicionar as universidades brasileiras e internacionais em relação às melhores práticas de governança digital. Assim, a presente pesquisa utilizou uma escala para mensuração de governança digital em portais eletrônicos de universidades no Brasil e no mundo.

### **1.1 Problema de pesquisa**

A questão aqui apresentada permeia universidades brasileiras e estrangeiras, públicas e privadas. Tal escopo representa um desafio teórico e metodológico, pois, a literatura ainda não explora a governança digital com foco na análise em universidades e, principalmente, em um cenário heterogêneo, com instituições brasileiras, que se dividem em universidades públicas (federais e estaduais) e universidades privadas, bem como ocorre com as estrangeiras – que são públicas e privadas.

Esta pesquisa propôs, em um primeiro momento, na identificação de práticas que compõem a governança digital na literatura e na legislação nacional, com o propósito de identificar práticas que servem como base para o posicionamento das universidades no modelo de boas práticas da governança digital. Nesta etapa de identificação, encontrou-se a pesquisa de Mello e Slomski (2010), na qual esta pesquisa se baseia.

Como resultado final, após aplicação da escala aos casos selecionados, foram apresentadas seções, no capítulo 4, referente às análises, com as indicações de quais boas práticas de governança digital cada grupo de universidades atendem e quais são inexistentes, gerando, assim, *rankings* por nível de atendimento.

Para a Universidade de Brasília, foi produzida uma seção específica afim de direcionar e orientar a instituição no cenário atual, onde as TICs promovem uma série de mudanças na sociedade e, especificamente, no Estado. Prova disto é o surgimento da governança digital, onde estão incluídos, por exemplo, os princípios de acesso à informação, participação da sociedade e prestação de serviços.

Assim, a questão norteadora que direciona o presente estudo é: em que medida as melhores universidades brasileiras e internacionais adotam as boas práticas de governança digital?

## **1.2 Objetivos**

### ***1.2.1 Geral***

Adaptar e aplicar uma escala de medida para a governança digital em universidades nacionais e internacionais.

### ***1.2.2 Específicos***

- Sumarizar as boas práticas da governança digital expressas na teoria e na legislação nacional;
- Adaptar e validar semanticamente, com o auxílio de especialistas, uma escala para mensuração da governança digital em universidades;
- Aplicar a escala para mensuração de governança digital nos portais das universidades selecionadas;



- Descrever o nível de governança digital para universidades brasileiras e internacionais sob perspectiva comparativa; e
- Elaborar um relatório técnico-gerencial com recomendações para o aprimoramento das práticas de governança digital para a Universidade de Brasília.

### 1.3 Justificativa

Estudos de natureza técnica sobre governança digital são imprescindíveis para o fortalecimento deste construto, que ainda apresenta algumas inconsistências teóricas sobre seu surgimento, sua aplicação e seus objetivos. Assim, a produção de um estudo empírico que propicie a aplicação de instrumentos de análise e que posicione as organizações quanto às práticas de governança digital pode contribuir para o avanço da teoria.

Sampieri, Collado, Lucio, Murad e Garcia (2006) indicam alguns critérios que justificam a relevância de uma pesquisa sobre a temática, tais como: conveniência, relevância social, valor teórico, implicações práticas e utilidade metodológica. A seguir, têm-se algumas destas justificativas.

Como contribuição teórica, o presente estudo pretendeu sumarizar elementos que caracterizam as boas práticas da governança digital, demonstrando, segundo Pimenta e Canabarro (2014), que ela é “o que tem se convencido chamar de Governo Eletrônico, *E-Government* ou simplesmente E-Gov” (p. 10). Tal referência demonstra um desafio teórico para a pesquisa em questão, uma vez que diversos autores apontam diferenças entre o e-gov e a governança eletrônica. Neste sentido, o capítulo do referencial teórico demonstra que, teoricamente, a governança digital corresponde à soma dos conceitos de e-gov e governança eletrônica.

Como contribuições gerenciais, a presente pesquisa aplicou uma escala que pode ser útil como elemento no planejamento de universidades quanto à sua comunicação com a sociedade. Assim, será possível identificar quais práticas existem, quais implementadas parcialmente e quais são ausentes nas 100 universidades pesquisadas. Acredita-se que tais recomendações gerenciais poderão contribuir para que as universidades brasileiras, atendam, em alguma medida, aos objetivos existentes na 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)<sup>1</sup>.

Espera-se, como ganho advindo da possível utilização social dos resultados da presente pesquisa, que as universidades, em específico as nacionais, aprimorem seus canais de comunicação e prestação de serviços com o cidadão, bem como sua transparência. Tais aspectos são alguns dos pilares da governança digital e da Lei de Acesso à Informação (LAI) – Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Em âmbito nacional e internacional têm-se estudos que analisam a governança digital via *websites*. Entretanto, ainda não existe uma escala que meça o nível de atendimento às boas práticas em organizações da área de educação nacional e internacional sob a perspectiva da governança digital. Logo, a presente pesquisa buscou cobrir uma lacuna: aplicar uma escala que analise um conjunto de organizações nacionais e internacionais da área de educação.

O presente trabalho se deu 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. A 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.

Na perspectiva internacional, o presente estudo tem como um dos seus principais fundamentos o *survey* de Holzer e Manoharan (2016) intitulado *Digital Governance in Municipalities Worldwide (2005-2016)*.

---

<sup>1</sup> 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.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

As seções que se seguem contextualizam e direcionam a leitura em função da governança digital. É uma breve descrição sobre as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) e os conceitos de governança. Têm-se ainda a demonstração dos conceitos de governo eletrônico (e-gov) e da governança eletrônica como contexto para o surgimento da governança digital – uma área emergente, que carrega em seu corpo teórico os elementos anteriores do e-gov e da governança eletrônica.

Ao final do referencial teórico tem-se uma tabela com os elementos que a teoria apresenta como constituintes da governança digital, indicados pela literatura, pela legislação e pelas recomendações institucionais. E, por conseguinte, com o aprofundamento dos conceitos supramencionados são apresentadas as dimensões da governança digital.

### **2.1 Contexto sobre as Tecnologias da Informação e Comunicação**

No final da década de 1990, Castells (2012) identificou que as transformações sociais, os processos produtivos, as relações de poder e, conseqüentemente, a cultura, são aspectos afetados diretamente pelas Tecnologias da Informação (TIs); ou seja, “embora a forma de organização social em redes tenha existido em outros tempos e espaços, o novo paradigma da tecnologia da informação fornece base material para sua expansão penetrante em toda a estrutura social” (p. 553).

Com a incorporação das mais variadas tecnologias nas instituições tem-se uma perspectiva de análise das instituições. Neste sentido, segundo Waarschauer (2006): “As tecnologias não existem à parte das instituições, exercendo um impacto externo, mas são parte e parcela delas. A instituição molda o funcionamento da tecnologia, enquanto a tecnologia molda o funcionamento da instituição” (p. 279).

A perspectiva apresentada por Castells (2012) e Waarschauer (2006) aponta que o uso das TIs pela sociedade e pelas instituições em geral causa uma relação de dependência mútua. Enquanto, a TI surge por necessidade de acessibilidade e rapidez no trânsito de informações, a instituição, por sua vez, sofre um efeito de reestruturação em sua organização, em alguma medida, justificando uma relação de dependência.

Sob uma visão ampla, Milakocih (2010) indica que as TICs influenciam cada vez mais em aspectos culturais, econômicos, sociais e políticos em todo o mundo e, principalmente, nas esferas governamentais em nível local e nacional, e a *internet* é, inevitavelmente, o fator crucial do processo em questão.

Diante do exposto, é preciso destacar que o Decreto n. 8.638, de 15 de janeiro de 2016, que institui a Estratégia de Governança Digital (EGD), define as TICs como um “ativo estratégico que apoia processos de negócios institucionais, mediante a conjugação de recursos, processos e técnicas utilizados para obter, processar, armazenar, disseminar e fazer uso de informações” (p. 1).

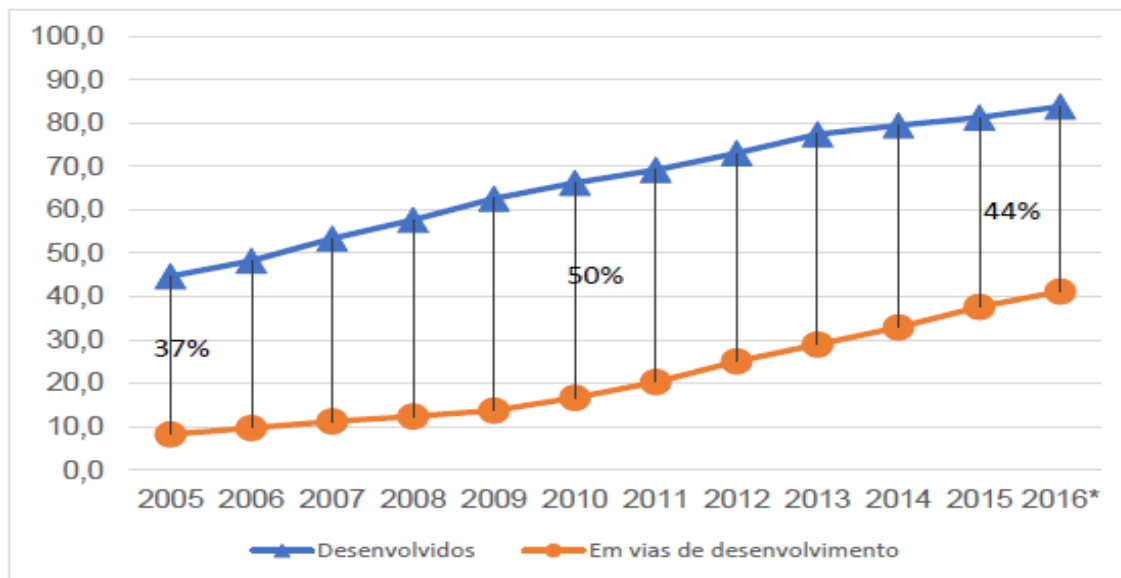
É indubitável que as TICs possuem um papel fundamental para a governança digital. Sobre a questão, Nath (2003) afirma que elas influenciam o processo de governança de várias formas e graus, partindo da melhoria em mecanismos de prestação de serviços, podendo chegar até a transformação de toda a essência dos serviços públicos. Tal afirmação indica que as TICs não são utilizadas somente como um meio viabilizar da governança, mas que podem modificar a natureza dos serviços prestados.

Cunha e Miranda (2013) são assertivos ao propor uma agenda de pesquisa sobre as TICs pelo governo brasileiro nas áreas de governança eletrônica, prestação de serviços públicos, e como ocorrem seus usos na Administração Pública na elaboração de políticas públicas, e também como ferramenta para a prática democrática. Como um dos resultados da pesquisa, aqueles autores apontam que os movimentos em direção à sociedade da informação estão pressionando o governo como forma de alteração das prioridades e revisão de estratégias. Assim, são considerados outros atores para a formulação, a implementação e o monitoramento das políticas públicas com foco na transparência.

No estudo intitulado *Policy Papers: TIC, educação e desenvolvimento social na América Latina*, produzido pela *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization* (UNESCO) no ano de 2017, tem-se um quadro da evolução do acesso à *internet*, por domicílio, em países desenvolvidos e em desenvolvimento. Aqui vale destacar que na presente pesquisa, as instituições analisadas pertencem a estes dois cenários de países.

Figura 1

**Evolução do acesso à *internet*, por domicílio, em países desenvolvidos e em desenvolvimento.**



Fonte: Unesco (2017, p. 8).

Conforme o exposto, a presente pesquisa está em consonância com as novas formas de interação da sociedade com o governo, bem como a participação da sociedade – pressupostos que fundamentam o uso das TICs como um elemento constituinte e viabilizador da governança digital, ou seja, com o uso das tecnologias, a aproximação do Estado com o cidadão avança em decorrência da comunicação que os atores realizam principalmente via *internet*.

## 2.2 Governança

Segundo Peters (2013), o uso do conceito de “governança passou a ser usado comumente tanto em discursos acadêmicos quanto em discussões ordinárias sobre como o setor público e outras instituições gerenciam a si mesmos bem como suas relações com a sociedade mais ampla” (p. 1). Neste sentido, a governança torna-se uma ampliação do conceito de governo, onde fatores externos, que não pertencem diretamente à Administração Pública, são considerados, por exemplo, a participação do cidadão nas decisões públicas.

Na perspectiva de Lynn, Heinrich e Hill (2001), a governança é um conceito com potencial para unificar a literatura sobre Administração e sobre políticas públicas. Aqueles autores entendem que a questão principal relacionada ao estudo da governança são os regimes, as agências, os programas e as atividades do setor público, e como estes podem ser

organizados e administrados para alcançar o interesse público. Assim, a governança apresenta como fator primordial a participação da sociedade na vida pública.

Frederickson (2012) acredita que a governança não seja uma área autônoma, ainda dependente da Administração Pública, ou seja, sem independência para ser uma disciplina própria, sendo um tema incipiente e muito aberto para diversas interpretações teóricas e conceituais. Considerando tal posição, a presente pesquisa empregou em suas linhas os temas “governança eletrônica” e “governança digital”, ou seja, um desdobramento da governança, que neste último caso, possui a qualificação do elemento digital.

A governança pode ser entendida por meio de diversas correntes teóricas carregadas de ideologias e que necessitam de correta identificação quando do estudo. Entretanto, mesmo com a ausência de uma definição precisa para suas aplicações, é possível, segundo Matias-Pereira (2009), apontar os seguintes elementos característicos quanto aos seus objetivos principais:

No debate sobre governança, torna -se necessário estabelecer as diferenças entre as visões teóricas que tratam do assunto. Das correntes de pensamento, destacam – se as que enfocam como objetivo principal o aumento da eficiência e efetividade governamental, e as outras abordagens, com as questões do potencial democrático e emancipatório. Ambas as correntes teóricas possuem forte conteúdo ideológico em suas concepções (p. 69).

Frederickson et al. (2012) associam a governança às características da nova Administração Pública, como tema emergente, com o propósito de explicar como se estabelecem as novas relações entre o Estado e a sociedade. Neste sentido, a Ciência Política poderia contribuir teoricamente com a Administração Pública na busca por fundamentos teóricos sólidos para a governança.

Conforme as características levantadas por Mello e Slomski (2010), é possível identificar que a própria governança defende a participação da sociedade, a transparência e o *accountability*. As governanças eletrônica e digital apresentam o adicional do uso da *internet* como meio viabilizador para as demandas existentes, bem como o uso das TICs em geral.

Entende-se que a governança é difundida tanto em instituições públicas quanto privadas. Ela forma um conjunto de acordos e normas que moldam o funcionamento do local, onde vários atores influenciam na formação política e administrativa, como indicam Heinrich, Carlyn, Laurence e Lynn (2000). No mesmo sentido, em termos amplos, a governança pode ser definida, segundo Nath (2003), como a “forma como a sociedade funciona e está

organizada em termos sociais” (p. 5). Esta definição engloba a maneira pela qual o poder é exercido no que diz respeito à gestão dos recursos econômicos e sociais.

Em função de todas as divergências teóricas ou mesmo da falta de fundamentos sólidos, Frederickson et al. (2012) defendem que ainda não está claro se existe uma teoria da governança, e que o próprio modelo weberiano de Administração, mesmo antigo, ainda constitui um conjunto de elementos mais estáveis em relação ao entendimento do que é governança.

Mesmo com as divergências de entendimento sobre o que é a governança, uma característica pode ser identificada como pacífica entre os diversos autores: a partilha em processos de tomada de decisão é um elemento crucial para a existência de governança.

### 2.3 Legislação

O presente subtítulo apresenta uma breve descrição da legislação nacional existente sobre a questão do e-gov, da governança eletrônica e da governança digital, no período 2000-2016. Neste sentido, tem-se aqui uma demonstração da trajetória cronológica dos construtos. Assim, com base em tais instrumentos legais, surgem boas práticas que compõem alguns itens da pesquisa em questão.

A busca pela legislação, pertinente a governança digital, foi realizada no Portal do Governo Digital<sup>2</sup>.

Além da produção científica sobre o e-gov e a governança eletrônica, vale destacar a edição de instrumentos legais no Brasil, com o objetivo de implantar políticas para a inclusão da população nos processos de tomada de decisão do governo via *internet*, que teve início, segundo Agune e Carlos (2005), com o “desenvolvimento do Programa de Governo Eletrônico brasileiro iniciado em 2000, durante a gestão do presidente Fernando Henrique Cardoso” (p. 2).

No Quadro 1, a seguir, tem-se o resumo dos principais instrumentos normativos do Governo Federal brasileiro, sendo que alguns destes são apresentados detalhadamente no presente referencial teórico.

---

<sup>2</sup> Esta legislação está disponível no portal: [https://www.governodigital.gov.br/cidadania/copy\\_of\\_legislacao](https://www.governodigital.gov.br/cidadania/copy_of_legislacao)

Quadro 1

**Instrumentos legais**

<b>Ditame</b>	<b>Finalidade</b>
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 novembro de 2002	Estabelece regras e diretrizes para os sítios na Internet da APF.
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 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

No Quadro 1 em questão tem-se o retrato de ditames produzidos pelo governo brasileiro na esfera federal. Conforme destacado no problema de pesquisa outrora apontado, o desafio aqui é identificar as práticas de governança digital e suas aplicações em organizações nacionais e internacionais. Estas últimas, evidentemente, não são de jurisdição da legislação brasileira, mas participam da presente pesquisa, pois, parte-se do pressuposto que a legislação tenha também por base as boas práticas de uso internacional.



## 2.4 Governo eletrônico

A relação entre a sociedade e o Estado pode ser simplificada e estreitada com o intuito de permitir que o cidadão possa obter serviços públicos eficazes e ágeis. Estes são preceitos presentes nos objetivos da nova Administração Pública, garantindo ao cidadão sua efetiva participação nas decisões governamentais. Assim, tem-se o e-gov, com base na utilização dos instrumentos de TICs como meio de fornecimento serviços públicos com o uso da *internet* para a população.

Em relação à produção de legislação específica, tem-se em 07 de maio de 2007, a Portaria n. 03, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI), vinculada ao Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG) (atual Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão). Tal documento institucionaliza o Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (e-MAG) no âmbito do Sistema de Administração dos Recursos de Informação e Informática (SISP). E ainda, aquela Portaria, em seu art. 1º, indicava que a evolução do e-gov na Administração deveria ser pautada por políticas e diretrizes, demonstrando, em certa medida, um compromisso da Administração Pública Federal (APF) com o acesso à informação pública, *in verbis*:

O Planejamento, implantação, desenvolvimento ou atualização dos portais e sítios eletrônicos, sistemas, equipamentos e programas em Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC no âmbito do da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional reger-se-á por políticas, diretrizes e especificações que visem assegurar de forma progressiva a acessibilidade de serviços e sistema de Governo Eletrônico. (Portaria n. 3, de 07 de maio de 2007, p. 1).

O e-gov e as TICs assumem posição fundamental entre o Estado e a sociedade, e com o avanço de tal interação, tem-se a necessidade de maior participação da sociedade, em uma perspectiva ativa, também em processos de tomada de decisão governamental, em direção ao que se definirá posteriormente como governança eletrônica.

Segundo Guimarães e Medeiros (2004), o e-gov é identificado “como uma inovação em administração, o e-gov representa, essencialmente, o provimento de acesso via Internet a informações e serviços oferecidos pelos governos” (p. 50). No mesmo entendimento, Ruediger (2002) aponta que o e-gov tem foco no uso das novas TICs aplicadas nas diversas funções de governo e, evidentemente, com interface para a sociedade.

Como referenciado na legislação, o e-gov, desde início dos anos 2000, segue em uma trajetória em direção ao que se convém definir atualmente como governança digital.

Conceitualmente, o e-gov, conforme a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) (2014), pode ser entendido como o “uso pelos governos das tecnologias de informação e comunicação (TICs), e particularmente a Internet, como uma ferramenta para conseguir um melhor governo” (p. 6).

No cenário de avaliação internacional de e-gov, a Organização das Nações Unidas (ONU) desenvolveu o Índice de Desenvolvimento do Governo Eletrônico (IDGE) com o objetivo de avaliar os padrões de desenvolvimento de *websites* governamentais em vários países, sob uma perspectiva de três dimensões, a saber: 1) Prestação de serviços *online*; 2) Conectividade de telecomunicações; e 3) Capital humano.

Na avaliação do IDGE de 2016, o Brasil ficou na 51ª posição atrás de outros países da América Latina, como, por exemplo, Uruguai, Argentina e Chile, mas a frente de Colômbia e México. O Brasil obteve a classificação em nível alto, obtendo sua maior pontuação na dimensão prestação de serviços *online*, com uma nota de 0.7319 em uma escala crescente de 0 a 1. A menor nota se deu na dimensão capital humano com 0.5025. Em tal dimensão, o Brasil ficou com o 2º lugar na classificação geral, e a Austrália ficou com a nota máxima: 1.000.

A disparidade do Brasil com outras nações apontadas pelo IDGE aponta, por exemplo, que mesmo na dimensão em que o país ficou mais bem posicionado, na prestação de serviços *online*, o Reino Unido ficou com a nota máxima de 1.000, que, em geral, foi a nação com a melhor nota.

Outro estudo, intitulado *Determining Progress Towards e-Government: what are the core indicators?* Realizou um levantamento em 11 relatórios internacionais sobre e-gov e *e-readiness*<sup>3</sup> que, em uma interpretação para português, seria como entendido como “e-prontidão”, sendo uma série de elementos que garantem que a infraestrutura de TICs está disponível quando necessária. Como conclusão, Ojo, Janowski, e Estevez (2005) recomendam que existam serviços governamentais interligados pela internet, que os cidadãos sejam consultados e envolvidos nos processos de tomada de decisão e que exista sempre disponibilidade de infraestrutura de TI.

---

<sup>3</sup> Segundo Unit (2009), o *E-readiness* é o retrato da situação da infraestrutura de Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) de um país e da habilidade de seus consumidores, empresas e governos que fazem uso das TICs para seu benefício. O *E-readiness* não é simplesmente uma questão de números de computadores, conexões de banda larga e telefones celulares no país (embora tais dados formem naturalmente um componente central dos *rankings*), mas também depende de uma série de aspectos, tais como: habilidade de os cidadãos usarem tecnologia habilmente; transparência dos sistemas legais e empresariais; e, grau em que os governos estimulam o uso de tecnologias.

O sucesso da implementação do e-gov não tem por base somente o avanço do uso das TICs. Sobre a questão, Fountain (2014) indica que são necessárias mudanças relacionadas ao desenvolvimento de habilidades dos colaboradores da instituição e que as práticas de trabalho devem estar de acordo com as mudanças organizacionais e administrativas. Nesta mesma linha, Ruediger (2002) observa que o e-gov é um canal de gestão eficiente e democrático nas organizações públicas.

Magdaleno e Araujo (2015) indicam que o e-gov é fundamental para a modernização e inovação da Administração Pública. A inovação é apontada também pela EGD como um princípio norteador para a APF. Neste sentido, a perspectiva sobre o e-gov vai além da prestação de serviços ao cidadão via internet. Tal interpretação indica que os aspectos da governança digital estão intrinsecamente conectados com o e-gov, e que não necessariamente existe uma linha rígida que separe os dois construtos, mas sim, características conceituais e práticas que são modificadas em alguns aspectos ao longo do tempo.

Laia, Cunha, Nogueira, e Mazzon (2011) atentam para duas recomendações necessárias para que o Estado consiga usufruir das TICs como meio de promoção do e-gov, quais sejam: 1) A construção de políticas estratégicas de TICs e a elaboração de diretrizes que contemplem obrigações por parte de todos os atores; e, 2) As condições para a execução por parte dos gestores públicos. Tais recomendações, em parte, são atendidas pela EDG, onde estratégias, metas e prazos são definidos para a efetivação da governança digital.

## **2.5 Governança eletrônica**

O conceito de governança eletrônica pode ser caracterizado em função do que já apresentava o conceito de e-gov quanto ao uso das ferramentas da TICs na comunicação que o Estado estabelece com o cidadão. Entretanto, tem-se um acréscimo no tocante ao incentivo do cidadão na participação da vida política, com o objetivo do desenvolvimento da democracia e da cidadania. Tais aspectos, segundo Guimarães e Medeiros (2005), podem ser assim entendidos:

Governança eletrônica é entendida como um processo que visa a manifestação política e a participação da sociedade civil, junto ao governo, por meios eletrônicos, na formulação, acompanhamento da implementação e avaliação das políticas públicas, com vista ao desenvolvimento da cidadania e da democracia. (p. 1).

Waldt (2003) apresenta outros conceitos que contribuem para o entendimento da governança eletrônica, em termos de serviços, a saber: e-serviço; e-comércio; e-democracia; e-tomada de decisão; e, e-gestão. A governança eletrônica, neste sentido, é compreendida como um construto amplo, abarcando uma série de outros conceitos.

Quanto às vantagens advindas da governança eletrônica, aquele autor afirma que entre elas, vale destacar o papel da TV interativa que, à época, era considerada como meio de comunicação além do uso da *internet*. Assim, segundo Waldt (2003), as vantagens são as seguintes:

Possibilidade de o governo oferecer serviços e informações através de novos meios de comunicação como a internet e TV interativa;

Forneci de melhores condições de acesso à informação aos órgãos governamentais, com o intuito que estes possam lidar com público de forma mais eficaz e eficiente;

Facilita que diferentes partes do governo possam trabalhar em parceria: governo central com as autoridades locais ou com o terceiro setor; ou governo com canais de distribuição de terceiros como os correios ou empresas do setor privado;

Contribui para que o governo se torne uma organização de aprendizagem, melhorando o acesso e a organização da informação. (p. 4).

Apontadas as vantagens da governança eletrônica, cabe descrever os elementos que Saxena (2005) indica como características necessárias para uma excelência em governança eletrônica, intitulado “engenharia de governança eletrônica” (p. 5), como forma de atingir um nível de excelência. Entretanto, aquele autor destaca que para que esta excelência seja atingida, deve ser abordada uma série de questões fundamentais, conforme o que se segue:

Definição de uma visão centrada no cidadão ou centrada na governança para os projetos de governança eletrônica. Muitas vezes estes projetos não apresentam uma visão clara em termos de foco de eficácia e são entendidos meramente como projetos de "informatização" para a eficiência do serviço;

Desenvolvimento de uma visão orientada para o processo de trabalho do governo. O trabalho do governo é geralmente realizado através de "silos" verticais e rígidos de departamentos (ou agências), que continuam com seus trabalhos sem qualquer tipo de colaboração entre agências. Esta visão fragmentada de trabalho no governo resulta simplesmente em uma informatização localizada e não em processo de trabalho integrado em sua totalidade, que é necessário para promover a eficácia e a centralização da governança;

Desenvolvimento de um sistema de gestão de desempenho para uma prestação eficiente e eficaz de serviços, que possa aferir e monitorar continuamente o desempenho do serviço. Uma vez que esse sistema de medição também se concentra na eficácia do serviço, garantindo que o resultado do serviço permaneça alinhado com uma visão centrada na governança;

Definição de uma arquitetura tecnológica flexível, que seja segura, de fácil acesso aos usuários, proporcional às operações de alto volume de informações, bem como rentável para o governo. Muitas soluções que são indicadas pelos fornecedores para viabilizar a governança eletrônica são rígidas e / ou deficientes numa ou mais destas dimensões e, por conseguinte, não são adequadas em longo prazo. (Saxena, 2005, p. 9).

Em uma perspectiva global, Rose (2005) observa que o avanço da governança eletrônica se deu em decorrência da expansão no acesso à *internet* – fato comprovado via indicadores quanto ao uso da *internet* no contexto global em relação às formas de interação entre o Estado e o cidadão. Como resultado, aquele autor concluiu que o contexto de cada nação e as peculiaridades de sua língua são elementos críticos para um modelo de governança global.

Na mesma direção, Westholm (2005), em um estudo realizado em 17 países europeus, indicou que cada país possui um modelo de aplicação da governança eletrônica, cada qual com suas especificidades, indicando que um modelo não deve ser meramente copiado de uma nação para outra.

Assim como Rose (2005) e Westholm (2005), D'agostino, Schwester, Carrizales, e Melitski (2011) analisaram empiricamente a aplicação do e-gov e da governança eletrônica por meio de *websites* das 20 cidades mais populosas dos Estados Unidos da América (EUA), observando que os recursos financeiros nos maiores municípios eram um fator primordial para a o desempenho dos serviços de TI da localidade. Entretanto, à medida que os serviços públicos prestados pelos *websites* evoluem de e-gov em direção à governança eletrônica, os desafios quanto ao envolvimento da população nos processos de tomada de decisão tornavam-se cada vez maiores.

Em contrapartida aos estudos internacionais supramencionados, sob a perspectiva de análises comparativas em diversos países, Mello e Slomski (2010) desenvolveram um índice de mensuração e monitoramento do desenvolvimento da governança eletrônica em Estados brasileiros no âmbito do Poder Executivo local. Ali, todas as informações foram obtidas via sítios eletrônicos de cada Estado. O estudo concluiu que as Unidades da Federação (UFs) mais desenvolvidas são aquelas que possuem um maior número de práticas de governança eletrônica.

Em complemento Beuren, Moura, e Kloeppel (2013) também analisaram os Estados brasileiros, mas sob uma ótica da eficiência na utilização das receitas orçamentárias, concluindo que as UFs com melhores práticas de governança eletrônica eram aquelas de maior eficiência no gasto de suas receitas.

Neste momento cabe apresentar o Quadro 2, a seguir, de Guimarães e Medeiros (2005), como resultado de uma pesquisa que teve por base a percepção de 27 informantes que atuam nos setores de e-gov, no setor público, na iniciativa privada, no terceiro setor e na Academia. Tem-se ali a indicação dos elementos característicos de cada construto e os fatores incidentes.

Quadro 2

**Relação entre o governo eletrônico e a governança eletrônica**

<b>Governo Eletrônico</b>	<b>Fator Incidente</b>	<b>Governança Eletrônica</b>
Canal para divulgação de informações governamentais.	Custos para disponibilização da informação.	Acesso a informações sobre ações governamentais (incremento da <i>accountability</i> ).
Canal para participação da sociedade em cada uma das fases de construção da agenda governamental de políticas públicas (formulação, acompanhamento e avaliação); e Sistemas de participação <i>online</i> (consultas públicas e votações eletrônicas).	Interligação entre mecanismos reais e virtuais de participação.	Delimitação do momento da participação da sociedade na construção da agenda governamental de políticas públicas (criação de uma esfera pública virtual); Incentivo à permeabilidade da elite política a opiniões vindas de fóruns eletrônicos; <i>Feedback</i> do governo quanto à opinião da sociedade no processo decisório.
Validade legal da participação e deliberação eletrônicas.	Legislação.	Institucionalização de mecanismos de participação da sociedade por meio eletrônicos.
Implementação de <i>sites</i> seguros na <i>internet</i> que garantam privacidade ao cidadão; Alcance territorial; Interligação entre as diferentes esferas de governo (federal estadual e municipal).	Estrutura de tecnologia da informação.	Democratização do acesso às informações e aos serviços do governo, especialmente em localidades distantes dos grandes centros urbanos; e Troca de experiências de governança eletrônica entre diferentes esferas de governo.
Programas de e-gov ligados a programas de inclusão social.	Inclusão digital.	Acesso indistinto à <i>internet</i> , provido pelo governo, aos que não tenham condições de pagar; Canal igualitário para acesso a informações e serviços governamentais; e

		Fortalecimento das camadas mais desprovidas de recursos no processo político.
Programas de e-gov ligados a programas de educação.	Capacitação.	Nível de educação como limitador/facilitador para influenciar políticas públicas; e Incentivo a práticas de <i>accountability</i> .

Fonte: Guimarães e Medeiros (2005, p. 16).

O Quadro 2 compilou as principais características de cada construto, sendo imprescindível para a elaboração do modelo de identificação de itens aqui pretendido. Foram reunidos os resultados de uma pesquisa empírica referente à experiência brasileira na esfera federal.

Sob a perspectiva do fortalecimento da democracia em virtude das potencialidades do e-gov, Guimarães e Medeiros (2005) atentam que “as reflexões sobre como as tecnologias de informação e comunicação podem ajudar indivíduos e organizações a efetivamente opinarem nos processos políticos de suas comunidades, ou seja, a influenciarem as discussões na esfera pública” (p. 16). Acrescentando ao aspecto democrático, Prasad (2012) defende que a governança eletrônica pode ser utilizada como um meio para fomentar reformas na estrutura do governo, e que tais reformas se dividem em três grandes áreas, segundo o Plano Nacional de Governo Eletrônico (NePG)<sup>4</sup>, e suas subdivisões, conforme exposto no Quadro 3, a seguir.

Quadro 3

**Grandes áreas do Plano Nacional de Governo Eletrônico**

Área	Elementos
Governança	Transparência; participação da população; promoção de uma sociedade democrática.
Serviços Públicos	Governança eficiente, rentável e ágil; serviços convenientes aos cidadãos e a empresas; maior acesso à informação pública por parte do cidadão; responsabilização na prestação de serviços ao cidadão.
Gestão	Simplicidade, eficiência e responsabilidade na prestação de contas; gestão de informações e de dados volumosos de maneira eficaz; serviços de informação; rapidez e segurança.

Fonte: Adaptado de Prasad (2012).

<sup>4</sup> No ano de 2006, é lançado na Índia o Plano Nacional de Governança Eletrônica (NeGP), com ênfase na expansão da infraestrutura de TICs, garantir transparência, garantindo que os serviços públicos fossem cada vez mais próximos do cidadão. Tal documento apresenta alguns traços semelhantes à EGD no Brasil, no aspecto da institucionalização de compromisso e princípios que norteiam estes tipos de governança.

Tendo em vista os elementos resultantes da governança eletrônica, acrescenta-se que a própria ascensão das TICs não é o único fator para a promoção desta governança, principalmente em países em desenvolvimento (Brasil e Índia, por exemplo). Na Índia, para a promoção do processo em questão, a disseminação da *internet* se deu com a promoção de práticas democráticas e com pontos de acesso a *internet*, inclusive, em localidades remotas, como parte do NePG daquele país. Segundo Prasad (2012), tais medidas, em conformidade com as Parcerias Público-Privadas (PPPs), podem ser indicadas como parte de um modelo a ser seguido por outros países em desenvolvimento.

Em contrapartida aos estudos realizados nos países em desenvolvimento (Brasil e Índia, por exemplo), Chen & Hsieh (2009) realizaram uma pesquisa comparativa entre os serviços prestados em governança eletrônica nos EUA e em Taiwan, apontando que para a efetivação da governança eletrônica faz-se importante à construção de instituições democráticas, bem como o investimento em infraestrutura de TIs.

Segundo Chen e Hsieh (2009), a governança eletrônica apresenta características que a definem segundo alguns de seus indicadores de desempenho, conforme se segue:

A primeira característica é a homogeneidade e integração do governo: os indicadores de desempenho incluem (1) a maturidade da infraestrutura para a integração completa de informações e serviços governamentais, (2) o nível de integração de informações e serviços governamentais e (3) a existência de mentalidades e estratégias transformacionais.

A segunda característica que define a governança eletrônica é a participação online do cidadão. As medidas para a maturidade da participação do cidadão incluem disponibilidade, acesso e uso. (p. 2).

No âmbito internacional, o estudo realizado para o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), sob responsabilidade de Zambrano e Seward (2013), conclui que a governança eletrônica pode ser um fator de promoção ao desenvolvimento humano, facilitando o diálogo entre as Administrações Públicas e a sociedade civil. Conforme aqueles autores, têm-se três objetivos fundamentais que a governança eletrônica deve promover, quais sejam:

Aumentar a eficiência, transparência e responsabilidade das instituições públicas;

Melhorar o acesso à informação e a prestação de serviços básicos à população em geral, em particular aos mais pobres e mais vulneráveis, criando assim uma ligação com as Metas de Desenvolvimento para o Milênio;



Promover a participação dos cidadãos e das partes interessadas nos processos de decisão e de formulação de políticas, particularmente entre os pobres e marginalizados, as mulheres e os jovens (Zambrano & Seward, 2013, p. 9).

De fato, existe uma tendência entre os teóricos em defesa da governança eletrônica na promoção do acesso à informação e da participação social como meios para o fortalecimento da democracia. A prestação de serviços *online* passa a ser uma porta de entrada para as demandas sociais, obrigando o Estado a responder questões que antes da ascensão das TICs eram dificultadas por diversos fatores, como, por exemplo, distâncias físicas entre localidades afastadas sem uma comunicação direta com o governo central ou mesmo na própria localidade. Logo, este tipo de governança demonstra que a relação cidadão-Estado pode ser estreitada. Entretanto, não necessariamente, as demandas que a sociedade indica são efetivadas, cabendo aos estudos de natureza empírica avaliar como tal fenômeno ocorre à luz da governança eletrônica.

## **2.6 Governança digital**

A princípio, a governança digital é um aprimoramento ou mesmo acréscimo dos elementos apresentados pelo e-gov, como, por exemplo, a prestação de serviços *online* e o acesso à informação, aproximando-se da governança eletrônica no incentivo à participação da sociedade em processos de tomada de decisão governamental.

A definição teórica sobre a governança digital de Pimenta e Canabarro (2014) assim apresenta o conceito com uma mescla de diversas áreas e com a presença de vários aspectos já preconizados pelos teóricos de governo eletrônico:

Governança Digital é uma área emergente que visa a uma aproximação entre diversos campos do conhecimento relevantes e envolvidos com o uso de Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), incluindo aí princípios, plataformas, metodologias, processos e tecnologias digitais para a reflexão sobre e a realização de atividades relacionadas a Governo, em todas suas esferas, de forma a configurar o que tem se convencionado chamar de Governo Eletrônico, E-Government ou simplesmente E-Gov (p. 10).

O conceito supramencionado causa certa indagação quanto à diferenciação rígida dos construtos de e-gov e a própria governança digital, ou seja, o entendimento é de que os construtos são a mesma coisa e que, com o tempo, se convencionou serem chamados por

nomes diferentes. Entretanto, as finalidades mostram-se consensuais quanto ao provimento do acesso à informação e a participação da sociedade em decisões governamentais.

Em língua inglesa, o construto governança digital é conhecido como *Digital-Era Governance* (DEG), que, em sentido literal significa “Governança da Era Digital”. Dunleavy, Margetts, Bastow e Tinkler (2006), sob a perspectiva da nova Administração Pública, apontam que as estratégias de DEG devem abranger a abertura do governo e, em função disto, a simplificação e automatização de rotinas que propiciem uma capacidade de resposta na prestação de serviços públicos de forma ágil para o cidadão.

Milakovich (2012) defende a governança digital como uma prática administrativa em expansão, possuindo a capacidade de modificar a prestação de serviços públicos ao cidadão, e que as novas tecnologias de comunicação possam expandir a acessibilidade e a oportunidade dos serviços, bem como o incentivo à participação do cidadão em processos administrativos e políticos.

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).

No Decreto em questão têm-se elementos como o incentivo à participação da sociedade em decisões governamentais, representando um acréscimo em relação às finalidades do e-gov onde existem canais de participação no Estado. Entretanto, o incentivo à participação não era declarado, como ocorre na governança digital.

Como parte de uma agenda governamental, cabe apresentar os objetivos do Decreto n. 8.638/2016, pois, este é o instrumento legal que institui a política para a governança digital, principalmente no tocante a participação da sociedade:

Art. 1º [...]:

I - gerar benefícios para a sociedade mediante o uso da informação e dos recursos de tecnologia da informação e comunicação na prestação de serviços públicos;

- II - estimular a participação da sociedade na formulação, na implementação, no monitoramento e na avaliação das políticas públicas e dos serviços públicos disponibilizados em meio digital;
- III - assegurar a obtenção de informações pela sociedade, observadas as restrições legalmente previstas (p. 1).

O estímulo à participação do cidadão nas decisões que impactam diretamente em toda a coletividade pode ser promovido por instrumentos legais em uma primeira perspectiva, como é o caso do Decreto n. 8.638/2016. Todavia, a legislação é somente um dos passos para a efetivação da governança digital. Assim, o presente estudo pretendeu analisar como várias instituições fazem o uso das práticas da governança digital, que é a materialização dos conceitos, objetivos e metas que os instrumentos legais e a literatura preconizam em aspectos amplos.

Sob a perspectiva global de análise de governança digital, o documento *Digital Governance in Municipalities Worldwide (2015-2016): Seventh Global E-Governance Survey: a longitudinal assessment of municipal websites throughout the world*, produzido pelo Instituto de Governança Eletrônica da Universidade de Rutgers, Newark, EUA, avaliou *websites* de localidades em termos de governança digital, classificando-os em uma escala global. Foram analisados os *websites* dos governos locais de 100 cidades escolhidas no que tange o tamanho da população e o número de usuários da *internet*. Tal avaliação teve por base cinco componentes, quais sejam: 1) Privacidade e segurança; 2) Usabilidade; 3) Conteúdo; 4) Serviços; e, 5) Compromisso social com o cidadão.

Aquele estudo apresentou cinco elementos que compõem a análise da governança digital em cidades. Neste sentido, a pertinência em apresentar a *Digital Governance in Municipalities Worldwide* justifica-se, pois, a pesquisa ofertou cinco componentes principais de análise e que fundamentam a elaboração das dimensões de boas práticas de governança digital aqui proposta.

Na perspectiva da governança digital voltada para a educação pública, Williamson (2015) analisou o uso da governança digital na educação pública inglesa, identificando e correlacionando conceitos advindos dos estudos de *software* e políticas públicas, apontando que a promoção da aprendizagem com base no uso *softwares* e base de dados de educação é um fator que propicia a tomada de decisão no processo de aprendizagem. Entretanto, aquele autor destaca que ainda são poucas as pesquisas que exploram organizações que participam deste processo de mudança, que se dá via tecnologias digitais.

Segundo Williamson (2015), as principais características da governança digital envolvem: a coprodução de serviços; a necessidade de banco de dados com alto poder de

processamento de informações; ter como padrão o uso de transações com o serviço público pela via digital; a capacidade de ter a comunicação em tempo real via *internet*; a perspectiva de dados abertos; e, que o governo trabalhe com redes sociais como forma de interação com a sociedade.

Em complemento à perspectiva apresentada por Williamson (2015), o Governo Federal brasileiro lançou um Decreto sem número, de 15 de setembro de 2011, que instituiu o Plano de Ação Nacional sobre Governo Aberto e deu outras providências, representando uma ação pautada, por exemplo, na participação social, na transparência e no uso de tecnologias, como consta em seu art. 1º, *in verbis*:

Art. 1º Fica instituído o Plano de Ação Nacional sobre Governo Aberto destinado a promover ações e medidas que visem ao incremento da transparência e do acesso à informação pública, à melhoria na prestação de serviços públicos e ao fortalecimento da integridade pública, que serão pautadas, entre outras, pelas seguintes diretrizes:

I - aumento da disponibilidade de informações acerca de atividades governamentais, incluindo dados sobre gastos e desempenho das ações e programas;

II - fomento à participação social nos processos decisórios;

III - estímulo ao uso de novas tecnologias na gestão e prestação de serviços públicos, que devem fomentar a inovação, fortalecer a governança pública e aumentar a transparência e a participação social; e

IV - incremento dos processos de transparência e de acesso a informações públicas, e da utilização de tecnologias que apoiem esses processos. (p. 1).

Este plano surge com elementos preconizados pelos próprios teóricos de governança eletrônica, no tocante à participação social em processos decisórios, na prestação de serviços públicos, além de fomentar a transparência e o uso de TIs. Logo, é possível observar a existência de elementos de governo eletrônico e governança digital, mesmo que os termos em questão não sejam utilizados no documento. Complementando, Guimarães e Medeiros (2005) destacam que “a tomada de decisão, como fator relevante das estruturas de governança do setor público depende da qualidade, da disponibilidade e da tempestividade das informações” (p. 6).

O governo aberto não se limita apenas à propensão à abertura de dados. Sobre a questão, Sampaio (2013) destaca: “A ideia de governo aberto não deveria estar tão centrada apenas na abertura de dados, mas poderia ser o alicerce de novos modos de governança da coisa pública” (p. 18).

No ano de 2012, foi instituída a Infraestrutura Nacional de Dados Abertos (INDA), por meio da Instrução Normativa (IN) n. 4, de 12 de abril, cujo art. 1º define, *in verbis*:

Art. 1º Fica instituída a Infraestrutura Nacional de Dados Abertos – INDA, como política para garantir e facilitar o acesso pelos cidadãos, pela sociedade e, em especial, pelas diversas instâncias do setor público aos dados e informações produzidas ou custodiadas pelo Poder Executivo federal, com os seguintes objetivos:

I - definir, estruturar e coordenar a política de dados abertos, bem como estabelecer o seu modelo de funcionamento;

II - promover o ordenamento na geração, armazenamento, acesso, e compartilhamento de dados para uso do Poder Executivo federal e da sociedade;

III - definir e disciplinar os padrões e os aspectos técnicos referentes à disponibilização e disseminação de dados para uso do Poder Executivo federal e da sociedade;

IV - promover o compartilhamento de recursos de tecnologia da informação e evitar a duplicidade de ações e o desperdício de recursos na disseminação de dados e informações pelos órgãos e entidades do Poder Executivo federal;

V - apoiar, capacitar e fornecer suporte para a publicação de dados abertos aos órgãos e entidades do Poder Executivo federal ou que aderirem à INDA que não possuem prática, cultura e atribuições finalísticas de disseminação de dados;

VI - buscar a melhoria contínua da publicação de dados abertos, baseando-se nas melhores práticas concebidas nos cenários nacional e internacional;

VIII - promover e apoiar o desenvolvimento da cultura da publicidade de dados e informações na gestão pública;

IX - disponibilizar tecnologias e apoiar as ações dos órgãos e entidades do Poder Executivo federal ou que aderirem à INDA na implementação da transparência ativa por meios digitais; e

X - promover a participação social na construção de um ecossistema de reuso e de agregação de valor dos dados públicos. (p. 1).

Vale destacar na IN n. 4/2012 os incs. VIII e X, que trazem a promoção de uma cultura para a publicidade de dados e informação na gestão pública, bem como a promoção da participação social – elementos presentes nos conceitos que abordam a governança digital.

A Política de Governança Digital indica o estreitamento das relações entre o Estado e a sociedade via recursos das TICs na prestação de serviços públicos. E como descrito no §2º do art. 1º do Decreto n. 8.638/2016, visa, *in verbis*, “estimular a participação da sociedade na formulação, na implementação, no monitoramento e na avaliação das políticas públicas e dos serviços públicos disponibilizados em meio digital” (p. 1). Tal política traz em seu texto princípios como, por exemplo, prioridade para as necessidades da sociedade e transparência, além da premissa de que os serviços públicos sejam disponibilizados prioritariamente por meio digital.

Em 19 de dezembro de 2016, foi publicado o Decreto n. 8.936, que instituiu a Plataforma de Cidadania Digital e tratou da oferta dos serviços públicos digitais no âmbito da APF. Como resultado de tal normativo foi criada a *home page* <http://www.servicos.gov.br>, com o objetivo de centralizar a oferta de diversos serviços para o cidadão, como, por

exemplo, o saque do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), a restituição do Imposto de Renda (IR) e as informações sobre o Sistema de Seleção Unificada (SISU).

A apresentação de instrumentos legais sobre a trajetória legal do governo brasileiro em governança digital, na esfera do Poder Executivo federal, é necessária, pois, a legislação demonstra o interesse em desenvolver uma agenda governamental para a área, principalmente, com a EGD e a INDA, onde são estabelecidas diretrizes para o direcionamento de suas respectivas políticas.

### ***2.6.1 Recomendações da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico***

No ano de 2014, a OCDE publicou um estudo intitulado *Recommendation of the Council on Digital Government Strategies* – documento desenvolvido pelo Comitê de Governança Pública daquela organização.

O instrumento representa um esforço em estabelecer recomendações em governo digital, com o propósito de promover o estreitamento na relação entre os governos, e estes com os cidadãos e as empresas. Ali se reconhece que as tecnologias são o fator fundamental para o governo digital, mas aponta que os governos, não necessariamente, estão aptos a atenderem as expectativas da sociedade, pois existem alguns casos de sucesso no uso das tecnologias como um meio colaborativo para a governança pública.

Além de todas as opções para a gestão colaborativa entre os governos e a sociedade, o documento da OCDE (2014) assim destaca que os governos devem alterar suas formas de governança:

Este novo contexto de governança digital e a multiplicação de opções tecnológicas levantam desafios e riscos que os governos devem preparar. As novas possibilidades e as expectativas sociais em mutação que delas resultam exigem que os governos reexaminem as suas abordagens e estratégias de governança. (p. 2).

A modernização do setor público é uma preocupação da OCDE, e o ambiente digital é encarado como um fator de mudança no atual cenário caracterizado por rápidas mudanças econômicas, sociais, culturais etc. E que seja colocado no centro das discussões os usuários de serviços, como assim é descrito: “Estabelecer abordagens mais abertas para a formulação de políticas e a prestação de serviços públicos exigem que os governos se reorganizem em torno das expectativas, necessidades e requisitos associados dos usuários, em vez de sua própria lógica e necessidades internas” (OCDE, 2014, p. 2).

A OCDE aponta que as recomendações são destinadas a todos os níveis de governos nacional, regional e local, sendo que as mesmas podem ser utilizadas no âmbito governamental independente dos respectivos níveis de maturidade digital, estrutura ou de centralização e descentralização.

Ali foram estabelecidos três grandes eixos de recomendações, sendo subdivididos em ações e, por sua vez, em atividades. O Quadro 4, a seguir, aponta um comando geral com ações estratégicas e, posteriormente, os desdobramentos.

#### Quadro 4

### Recomendações da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico

Princípios	Descrição
Os governos desenvolvam e implementem estratégias governamentais digitais que:	Incentivem o envolvimento e a participação de todas as partes interessadas, sejam públicas, privadas ou da sociedade civil na formulação de políticas, na concepção e execução de serviços públicos.
	Criem uma cultura baseada em dados no setor público.
	Reflitam sob uma abordagem de gestão de riscos em questões de segurança digital e privacidade, além de incluir a adoção de medidas de segurança eficazes e adequadas, de modo que possibilite o aumento da confiança nos serviços governamentais.
Ao desenvolverem suas estratégias governamentais digitais, os governos:	Promovam a coordenação e a colaboração interministerial, definindo prioridades e viabilizando o engajamento e a coordenação das agências relevantes em todos os níveis de governo na persecução da agenda digital do governo.
	Promovam a coordenação e a colaboração interministerial, definindo prioridades e viabilizando o engajamento e a coordenação das agências relevantes em todos os níveis de governo na persecução da agenda digital do governo.
	Estabeleçam planos organizacionais eficazes de governança que coordene a implementação da estratégia digital dentro e entre os níveis de governo.
	Reforcem a cooperação internacional com outros governos para melhor servir os cidadãos e as empresas através das fronteiras e maximizar os benefícios que podem emergir da partilha de conhecimento inicial e da coordenação de estratégias digitais a nível internacional.
Na implementação das estratégias governamentais digitais, os governos:	Desenvolvam casos de negócio claros para sustentar o financiamento e a implementação em projetos de tecnologias digitais.
	Reforcem as capacidades institucionais para gerir e acompanhar a implementação dos projetos.
	Adquiram tecnologias digitais com base na avaliação de ativos existentes, incluindo habilidades digitais, perfis de trabalho, tecnologias, contratos, acordos entre agências para aumentar a eficiência, apoiar a inovação e os melhores objetivos de sustentabilidade constantes na agenda geral de modernização do setor público. As regras de aquisição e contratação devem ser atualizadas, conforme apropriado, para torná-las compatíveis com as modernas formas de desenvolvimento e implantação da tecnologia digital.

Fonte: Adaptado de OCDE (2014).

As recomendações outrora apresentadas são gerais para os governos centrais de cada país. Entretanto, para os objetivos de análise da presente pesquisa, as recomendações não fornecem práticas operacionalizáveis em uma primeira análise, mas servem de base teórica. De qualquer modo, vale aqui representar as recomendações da OCDE, pois fomentam, em um contexto abrangente, direcionamentos para a promoção da governança digital.

### **2.6.2 Estratégia de Governança Digital do governo brasileiro**

A EGD (2016) surge como o objetivo de integrar as ações governamentais, “contribuindo para aumentar a efetividade da geração de benefícios para a sociedade brasileira por meio da expansão do acesso às informações governamentais, da melhoria dos serviços públicos digitais e da ampliação da participação social” (p. 10).

A Estratégia em questão definiu nove princípios como norteadores da governança digital na APF, quais sejam: 1) Foco nas necessidades da sociedade; 2) Abertura e transparência; 3) Compartilhamento da capacidade de serviço; 4) Simplicidade; 5) Priorização de serviços públicos prestados em meio digital; 6) Segurança e privacidade; 7) Participação e controle social; 8) Governo como plataforma; e, 9) Inovação.

Foram categorizados três eixos de objetivos estratégicos, conforme a EGD (2016), a saber: 1) Acesso à informação; 2) Prestação de serviços; e, 3) Participação social, conforme expresso no Quadro 5, a seguir.

Quadro 5

#### **Objetivos estratégicos da Estratégia de Governança Digital**

<b>Eixo</b>	<b>Descrição</b>
Acesso à informação	Fomentar a disponibilização e o uso de dados abertos. Ampliar o uso de Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) para promover a transparência e dar publicidade à aplicação dos recursos públicos. Garantir a segurança da informação, a comunicação do Estado e o sigilo das informações do cidadão.
Prestação de serviços	Expandir e inovar a prestação de serviços digitais. Melhorar a governança e a gestão fazendo uso da tecnologia Facilitar e universalizar o uso e o acesso aos serviços digitais. Compartilhar e integrar dados, processos, sistemas, serviços e infraestrutura.
Participação social	Fomentar a colaboração no ciclo de políticas públicas. Ampliar e incentivar a participação social na criação e melhoria dos serviços públicos. Aprimorar a interação direta entre governo e sociedade.

Fonte: EGD (2016, p. 1).



Os objetivos estratégicos supramencionados fundamentam as cinco dimensões da governança digital, quais sejam: 1) Acesso à informação; 2) Participação da sociedade; 3) Prestação de serviços públicos em meio digital; 4) Segurança e privacidade; e, 5) Usabilidade e privacidade.

Para cada objetivo estratégico foram estabelecidos indicadores e metas contendo as seguintes informações: nome do indicador; interpretação do indicador; unidade de medida; fonte dos dados; linha de base; fórmula do cálculo; responsável pelo desempenho; periodicidade da análise na EGD; periodicidade da análise no órgão; e, informações adicionais.

É cabível a descrição dos principais elementos que compõem a Estratégia em questão, tendo em vista que se tem aí um documento oficial resultante de anos de legislação e iniciativas governamentais. O diferencial deste documento é o estabelecimento de indicadores e metas – algo que não era explorado pela legislação anterior à EDG.

## **2.7 Boas práticas da governança digital**

A presente seção representa o resumo de todo o referencial teórico até aqui abordado, com a presença de princípios e boas práticas desejáveis em governança digital. Neste sentido, a finalidade da Tabela 6, a seguir, é condensar teoricamente os elementos que constituem a governança digital.

Segundo Guimarães e Medeiros (2005), “a governança eletrônica – também intitulada – governança ou governança digital –, refere-se ao modo como a Internet pode melhorar a capacidade do Estado de governar e formular suas políticas” (p. 5). Tal afirmação indica que a construção do construto da governança digital carrega os elementos apresentados pelos teóricos de governança eletrônica.

Na construção do Quadro 6 têm-se os elementos que constituem as definições de governo eletrônico e governança eletrônica. Tais elementos apresentam características que estão presentes em governança digital. Foram utilizados como fonte de partida os nove princípios que constam na EGD e, posteriormente, os elementos apresentados pelos teóricos e pela legislação.

Quadro 6

### **Elementos constituintes de governança digital**

<b>Boas práticas associadas à governança digital</b>	<b>Descrição</b>	<b>Fontes</b>
Foco nas necessidades da sociedade	Foco em demandas da sociedade, considerando cidadãos, empresas privadas ou entidades não governamentais.	Fang (2002); Saxena (2005); Guimarães & Medeiros (2005); Prasad (2012); Zambrano & Seward (2013); EGD (2016).
Uso de Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs)	Recursos necessários para o provimento da infraestrutura indispensável à interação entre a sociedade e o governo via <i>internet</i> . Tais recursos devem permitir a democratização do acesso à informação e a prestação de serviços públicos e, especialmente, em locais afastados dos grandes centros urbanos.	Ruediger (2002); Waldt (2003); Saxena (2005); Guimarães & Medeiros (2005); Ojo, Janowski, & Estevez (2005); Chen & Hsieh (2009); Lei n. 12.527 (2011); Instrução Normativa (IN) n. 4 (2012); Prasad (2012); Pimenta & Canabarro (2014); OCDE (2014).
Acesso à informação	Garantir transparência e abertura às informações públicas para toda a sociedade, ressalvadas as especificidades daquelas informações de caráter sigiloso, como define a legislação.	Resolução n. 1 (2001); Fang (2002); Waldt (2003); Lei n. 12.527 (2011); Mello & Slomski (2010); Decreto (2011); IN n. 4 (2012); Prasad (2012); Zambrano & Seward (2013); OCDE (2014); EGD (2016); Holzer & Manoharan (2016).
Compartilhamento	Uso compartilhado de infraestrutura, sistemas, serviços e dados por vários órgãos, com o objetivo de racionalizar esforços entre os diversos atores, garantindo a economia de recursos financeiros, racionalizando recursos humanos, e evitando que o cidadão realize diversas entregas da mesma informação ao governo.	Fang (2002); Resolução n. 1 (2001); Fang (2002); Waldt (2003); Guimarães & Medeiros (2005); EGD (2016); IN n. 4 (2012); OCDE (2014).
Simplicidade /Usabilidade	Facilidade na prestação de serviços públicos digitais e informações ao cidadão com eficiência, evitando esforços dispensáveis e perdas de informação.	Fang (2002); Margetts, Bastow, & Tinkler (2006); Prasad (2012); EGD (2016); Holzer & Manoharan (2016).
Serviços públicos em meio digital	Disponibilização de serviços públicos, sempre que possível, em meio digital. A oferta deve ser realizada no maior número de dispositivos e plataformas de acesso para o cidadão.	Fang (2002); Resolução n. 12 (2002); Guimarães & Medeiros (2005); Portaria n. 3 (2007); IN n. 4 (2012); Holzer & Manoharan (2016).
Segurança e privacidade	Os serviços públicos devem assegurar a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade, garantindo a proteção e o sigilo de dados e informações dos cidadãos.	Decreto n. 7.724 (2012); Prasad (2012); OCDE (2014); EGD (2016); Holzer & Manoharan (2016).
Participação social	Fomentar a participação dos cidadãos em todas as fases do ciclo de políticas públicas, no	Fang (2002); Ruediger (2002); Guimarães &

	desenvolvimento e na melhoria de serviços públicos, e nos processos de tomada de decisão organizacional – características que configuram formas de controle social.	Medeiros (2005); Guimarães & Medeiros (2005); Ojo, Janowski, & Estevez (2005); Mello & Slomski (2010); Decreto (2011) Lei n. 12.527 (2011); IN n. 4 (2012); Milakovich (2012); Prasad (2012); Zambrano & Seward (2013); OCDE (2014); EGD (2016); Holzer & Manoharan (2016).
Governo como plataforma	O governo como uma plataforma acessível aos atores sociais no desenvolvimento de serviços públicos e aplicações tecnológicas, contribuindo para o desenvolvimento econômico e social do país.	Decreto n. 7.724 (2012); EGD (2016).
Inovação	Construção de soluções que propiciem a melhoria dos serviços públicos.	Decreto s/n (2011); Magdaleno & Araujo (2015); EGD (2016).
Dados abertos	Garantia de acesso a dados públicos em meio digital. Devem ser estruturados em formato aberto, que sejam processos por máquina, referenciados na <i>internet</i> , e com licença aberta, permitindo a livre circulação e utilização dos dados, por exemplo, o uso destes dados em soluções de <i>big data</i> .	Decreto s/n (2011); IN n. 4 (2012); Decreto n. 7.724 (2012); OECD (2014); Decreto n. 8.777 (2016).
Agilidade	Capacidade de resposta de forma ágil ao cidadão. Capacidade de gestão de informações e dados volumosos de maneira eficaz.	Waldt (2003); Margetts, Bastow, & Tinkler (2006); Prasad (2012).

Fonte: Elaboração própria.

## 2.8 Dimensões da governança digital

Os elementos constituintes do construto governança digital podem ser identificados na EGD (2016), que apresenta uma estrutura de valor público com os seguintes eixos estratégicos de ação para o poder executivo federal brasileiro: acesso à informação; prestação de serviços; e, participação da sociedade. Em complemento, as categorias que Mello e Slomski (2010) definem se assemelham: conteúdo; serviços; participação cidadã; privacidade e segurança; e, usabilidade e segurança. A EDG não apresenta a categoria privacidade e segurança em seus eixos estratégicos, mas como um de seus princípios.

A categorização das práticas da presente pesquisa assim se apresenta: acesso à informação; participação da sociedade; serviços públicos em meio digital; segurança e privacidade; e, usabilidade e acessibilidade.

Cabe destacar que, embora a Tabela 6 apresente uma sumarização teórica da construção da governança digital, as dimensões da escala apresentada não comportam toda a

teoria em virtude do modo como será realizada a coleta de dados, e também em decorrência deste instrumento ser uma adaptação da escala de Mello e Slomski (2010).

Nas próximas seções são apresentadas as dimensões da governança digital no escopo desta pesquisa.

### **2.8.1 Acesso à informação**

O acesso à informação é a base de todos os construtos apresentados até aqui, quais sejam: governo eletrônico; governança eletrônico; e, governança digital. Tal questão ganha força com as discussões iniciadas em fins da década de 1990 até a atualidade, como, por exemplo, os trabalhos de Werthein (2000), Castells (2012) e Jardim (2013).

Como fator imprescindível para a governança eletrônica no governo brasileiro tem-se a Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI) –, regulamentado o acesso à informação pública conforme estabelecido nos arts. 5º, 37 e 216 da Constituição Federal (CF) de 1988, que assumiam o compromisso do Estado em fornecer informações de interesse do cidadão.

Com a LAI é assegurado o direito fundamental de acesso à informação, conforme as diretrizes que se seguem, *in verbis*:

Art. 3º [...]:

- I - observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção;
- II - divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações;
- III - utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação;
- IV - fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública;
- V - desenvolvimento do controle social da administração pública. (p. 1).

Em função da regulamentação da LAI, publicou-se o Decreto n. 7.724, de 16 de maio de 2012, estabelecendo uma série de funcionalidades<sup>5</sup> que os sítios na *internet* devem seguir, conforme as normas estabelecidas pelo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, como consta em seu art. 8º, *in verbis*:

Art. 8º [...]:

- I - conter formulário para pedido de acesso à informação;

---

<sup>5</sup> As funcionalidades deste decreto são aqui compreendidas como variáveis operacionais, compondo as boas práticas de governança digital.

- II - conter ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o acesso à informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão;
- III - possibilitar gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, inclusive abertos e não proprietários, tais como planilhas e texto, de modo a facilitar a análise das informações;
- IV - possibilitar acesso automatizado por sistemas externos em formatos abertos, estruturados e legíveis por máquina;
- V - divulgar em detalhes os formatos utilizados para estruturação da informação;
- VI - garantir autenticidade e integridade das informações disponíveis para acesso;
- VII - indicar instruções que permitam ao requerente comunicar-se, por via eletrônica ou telefônica, com o órgão ou entidade; e
- VIII - garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência. (p. 1).

Esta dimensão apresenta uma explicação maior em virtude quantidade de itens de serventia para a presente pesquisa, sendo aqui a dimensão com o maior número de itens, conforme será apresentado no próximo capítulo.

### ***2.8.2 Participação da sociedade***

A presente dimensão se dá em todos os trabalhos de governança digital. Na EGD, ela consta como um de seus eixos estratégicos, pois, a governança somente se efetiva quando existe uma interação entre o ente governamental ou não, e a sociedade, sendo este um fundamento indissociável. Sobre a questão, Mello e Slomski (2010) defendem que a participação cidadã pretende verificar como o governo inclui o cidadão em suas decisões e também quais mecanismos são ofertados para que tais ações sejam viabilizadas.

A OCDE (2014) também considera fundamental a participação de todas as partes interessadas em processos de tomada de decisão da formulação de políticas públicas até a fase de execução dos serviços públicos.

As considerações a acerca da participação são amplas e, para o contexto da presente pesquisa, são, em alguma medida, de curta abrangência, uma vez que a operacionalização que se propõe é uma análise desta dimensão sob a perspectiva que um *website* possibilita em termos de participação.

### ***2.8.3 Serviços públicos em meio digital***

O próprio nome digital indica que a interação se dá via alguma TIC, principalmente em decorrência da ascensão e do uso da *internet* a partir do final da década de 1990, quando o conceito de governança digital não existia, mas, em um momento do surgimento do termo “governo eletrônico”.

Tal dimensão representa a sociedade recebendo diretamente um serviço, que pode ser uma simples solicitação por informação até a geração de um boleto bancário para o pagamento de um algum imposto, taxa etc. Neste íterim, o serviço atinge um número considerável de indivíduos em relação aos procedimentos convencionais que exigiam atendimento presencial em algum órgão – de modo específico, uma universidade.

Holzer e Manoharam (2016) indicam que é comum que governos locais façam uso de sistemas que permitam serviços interativos que podem variar de locais para o registro de reclamações de serviços públicos como, por exemplo, o acompanhamento de registro médicos e educacionais que o cidadão possua em sistemas do governo.

A EGD aponta em seus objetivos estratégicos que na prestação de serviços também se incluam alguns elementos, tais como: compartilhamento, integração de dados, processos e sistemas compartilhados entre diversos órgãos. Estas características, em tese, pressupõem uma melhoria na eficiência para a prestação de serviços em meio digital.

#### ***2.8.4 Segurança e privacidade***

A EGD define que para a efetivação da segurança e privacidade em ambientes virtuais é necessário que os serviços públicos estejam sempre disponíveis, com sigilo e privacidade para informações pessoais. A dimensão pode ser considerada um pré-requisito obrigatório para uma boa governança, tendo em vista que ela é um meio seguro de garantia para o acesso à informação, a participação da sociedade e a prestação dos serviços públicos em meio digital.

Esta dimensão é também um dos princípios da EGD – entendimento que reflete, a princípio, a preocupação que o Governo Federal demonstra na proteção de informações pessoais existentes em base de dados governamentais.

Algumas práticas desta dimensão foram testadas empiricamente por Holzer & Manoharam (2016), com destaque para: a possibilidade dos portais em declararem a política de privacidade de informações do próprio portal, a existência de algum mecanismo de autenticação de usuários e a presença da prática da criptografia.

### **2.8.5 Usabilidade e acessibilidade**

Aqui tem-se a facilidade para o uso dos *websites*, para indivíduos com ou sem algum tipo de deficiência. Além das práticas de Mello e Slomski (2010), uma fonte fundamental é o e-MAG, cujo objetivo é garantir que *websites* do Governo Federal sejam de fácil compreensão – fator que se assemelha ao princípio da simplicidade existente na EGD.

O e-MAG é a versão oficial no Brasil do *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG), cujo objetivo é tornar o conteúdo de *sites* na *web* mais acessíveis para indivíduos com deficiência visual, auditiva, cognitivas, entre outras. O documento não é capaz de estabelecer todos os mecanismos de acessibilidade para os portadores de necessidades especiais, mas, é um esforço internacional para o aumento da inclusão digital. Em resumo, esta dimensão representa como se dão as boas práticas para o uso do maior número de indivíduos dos *websites*.

### 3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

Este capítulo apresenta os procedimentos metodológicos desta pesquisa, onde cada etapa é descrita em uma seção, de acordo com a seguinte sequência: contexto da pesquisa; tipo de pesquisa; recorte da amostra; desenho da pesquisa; adaptação e validação semântica do instrumento; coleta de dados; análise dos dados. Tem-se ainda a apresentação de todas as etapas com seus respectivos procedimentos.

#### 3.1 Contexto da pesquisa

A presente pesquisa sumariza as boas práticas para a existência da governança digital conforme a literatura, a legislação e as recomendações de órgãos governamentais e não governamentais. No capítulo anterior, foram apresentados os principais instrumentos normativos do Poder Executivo federal brasileiro no período 2000-2016, bem como trabalhos teóricos que tratam do governo eletrônico (e-gov), da governança eletrônica e da governança digital. Entre estes trabalhos, elegeu-se o trabalho de Mello e Slomski (2010), que consiste na medida mais difundida entre os estudos brasileiros, para adaptação à realidade dos websites de Universidades. A partir das dimensões que resumem as boas práticas para a governança digital, os itens originais da escala de Mello e Slomski (2010) foram adaptados ao objeto deste estudo seguindo as recomendações de Pasquali (2010), que apresenta um rol de critérios desejáveis para a construção dos itens: comportamental; objetividade; simplicidade; clareza; relevância; precisão; variedade; modalidade; tipicidade; credibilidade; amplitude; e, equilíbrio.

A escala final, composta por 35 itens, foi aplicada a 50 *websites* de universidades nacionais e 50 internacionais. Os resultados são apresentados de forma individual para cada dimensão sob a perspectiva comparativa entre os grupos (nacional e internacional).

#### 3.2 Tipo da pesquisa

A presente pesquisa possui abordagem quantitativa de caráter descritivo, tendo em vista que analisa como se manifesta o fenômeno da governança digital no contexto de universidades nacionais e internacionais. Conforme Sampieri, Collado, Lucio, Murad e Garcia (2006), este tipo de estudo pretende “medir ou coletar informações de maneira independente ou conjunta sobre os conceitos ou as variáveis a que se referem” (p. 102).



É uma pesquisa aplicada e, como descrevem Marconi e Lakatos (2012), caracterizada pelo enfoque prático, com resultados utilizáveis pelo público e com possibilidade de replicações a outros cenários e, principalmente, com possibilidade de contribuição para a resolução de problemas.

### 3.3 Recorte da amostra

A seleção das universidades obedeceu a dois *rankings* pré-existentes, ou seja, um para as universidades nacionais e outro para as universidades internacionais. As universidades brasileiras foram escolhidas segundo o *ranking* publicado pelo Instituto Nacional de Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP) no ano de 2017, referente ao ciclo de avaliação do ano de 2015. Os critérios para tal classificação têm por base o Índice Geral de Cursos (IGC) – indicador oficial de qualidade no ensino superior no Brasil, que considera as instituições públicas, privadas, federais e estaduais, bem como os Institutos Federais (IFs) de ensino.

O IGC é calculado de acordo com os seguintes aspectos: média dos Conceitos Preliminares do Curso (CPC) do último triênio com a média ponderada pelo número de matrículas em cada um dos cursos computados; média dos conceitos de avaliação dos programas de pós-graduação *stricto sensu* atribuídos pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) na última avaliação trienal disponível; e distribuição dos estudantes entre os diferentes níveis de ensino, graduação ou pós-graduação *stricto sensu*.

Ressalta-se que o *ranking* oficial não contém a Universidade de São Paulo (USP), uma vez que tal instituição não participa do Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (ENADE). Entretanto, na presente pesquisa, considera-se a USP em decorrência de sua relevância e do protagonismo em outros *rankings* da área de educação superior. Assim, fazem parte da lista de universidades nacionais a USP e as primeiras 49 universidades do *ranking* do INEP.

O critério de seleção para as universidades internacionais teve por base o *QS World University Rankings*, publicado pela empresa britânica *Quacquarelli Symonds*. Ali são considerados os indicadores das melhores universidades internacionais para o ano de 2018. A instituição considera como elementos para a classificação destas universidades os seguintes elementos: reputação acadêmica da instituição; proporção entre professores e alunos; proporção entre citações acadêmicas e número de professores; reputação da universidade no

mercado de trabalho; proporção de professores estrangeiros; e, proporção de alunos estrangeiros. Neste *ranking*, o *QS World University Rankings*, a USP ocupa a 121ª posição.

Dessa forma as universidades consideradas para esta pesquisa são as seguintes que constam nos Quadros 7 e 8.

#### Quadro 7

##### Universidades nacionais

Universidade	Enquadramento (Pública / Privada)	Estado	Endereço eletrônico
Universidade de São Paulo - USP	Pública	São Paulo	<a href="http://www5.usp.br/">http://www5.usp.br/</a>
Universidade Estadual de Campinas - UNICAMP	Pública	São Paulo	<a href="http://www.unicamp.br/unicamp/">http://www.unicamp.br/unicamp/</a>
Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS	Pública	Rio Grande do Sul	<a href="http://www.ufrgs.br/ufrgs/inicial">http://www.ufrgs.br/ufrgs/inicial</a>
Universidade Federal de Minas Gerais - UFMG	Pública	Minas Gerais	<a href="https://www.ufmg.br/">https://www.ufmg.br/</a>
Universidade Federal de São Paulo - UNIFESP	Pública	São Paulo	<a href="http://www.unifesp.br/">http://www.unifesp.br/</a>
Universidade Federal do Rio de Janeiro - UFRJ	Pública	Rio de Janeiro	<a href="https://ufrj.br/">https://ufrj.br/</a>
Fundação Universidade do ABC - UFABC	Pública	São Paulo	<a href="http://www.ufabc.edu.br">http://www.ufabc.edu.br</a>
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC	Pública	Santa Catarina	<a href="http://www.ufsc.br/">http://www.ufsc.br/</a>
Universidade Federal de Viçosa - UFV	Pública	Minas Gerais	<a href="https://www.ufv.br/">https://www.ufv.br/</a>
Universidade Federal de São Carlos - UFSCar	Pública	São Paulo	<a href="http://www2.ufscar.br/">http://www2.ufscar.br/</a>
Universidade de Brasília - UnB	Pública	Distrito Federal	<a href="https://www.unb.br/">https://www.unb.br/</a>
Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho - UNESP	Pública	São Paulo	<a href="http://www.unesp.br/">http://www.unesp.br/</a>
Universidade Estadual do Norte Fluminense Darcy Ribeiro - UENF	Pública	Rio de Janeiro	<a href="http://www.uenf.br/portal/index.php/br/">http://www.uenf.br/portal/index.php/br/</a>
Fundação Universidade Federal Ciências da Saúde de Porto Alegre - UFCSPA	Pública	Rio Grande do Sul	<a href="https://www.ufcspa.edu.br/">https://www.ufcspa.edu.br/</a>
Universidade Federal de Santa Maria - UFSM	Pública	Rio Grande do Sul	<a href="http://site.ufsm.br/">http://site.ufsm.br/</a>
Universidade Federal de Pernambuco - UFPE	Pública	Pernambuco	<a href="https://www.ufpe.br/inicio">https://www.ufpe.br/inicio</a>
Universidade Federal do Paraná - UFPR	Pública	Paraná	<a href="http://www.ufpr.br/portalfufr/">http://www.ufpr.br/portalfufr/</a>
Universidade Federal do Ceará - UFC	Pública	Ceará	<a href="http://www.ufc.br/">http://www.ufc.br/</a>
Universidade Federal de Juiz de Fora - UFJF	Pública	Minas Gerais	<a href="http://www.ufjf.br/ufjf/">http://www.ufjf.br/ufjf/</a>
Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro - PUC-RJ	Privada	Rio de Janeiro	<a href="http://www.puc-rio.br/index.html">http://www.puc-rio.br/index.html</a>
Pontifícia Universidade Católica de São Paulo - PUC-SP	Privada	São Paulo	<a href="http://www.pucsp.br/">http://www.pucsp.br/</a>

Universidade Federal de Uberlândia - UFU	Pública	Minas Gerais	<a href="http://www.ufu.br/">http://www.ufu.br/</a>
Universidade Federal de Itajubá - UNIFEI	Pública	Minas Gerais	<a href="https://www.unifei.edu.br/">https://www.unifei.edu.br/</a>
Universidade Estadual de Londrina - UEL	Pública	Paraná	<a href="http://www.uel.br/portal/">http://www.uel.br/portal/</a>
Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN	Pública	Rio Grande do Norte	<a href="http://www.ufrn.br/">http://www.ufrn.br/</a>
Universidade do Estado do Rio de Janeiro - UERJ	Pública	Rio de Janeiro	<a href="http://www.uerj.br/">http://www.uerj.br/</a>
Universidade Federal do Triângulo Mineiro - UFTM	Pública	Minas Gerais	<a href="http://www.uftm.edu.br/">http://www.uftm.edu.br/</a>
Universidade Federal da Bahia - UBFA	Pública	Bahia	<a href="https://www.ufba.br/">https://www.ufba.br/</a>
Universidade do Vale do Rio dos Sinos - UNISINOS	Privada	Rio Grande do Sul	<a href="http://www.unisinos.br/">http://www.unisinos.br/</a>
Universidade Estadual de Maringá - UEM	Pública	Paraná	<a href="http://www.uem.br/">http://www.uem.br/</a>
Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul - PUCRS	Privada	Rio Grande do Sul	<a href="http://www.pucrs.br/">http://www.pucrs.br/</a>
Universidade Federal Rural do Semiárido - UFRSA	Pública	Rio Grande do Norte	<a href="https://ufersa.edu.br/">https://ufersa.edu.br/</a>
Universidade Federal da Fronteira Sul - UFFS	Pública	Rio Grande do Sul, Paraná e Santa Catarina	<a href="https://www.uffs.edu.br/">https://www.uffs.edu.br/</a>
Universidade Federal de Goiás - UFG	Pública	Goiás	<a href="https://www.ufg.br/">https://www.ufg.br/</a>
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro - UNIRIO	Pública	Rio de Janeiro	<a href="http://www.unirio.br/">http://www.unirio.br/</a>
Universidade Estadual do Oeste do Paraná - UNIOESTE	Pública	Paraná	<a href="http://www5.unioeste.br/portalunioeste/">http://www5.unioeste.br/portalunioeste/</a>
Universidade Estadual do Centro Oeste - UNICENTRO	Pública	Paraná	<a href="https://www3.unicentro.br/">https://www3.unicentro.br/</a>
Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro - UFRRJ	Pública	Rio de Janeiro	<a href="http://portal.ufrj.br/">http://portal.ufrj.br/</a>
Universidade Tecnológica Federal do Paraná - UTFPR	Pública	Paraná	<a href="http://www.utfpr.edu.br/">http://www.utfpr.edu.br/</a>
Universidade Federal de Ouro Preto - UFOP	Pública	Minas Gerais	<a href="http://www.ufop.br/">http://www.ufop.br/</a>
Universidade Integração Internacional da Lusofonia Afro Brasileira - UNILAB	Pública	Ceará	<a href="http://www.unilab.edu.br/">http://www.unilab.edu.br/</a>
Universidade Federal de Alfenas - UNIFAL	Pública	Minas Gerais	<a href="http://www.unifal-mg.edu.br/portal/">http://www.unifal-mg.edu.br/portal/</a>
Universidade Federal da Paraíba - UFPB	Pública	Paraíba	<a href="http://www.ufpb.br/">http://www.ufpb.br/</a>
Universidade do Estado de Santa Catarina - UDESC	Pública	Santa Catarina	<a href="http://www.udesc.br/">http://www.udesc.br/</a>
Universidade Federal de Pelotas - UFPEL	Pública	Rio Grande do Sul	<a href="http://portal.ufpel.edu.br/">http://portal.ufpel.edu.br/</a>
Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri - UFVJM	Pública	Minas Gerais	<a href="http://www.ufvjm.edu.br/">http://www.ufvjm.edu.br/</a>
Universidade Federal Fluminense - UFF	Pública	Rio de Janeiro	<a href="http://www.uff.br/">http://www.uff.br/</a>
Universidade Federal Rural de Pernambuco - UFRPE	Pública	Pernambuco	<a href="http://www.ufrpe.br/br">http://www.ufrpe.br/br</a>
Universidade Federal do Espírito Santo - UFES	Pública	Espírito Santo	<a href="http://www.ufes.br/">http://www.ufes.br/</a>

---

Universidade Federal do Rio Grande – FURG	Pública	Rio Grande do Sul	<a href="https://www.furg.br/">https://www.furg.br/</a>
---	---------	-------------------	---

---

## Quadro 8

### Universidades internacionais

Universidade	Enquadramento (Pública ou Privada)	País	Endereço Eletrônico
<i>Massachusetts Institute of Technology - MIT</i>	Privada	Estados Unidos	<a href="http://web.mit.edu/">http://web.mit.edu/</a>
<i>Standord University</i>	Privada	Estados Unidos	<a href="https://www.stanford.edu/">https://www.stanford.edu/</a>
<i>Harvard University</i>	Privada	Estados Unidos	<a href="http://www.harvard.edu/">http://www.harvard.edu/</a>
<i>California Institute of Technology - CALTECH</i>	Privada	Estados Unidos	<a href="http://www.caltech.edu/">http://www.caltech.edu/</a>
<i>University of Oxford</i>	Privada	Reino Unido	<a href="http://www.ox.ac.uk/">http://www.ox.ac.uk/</a>
<i>University College London - UCL</i>	Pública	Reino Unido	<a href="https://www.ucl.ac.uk/">https://www.ucl.ac.uk/</a>
<i>Imperial College London</i>	Pública	Reino Unido	<a href="https://www.imperial.ac.uk/">https://www.imperial.ac.uk/</a>
<i>University of Chicago</i>	Privada	Estados Unidos	<a href="http://www.uchicago.edu/">http://www.uchicago.edu/</a>
<i>ETH Zurich - Swiss Federal Institute of Technology</i>	Pública	Suíça	<a href="https://www.ethz.ch/en.html">https://www.ethz.ch/en.html</a>
<i>Nanyang Technological University - NTU</i>	Pública	Singapura	<a href="http://www.ntu.edu.sg/Pages/home.aspx">http://www.ntu.edu.sg/Pages/home.aspx</a>
<i>Ecole Polytechnique Fédérale de Lausanne - EPFL</i>	Pública	Suíça	<a href="https://www.epfl.ch/">https://www.epfl.ch/</a>
<i>Princeton University</i>	Privada	Estados Unidos	<a href="https://www.princeton.edu/">https://www.princeton.edu/</a>
<i>Cornell University</i>	Privada	Estados Unidos	<a href="https://www.cornell.edu/">https://www.cornell.edu/</a>
<i>National University of Singapore - NUS</i>	Pública	Singapura	<a href="http://www.nus.edu.sg/">http://www.nus.edu.sg/</a>
<i>Yale University</i>	Privada	Estados Unidos	<a href="https://www.yale.edu/">https://www.yale.edu/</a>
<i>Johns Hopkins University</i>	Privada	Estados Unidos	<a href="https://www.jhu.edu/">https://www.jhu.edu/</a>
<i>Columbia University</i>	Privada	Estados Unidos	<a href="http://www.columbia.edu/">http://www.columbia.edu/</a>
<i>University of Pennsylvania</i>	Privada	Estados Unidos	<a href="http://www.upenn.edu/">http://www.upenn.edu/</a>
<i>The Australian National University</i>	Pública	Austrália	<a href="http://www.anu.edu.au/">http://www.anu.edu.au/</a>

<i>University of Michigan</i>	Pública	Estados Unidos	<a href="https://www.umich.edu/">https://www.umich.edu/</a>
<i>Duke University</i>	Privada	Estados Unidos	<a href="https://www.duke.edu/">https://www.duke.edu/</a>
<i>King's College London</i>	Pública	Reino Unido	<a href="https://www.kcl.ac.uk/index.as">https://www.kcl.ac.uk/index.as</a>
<i>The University of Edinburg</i>	Pública	Reino Unido	<a href="http://www.ed.ac.uk/">http://www.ed.ac.uk/</a>
<i>Tsinghua University</i>	Pública	China	<a href="http://www.tsinghua.edu.cn/publish/NEWTHUEN/">http://www.tsinghua.edu.cn/publish/NEWTHUEN/</a>
<i>The University of Hong Kong</i>	Pública	Hong Kong	<a href="http://www.hku.hk/">http://www.hku.hk/</a>
<i>University of California, Berkeley - UCB</i>	Pública	Estados Unidos	<a href="http://www.berkeley.edu/">http://www.berkeley.edu/</a>
<i>Northwestern University</i>	Privada	Estados Unidos	<a href="http://www.northwestern.edu/">http://www.northwestern.edu/</a>
<i>The University of Tokyo</i>	Pública	Japão	<a href="http://www.u-tokyo.ac.jp/en/">http://www.u-tokyo.ac.jp/en/</a>
<i>The Hong Kong University of Science and Technology</i>	Pública	Hong Kong	<a href="http://www.ust.hk/">http://www.ust.hk/</a>
<i>University of Toronto</i>	Pública	Canadá	<a href="https://www.utoronto.ca/">https://www.utoronto.ca/</a>
<i>McGill University</i>	Pública	Canadá	<a href="http://www.mcgill.ca/">http://www.mcgill.ca/</a>
<i>University of California, Los Angeles - UCLA</i>	Pública	Estados Unidos	<a href="http://www.ucla.edu/">http://www.ucla.edu/</a>
<i>The University of Manchester</i>	Pública	Reino Unido	<a href="http://www.manchester.ac.uk/">http://www.manchester.ac.uk/</a>
<i>London School of Economics and Political Science - LSE</i>	Pública	Reino Unido	<a href="http://www.lse.ac.uk/">http://www.lse.ac.uk/</a>
<i>Kyoto University</i>	Pública	Japão	<a href="http://www.kyoto-u.ac.jp/en">http://www.kyoto-u.ac.jp/en</a>
<i>Seoul National University</i>	Pública	Coreia do Sul	<a href="https://www.useoul.edu/">https://www.useoul.edu/</a>
<i>Peking University</i>	Pública	China	<a href="http://english.pku.edu.cn/">http://english.pku.edu.cn/</a>
<i>University of California, San Diego - UCSD</i>	Pública	Estados Unidos	<a href="https://ucsd.edu/">https://ucsd.edu/</a>
<i>Fudan University</i>	Pública	China	<a href="http://www.fudan.edu.cn/en/">http://www.fudan.edu.cn/en/</a>
<i>The University of Melbourne</i>	Pública	Austrália	<a href="http://www.unimelb.edu.au/">http://www.unimelb.edu.au/</a>
<i>KAIST - Korea Advanced Institute of Science &amp; Technology</i>	Pública	Coreia do Sul	<a href="http://www.kaist.edu/html/en/index.html">http://www.kaist.edu/html/en/index.html</a>
<i>Ecole Normale Supérieure, Paris</i>	Pública	França	<a href="http://www.ens.fr/">http://www.ens.fr/</a>
<i>University of Bristol</i>	Pública	Reino Unido	<a href="http://www.bristol.ac.uk/">http://www.bristol.ac.uk/</a>
<i>The University of</i>	Pública	Austrália	<a href="https://www.unsw.edu.au/">https://www.unsw.edu.au/</a>

*New South Wales*  
- *UNSW Sydney*

<i>The Chinese University of Hong Kong - CUHK</i>	Pública	Hong Kong	<a href="http://www.cuhk.edu.hk/english/index.html">http://www.cuhk.edu.hk/english/index.html</a>
<i>Carnegie Mellon University</i>	Privada	Estados Unidos	<a href="http://www.cmu.edu/">http://www.cmu.edu/</a>
<i>The University of Queensland</i>	Pública	Austrália	<a href="http://www.uq.edu.au/">http://www.uq.edu.au/</a>
<i>City University of Hong Kong</i>	Pública	Hong Kong	<a href="http://www.cityu.edu.hk/">http://www.cityu.edu.hk/</a>
<i>The University of Sydney</i>	Pública	Austrália	<a href="http://sydney.edu.au/">http://sydney.edu.au/</a>

Fonte: Elaboração Própria

### 3.4 Desenho da pesquisa

A presente pesquisa foi realizada de acordo com os três polos recomendados por Pasquali (2010) em três processos, quais sejam: 1) Teórico; 2) Empírico; e 3) Analítico. O primeiro teve por base a pesquisa bibliográfica com o levantamento dos itens que compõem a escala e sua validação semântica por juízes. O segundo foi a adaptação da escala com seu pré-teste junto a especialistas e a coleta de dados nos *websites*. Posteriormente, procedeu-se com a análise dos dados por grupos e entre grupos. O Quadro 9, a seguir, sumariza os procedimentos metodológicos.

Quadro 9

#### Procedimentos metodológicos

Polo	Etapa	Procedimento
Teórico	1ª etapa	Levantamento bibliográfico a partir da literatura, da legislação nacional e das boas práticas em governança digital.
	2ª etapa	Adaptação de itens que compõem a escala.
	3ª etapa	Validação semântica da escala por juízes segundo a metodologia de Coeficiente de Validade de Conteúdo (CVC).
Empírico	4ª etapa	Realização do pré-teste com especialistas.
Analítico	5ª etapa	Coleta de dados nos <i>websites</i> .
	6ª etapa	Análise dos dados por grupos e sob perspectiva comparativa.
	7ª etapa	Análises e conclusões.

Fonte: Elaboração própria.

### 3.5 Adaptação e validação semântica do instrumento

A partir do estudo de Mello e Slomski (2010), procedeu-se com a adaptação de sua escala original à realidade de *websites* de universidades. Inicialmente, esta escala possuía 51 itens. A escala foi submetida à análise de pertinência teórica quanto ao construto junto a um grupo de cinco juízes (majoritariamente, doutores). Os juízes realizaram a análise dos itens com base em dois parâmetros, a saber: 1) Clareza na linguagem; e 2) Pertinência do item em relação à dimensão. Na avaliação, foi solicitado que atribuíssem as notas assim relacionadas: 1 - pouquíssimo; 2 - pouco; 3 - medianamente; 4 - muito; e, 5 - muitíssimo segundo o método do Coeficiente de Validade de Conteúdo (CVC), que mede validade e concordância, para cada item

Conforme o CVC, os itens que obtiveram nota inferior a 0,8 foram descartados, bem como aqueles que resultaram em médias inferiores a 4. Como resultado desta avaliação, a escala final obteve 35 itens válidos e 16 foram descartados. Os cálculos foram realizados em planilha do Microsoft Excel e o resultado da avaliação consta no apêndice D.

Após a etapa de CVC, ocorreu o pré-teste com três especialistas da Universidade de Brasília (UnB), com formações superiores em Arquivologia e em Tecnologia da Informação. Buscou-se identificar possíveis incompatibilidades quanto à aplicação dos itens nos *websites*, retirando, assim, qualquer impossibilidade para a identificação de cada item no momento da coleta de dados.

Nesta etapa de pré-teste, um item sofreu uma pequena alteração. Onde o texto validado pelo CVC era “Disponibiliza um portal específico para pessoas com baixa visão”, tornou-se “Disponibiliza alguma funcionalidade para pessoas com baixa visão.” Os especialistas indicaram que dificilmente *websites* teriam um portal específico para tanto – fato corroborado durante a coleta de dados. Por fim, deu-se a aplicação da escala aos casos selecionados. Dois pesquisadores trabalharam na aplicação da escala aos grupos.

A partir dos dados coletados, foi possível o cálculo dos *scores* obtidos com as boas práticas de governança digital para cada universidade e, de forma sumarizada, apresentam-se os resultados por grupos (nacional e internacional) e, ainda, sob perspectiva comparativa.

### 3.6 Coleta de dados

A coleta de dados se deu nos *websites* de 100 universidades. Nesta etapa, os dados, oriundos de aplicação da escala, foram coletados por dois indivíduos, sendo o pesquisador e outro colaborador com experiência em portais de universidades. Configurou-se, assim, uma coleta em triangulação. Em relação ao procedimento de triangulação, Zappellini e Feuerschütte (2015) corroboram a forma de coleta desta pesquisa ao afirmarem que a triangulação deve ampliar a pesquisa sob a perspectiva de utilização de mais de um método – neste caso, com outro respondente para a coleta de dados, além do próprio pesquisador. Logo, a triangulação possibilitou que cada *website* fosse analisado duas vezes, uma vez por cada respondente.

Os dados foram coletados durante os meses de janeiro e fevereiro de 2018 pelos dois respondentes, sendo que ao final do mês de fevereiro se deu o processo de checagem de discrepâncias entre as coletas. As divergências encontradas foram analisadas individualmente entre os respondentes com o intuito de se chegar a uma concordância para cada item identificado, com nova checagem nos *websites* de origem, caso a caso. Assim, as duas planilhas Microsoft Excel geradas individualmente por cada respondente, entretanto, ao final, foram compiladas em somente uma planilha.

Para a escala de mensuração, manteve-se a escala de 4 pontos originalmente adotada por Mello e Slomski (2010), conforme Tabela 2, a seguir.

Tabela 1

**Parâmetros de resposta**

<b>Escala</b>	<b>Descrição</b>
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.

Fonte: Adaptado de Mello e Slomski (2010).



## 4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Nas linhas que se seguem têm-se os resultados das análises descritivas aplicadas às universidades nacionais e internacionais. Foram calculados os *scores* de cada universidade, possibilitando a visualização ordenada de cada dimensão, comparando os grupos.

As análises se deram em dois grupos, quais sejam: 1) Nacionais; e, 2) Internacionais, possibilitando a geração de um *ranking* para cada grupo, além de classificações secundárias (por país, para as universidades internacionais, e por estado e região, para as nacionais). Ao final têm-se as recomendações gerenciais direcionadas para a Universidade de Brasília (UnB).

### 4.1 Descrição de correlações

Após ter os dados coletados, foram realizadas análises estatísticas descritivas para interpretar as relações entre as dimensões teóricas e cada caso de estudo (universidades). Novamente, manteve-se a estrutura teórico-explicativa original de Mello e Slomski (2010). Sabe-se que o número de casos (N=100 universidades nacionais e internacionais) não corresponderia à amostra mínima necessária para teste do modelo em Análise Fatorial, razão pela qual não se propôs revalidação para a escala. No entanto, para averiguar se os dados respondem à estrutura fatorial previamente definida, optou-se por testar a correlação entre as dimensões teóricas nos dados da amostra.

Foram realizados dois conjuntos de correlações independentes, um para as universidades nacionais e outro com as internacionais. Estas correlações foram obtidas por meio do grau de associação entre as variáveis, onde os itens associados as dimensões teóricas foram correlacionados entre si, com o objetivo de testar o modelo teórico proposto.

Após teste das correlações, calculou-se o *score* individual para cada caso considerando seu grau de atendimento às boas práticas da governança digital. Estes dados foram organizados em *rankings* por grupo e, posteriormente, comparados entre grupos.

A partir da média dos itens associados a cada dimensão, em cada universidade, foram gerados *scores* individuais sumarizados para cada grupo de universidades, nacional e internacional. A tabela de análise descritiva foi gerada por meio do software IBM SPSS *Statistics*, que gerou as tabelas com distribuição da média dos *scores* para cada dimensão teórica e, posteriormente, por universidade estudada.

Com base nas tabelas de análises descritivas, é possível observar que algumas dimensões possuem desvio padrão = 0 nos dados da amostra, indicando que, nos itens que compõem estas dimensões, não houve variância. Isso se justifica pela natureza da medida realizada neste estudo, que comporta uma escala reduzida com apenas quatro pontos, em consonância com a escala originalmente adotada por Mello e Slomski (2010).

Neste cenário, optou-se por descrever os resultados em termos de percentual de atendimento às boas práticas em cada dimensão e posteriormente para cada grupo de universidades.

#### 4.1.1 Correlações de universidades nacionais

A Tabela 2, a seguir, evidencia como se comportaram as correlações entre os itens de cada dimensão nas universidades brasileiras.

Tabela 2  
**Correlações nos grupos de universidades nacionais**

Correlações nacionais (N=50)						
	Acesso à Informação	Participação da Sociedade	Serviços em Meio Digital	Privacidade e Segurança	Usabilidade e Acessibilidade	Governança Digital
Acesso à Informação	1,00					
Participação da Sociedade	0,26	1,00				
Serviços em Meio Digital	0,13	0,45**	1,00			
Privacidade e Segurança	0,03	-0,11	-0,11	1,00		
Usabilidade e Acessibilidade	0,25	0,15	0,19	0,00	1,00	
Governança Digital	0,56***	0,51***	0,35*	0,13	0,49***	1,00

Nota: \* < 0,05; \*\* < 0,01; \*\*\* < 0,001

Fonte: elaboração própria.

A dimensão com maior correlação com Governança Digital foi o Acesso à Informação, com aceitação em relação a Governança Digital de 0,56, ou seja, uma correlação moderada. A dimensão Participação da sociedade, 0,51, também obteve correlação moderada, mas no limite da medida. Usabilidade e Acessibilidade ficou 0,49, ou seja, uma relação fraca, mas bem próxima de ser moderada. Serviços em Meio Digital obteve correlação fraca, somente com 0,35. Por fim, Privacidade e Segurança teve como resultado a pior das correlações com 0,13, sendo muito fraca.

A dimensão Acesso à Informação obteve a melhor correlação entre todas as dimensões, onde, uma possível explicação para este êxito pode ser atribuída as diversas obrigações legais que o governo federal brasileiro impõe as universidades públicas federais, em evidência a LAI e suas regulamentações.

Ressalta-se que a legislação presente nesta pesquisa, não obriga que instituições privadas obedeçam às suas determinações, como, por exemplo, as Pontifícias Universidades Católicas, que estão presentes nesta pesquisa.

#### 4.1.2 Correlações de universidades internacionais

A Tabela 3, a seguir, evidencia como se comportaram as correlações de cada dimensão nas universidades internacionais.

Tabela 3

#### Correlações nos grupos de universidades internacionais

Correlações internacionais (N = 50)						
	Acesso à Informação	Participação da Sociedade	Serviços em Meio Digital	Privacidade e Segurança	Usabilidade e Acessibilidade	Governança Digital
Acesso à Informação	1,00					
Participação da Sociedade	0,24	1,00				
Serviços em Meio Digital	-0,01	-0,05	1,00			
Privacidade e Segurança	-0,07	-0,06	-0,02	1,00		
Usabilidade e Acessibilidade	0,11	0,09	-0,02	-0,08	1,00	
Governança Digital	0,63***	0,38**	0,11	0,19	0,32*	1,00

Nota: \* < 0,05; \*\* < 0,01; \*\*\* < 0,001

Fonte: Elaboração própria

Percebe-se que a dimensão que obteve a maior correlação, assim como nas universidades nacionais, foi o Acesso à Informação, com 0,63, sendo uma correlação moderada. A dimensão Participação da sociedade com 0,38 ficou com uma correlação fraca. Usabilidade e Acessibilidade com 0,32 e também com uma correlação fraca. Privacidade e Segurança um pouco acima da última dimensão com 0,19, também é considerada uma correlação muito fraca. Com o menor valor de correlação encontra-se Serviços em Meio Digital, com apenas 0,11, sendo muito fraco.

Assim como nas correlações apresentadas no grupo de universidades nacionais, a dimensão Acesso à Informação obteve o melhor desempenho, e inclusive com um valor maior que no cenário das nacionais. Como exemplo, a prática desta dimensão, “Disponibiliza informações biográficas dos principais ocupantes dos cargos da alta direção da universidade, como e-mail, fotografia, endereço e telefone para contato.”, obteve maior sucesso nas universidades internacionais, o que dentre as outras práticas, ajudou a elevar, mesmo que mínimo, o desempenho para as internacionais.

A dimensão Serviços em Médio Digital mostrou-se extremamente incipiente neste grupo, sendo uma possível explicação o baixo nível de atendimento às práticas nesta dimensão, por exemplo, o item “Disponibiliza mecanismo para submissão, monitoramento e redução de queixas/denúncias públicas.”, somente obteve a média de 0,12, ou 3%. Neste item, a efeito de comparação, as universidades nacionais obtiveram um nível de atendimento de 57,3%, onde uma possível explicação é o fato do governo federal indicar que nos portais de universidades públicas nacionais devem aparecer na barra superior um *link* direto para o portal da transparência.

## 4.2 Comparação entre correlações

A Tabela 5, a seguir, demonstra o comparativo entre os dois grupos de universidades, e como cada dimensão se comportou com suas correlações. Cada dimensão será explicada individualmente a partir da seção 4.2.1, mas cabe aqui demonstrar quais dimensões obtiveram vantagem em relação aos grupos de universidades. Em azul está a dimensão que obteve o melhor resultado entre os dois grupos, e em vermelho, a que obteve resultado inferior entre os dois grupos.

Tabela 4

### Comparativo entre correlações

Correlações	Acesso à Informação	Participação da Sociedade	Serviços em Meio Digital	Privacidade e Segurança	Usabilidade e Acessibilidade
Nacional	0,56***	0,51***	0,35***	0,13	0,49***
Internacional	0,63***	0,38**	0,11	0,19	0,32

Nota: \* < 0,05; \*\* < 0,01; \*\*\* < 0,001

Fonte: Elaboração própria.

A dimensão Acesso à Informação mostrou-se, em certa medida, surpreendente, pois os itens desta dimensão são, em sua maioria, referentes a legislação brasileira, que obviamente não possui jurisdição em universidades de fora do Brasil. É possível inferir que a legislação brasileira está, em algum nível, de acordo com as melhores práticas internacionais para a dimensão Acesso à Informação. As análises de cada dimensão nos dois grupos serão apresentadas detalhadamente nas próximas seções.

### 4.3 Análises descritivas por dimensões

Nesta seção têm-se detalhadamente o desempenho de cada dimensão em cada grupo de universidades, com comparações entre as universidades nacionais e internacionais. Primeiramente, as Tabelas 5 e 6, a seguir, condensam o desempenho dos dois grupos de universidades, e posteriormente, cada dimensão é detalhada.

Tabela 5

#### Desempenho das universidades nacionais

	N. de casos	Média	Mediana	Desvio padrão
<b>Acesso à Informação</b>	50	2,44 81,30%	2,47	0,37
<b>Participação da Sociedade</b>	50	2,06 68,66%	2,1	0,64
<b>Serviços em Meio Digital</b>	50	1,21 40,33%	1,33	0,71
<b>Privacidade e Segurança</b>	50	1,28 42,66%	1,5	0,72
<b>Usabilidade e Acessibilidade</b>	50	2,12 70,66%	2,4	0,81
<b>Governança Digital</b>	50	<b>1,82</b> <b>60,72%</b>	<b>1,8</b>	0,33

Fonte: Elaboração própria.

Tabela 6

**Desempenho das universidades internacionais**

	N. de casos	Média	Mediana	Desvio padrão
<b>Acesso à Informação</b>	50	2,09 69,66%	2,12	0,32
<b>Participação da Sociedade</b>	50	1,86 62%	1,8	0,40
<b>Serviços em Meio Digital</b>	50	0,36 12%	0	0,52
<b>Privacidade e Segurança</b>	50	1,94 64,66%	2,25	0,54
<b>Usabilidade e Acessibilidade</b>	50	0,92 30,66%	0,6	0,42
<b>Governança Digital</b>	<b>50</b>	<b>1,75</b> <b>47,8%</b>	<b>1,77</b>	<b>0,23</b>

Fonte: Elaboração própria.

Nas próximas seções cada dimensão será explicada sob a perspectiva comparativa, e para isto apresentam-se os *scores* médios de todas as universidades, visto que em algumas dimensões várias universidades empataram em notas, ou seja, a forma mais adequada para a apresentação dos *rankings* é inserir todas as instituições.

#### 4.3.1 Acesso à Informação

A dimensão obteve média geral 2,26 (75,33% de atendimento) no cenário de todas as universidades em conjunto. O grupo das nacionais ficou com a média 2,44 (81,3% de atendimento) e as internacionais com 2,09 (69,66% de atendimento). Esta diferença por ser explicada em virtude dos itens que possuem origem na legislação brasileira, que por sua vez não são de observância obrigatória em universidades estrangeiras.

Do total de 18 itens nesta dimensão, 22,2% são baseados exclusivamente na legislação nacional. Esta representação pode explicar esta diferença de médias entre os dois grupos de universidades.

No cenário nacional 16 universidades, ou 32%, obtiveram desempenho superior à média da dimensão. O mesmo ocorreu com estas 16 universidades que obtiveram nota acima da mediana, cujo valor foi de 2,66. 28 universidades, ou 56%, pontuaram com notas entre 2 e a média de 2,64, e somente seis universidades, ou 12%, obtiveram nota abaixo de 2.

Em relação às universidades internacionais, 29 universidades, ou 58%, obtiveram notas acima da média, e comparando com a mediana, 23 universidades, ou 43%, ficaram com nota superior a 2,12. Do total 17 universidades, ou 34% ficaram com notas abaixo de 2, e o restante com notas entre 2 e a média, representaram quatro universidades, ou 8%.

O Decreto n 7.724 de 2012, que regulamenta a Lei de Acesso à Informação é a principal fonte legal para os itens desta dimensão, assim como a base teórica de Mello e Slomski (2010). Do total de itens desta dimensão, 11 possuem origem na legislação e os outros sete da teoria. Esta explicação mostra-se pertinente, pois esta é a dimensão que possui o maior número de itens e resultou nas melhores correlações.

A seguir, a Tabela 7 apresenta o *ranking* de universidades segundo a dimensão Acesso à Informação.

Tabela 7

**Ranking da dimensão Acesso à Informação**

<b>Nacionais</b>	<b>Média</b>	<b>Internacionais</b>	<b>Média</b>
Universidade de São Paulo - USP	3,00	<i>University of Oxford</i>	2,76
Universidade Estadual de Campinas - UNICAMP	3,00	<i>The University of Manchester</i>	2,65
Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS	2,88	<i>Fudan University</i>	2,53
Universidade Federal de Minas Gerais - UFMG	2,82	<i>KAIST – Korea Advanced Institute of Science &amp; Technology</i>	2,53
Universidade Federal de São Paulo - UNIFESP	2,82	<i>Nanyang Technological University - NTU</i>	2,47
Universidade Federal do Rio de Janeiro - UFRJ	2,82	<i>Columbia University</i>	2,47
Fundação Universidade do ABC - UFABC	2,82	<i>Ecole Normale Supérieure, Paris</i>	2,47
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC	2,82	<i>Imperial College London</i>	2,41
Universidade Federal de Viçosa - UFV	2,82	<i>ETH Zurich – Swiss Federal Institute of Technology</i>	2,41
Universidade Federal de São Carlos - UFSCar	2,82	<i>University of California, San Diego - UCSD</i>	2,35
Universidade de Brasília - UnB	2,65	<i>City University of Hong kong</i>	2,35
Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho - UNESP	2,65	<i>University of Cambridge</i>	2,29
Universidade Estadual do Norte Fluminense Darcy Ribeiro - UENF	2,65	<i>Ecole Polytechnique Fédérale de Lausanne - EPFL</i>	2,29
Fundação Universidade Federal Ciências da Saúde de Porto Alegre - UFCSPA	2,65	<i>Princeton University</i>	2,29
Universidade Federal de Santa Maria - UFSM	2,65	<i>University of California, Los Angeles - UCLA</i>	2,29
Universidade Federal de Pernambuco - UFPE	2,65	<i>The Australian National University</i>	2,24
Universidade Federal do Paraná - UFPR	2,59	<i>King'College London</i>	2,24

Universidade Federal do Ceará - UFC	2,59	<i>The Unniversity of Tokyo</i>	2,24
Universidade Federal de Juiz de Fora - UFJF	2,59	<i>The University of Melbourne</i>	2,18
Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro - PUC-RJ	2,53	<i>University of Bristol</i>	2,18
Pontifícia Universidade Católica de São Paulo - PUC-SP	2,53	<i>The Chinese University of Hong Kong - CUHK</i>	2,18
Universidade Federal de Uberlândia - UFU	2,47	<i>The University of Queensland</i>	2,18
Universidade Federal de Itajubá - UNIFEI	2,47	<i>The University of Sydney</i>	2,18
Universidade Estadual de Londrina - UEL	2,47	<i>Massachusetts Institute of Technology – MIT</i>	2,12
Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN	2,47	<i>Harvard University</i>	2,12
Universidade do Estado do Rio de Janeiro - UERJ	2,47	<i>University College London – UCL</i>	2,12
Universidade Federal do Triângulo Mineiro - UFTM	2,47	<i>University of Michigan</i>	2,12
Universidade Federal da Bahia - UBFA	2,47	<i>Duke University</i>	2,12
Universidade do Vale do Rio dos Sinos - UNISINOS	2,47	<i>University of Toronto</i>	2,12
Universidade Estadual de Maringá - UEM	2,47	<i>University of Pennsylvania</i>	2,06
Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul - PUCRS	2,47	<i>California Institute of Technology - CALTECH</i>	2,00
Universidade Federal Rural do Semiárido - UFERSA	2,47	<i>McGill University</i>	2,00
Universidade Federal da Fronteira Sul - UFFS	2,47	<i>Kyoto University</i>	2,00
Universidade Federal de Goiás - UFG	2,41	<i>Standord University</i>	1,94
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro - UNIRIO	2,41	<i>The University of Hong Kong</i>	1,88
Universidade Estadual do Oeste do Paraná - UNIOESTE	2,41	<i>The Hong Kong University of Science and Technology</i>	1,88
Universidade Estadual do Centro Oeste - UNICENTRO	2,35	<i>The University of New South Wales – UNSW Sydney</i>	1,88
Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro - UFRRJ	2,29	<i>London School of Economics and Political Science - LSE</i>	1,82
Universidade Tecnológica Federal do Paraná - UTFPR	2,29	<i>Seoul National University</i>	1,82
Universidade Federal de Ouro Preto - UFOP	2,29	<i>Carnegie Mellon University</i>	1,82
Universidade Integração Internacional da Lusofonia Afro Brasileira - UNILAB	2,29	<i>University of Chicago</i>	1,76
Universidade Federal de Alfenas - UNIFAL	2,24	<i>Cornell University</i>	1,76
Universidade Federal da Paraíba - UFPB	2,24	<i>National University of Singapore – NUS</i>	1,76
Universidade do Estado de Santa Catarina - UDESC	2,12	<i>Yale University</i>	1,76
Universidade Federal de Pelotas - UFPEL	1,94	<i>Johns Hopkins University</i>	1,76
Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri - UFVJM	1,76	<i>The University of Edinburg</i>	1,76



Universidade Federal Fluminense - UFF	1,53	<i>University of California, Berkeley - UCB</i>	1,76
Universidade Federal Rural de Pernambuco - UFRPE	1,53	<i>Northwestern University</i>	1,76
Universidade Federal do Espírito Santo - UFES	1,53	<i>Peking University</i>	1,47
Universidade Federal do Rio Grande - FURG	1,41	<i>Tsinghua University</i>	1,06

Fonte: Elaboração própria.

Por exemplo, duas práticas que foram identificadas em todas as universidades nacionais são: “Disponibiliza documentos que regulamentam a atuação da universidade, por exemplo: leis, resoluções, atos de criação etc”. “Permite o acesso a documentos públicos por meio de impressão, downloads, etc.”. A primeira prática possui como fonte principal o Decreto n 7.724 (2012), e a segunda Mello e Slomski (2010).

Em relação às internacionais, o número de práticas encontradas em todos os *websites* foi maior, sendo estas três: “Disponibiliza ferramenta de pesquisa de conteúdo”; “Disponibiliza o conteúdo das políticas de ingresso na graduação”; “Disponibiliza arquivos de vídeo de eventos públicos, palestras, encontros etc.”. Isto significa que estas práticas estão presentes em 100% dos *websites*.

É possível concluir que esta dimensão, mesmo sendo o que possui o maior número de itens, conseguir obter um resultado satisfatório, mesmo com a heterogeneidade de instituições que participaram da pesquisa, visto que diversos itens possuem fonte, além de Mello e Slomski (2010), na legislação, que abarca somente uma parte das 100 universidades analisadas.

#### **4.3.2 Participação da Sociedade**

Conforme representado anteriormente, esta dimensão obteve média geral 1,96 (65,3% de atendimento) no cenário de todas as universidades em conjunto. O grupo das nacionais ficou com a média 2,06 (68,66% de atendimento) e as internacionais com 1,86 (62% de atendimento).

Nesta dimensão, todos os itens aplicados foram baseados na teoria, principalmente em Mello e Slomski (2010), ou seja, não houve referência a partir de instrumentos legais.

Do total, 25 universidades nacionais, ou 50%, obtiveram desempenho superior à média geral da dimensão. O mesmo ocorreu em relação à mediana de 2,10 no qual também 25

universidades obtiveram nota acima. 23 universidades, ou 46%, obtiveram notas até 2, e somente duas universidades, ou 4%, ficaram com notas abaixo de 1.

Com as universidades internacionais, o cenário foi bem abaixo em comparação com as nacionais, onde somente oito universidades, ou 16%, obtiveram nota maior que a média de 1,86, e em relação a mediana o resultado foi idêntico. Um valor recorrente para esta dimensão foi o 1,80, que esteve presente em 37 das universidades, ou 74%. As outras quatro universidades ficaram com notas abaixo de 1,80.

A seguir, a Tabela 8 apresenta o *ranking* de *universidades* segundo a dimensão Participação da Sociedade.

Tabela 8

**Ranking da dimensão Participação da Sociedade**

Nacionais	Média	Internacionais	Média
Fundação Universidade do ABC - UFABC	3,00	Ecole Polytechnique Fédérale de Lausanne - EPFL	3,00
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC	3,00	University of California, Los Angeles - UCLA	3,00
Universidade Federal de Viçosa - UFV	3,00	City University of Hong kong	3,00
Universidade Federal de São Carlos - UFSCar	3,00	Princeton University	2,40
Universidade de Brasília - UnB	3,00	The University of Melbourne	2,40
Universidade Federal de Itajubá - UNIFEI	3,00	KAIST – Korea Advanced Institute of Science & Technology	2,40
Universidade Federal do Triângulo Mineiro - UFTM	3,00	University of Oxford	2,00
Universidade Federal do Rio de Janeiro - UFRJ	2,80	University College London – UCL	2,00
Universidade Federal da Bahia - UBFA	2,80	Massachusetts Institute of Technology – MIT	1,80
Universidade Federal de Alfenas - UNIFAL	2,80	Standord University	1,80
Universidade Estadual de Campinas - UNICAMP	2,60	Harvard University	1,80
Universidade Estadual do Centro Oeste - UNICENTRO	2,60	California Institute of Technology - CALTECH	1,80
Universidade Tecnológica Federal do Paraná - UTFPR	2,60	University of Cambridge	1,80
Universidade de São Paulo - USP	2,40	Imperial College London	1,80
Fundação Universidade Federal Ciências da Saúde de Porto Alegre - UFCSPA	2,40	University of Chicago	1,80
Universidade Federal de Pernambuco - UFPE	2,40	ETH Zurich – Swiss Federal Institute of Technology	1,80
Pontifícia Universidade Católica de São Paulo - PUC-SP	2,40	Nanyang Technological University - NTU	1,80
Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN	2,40	Cornell University	1,80
Universidade Federal Rural do Semiárido - UFRSA	2,40	National University of Singapore – NUS	1,80

Universidade Federal da Fronteira Sul - UFFS	2,40	Yale University	1,80
Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG	2,20	Johns Hopkins University	1,80
Universidade Federal de São Paulo - UNIFESP	2,20	Columbia University	1,80
Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho - UNESP	2,20	University of Pennsylvania	1,80
Universidade Federal do Ceará - UFC	2,20	The Australian National University	1,80
Universidade Federal de Juiz de Fora - UFJF	2,20	Duke University	1,80
Universidade Federal de Santa Maria - UFSM	2,00	King'College London	1,80
Universidade Estadual do Oeste do Paraná - UNIOESTE	2,00	The University of Edinburg	1,80
Universidade Federal de Ouro Preto - UFOP	2,00	The University of Hong Kong	1,80
Universidade Federal do Paraná - UFPR	1,80	University of California, Berkeley - UCB	1,80
Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro - PUC-RJ	1,80	Northwestern University	1,80
Universidade Federal de Uberlândia - UFU	1,80	The Unversity of Tokyo	1,80
Universidade Estadual de Londrina - UEL	1,80	University of Toronto	1,80
Universidade do Vale do Rio dos Sinos - UNISINOS	1,80	McGill University	1,80
Universidade Estadual de Maringá - UEM	1,80	The University of Manchester	1,80
Universidade Federal de Goiás - UFG	1,80	Kyoto University	1,80
Universidade Federal da Paraíba - UFPB	1,80	Seoul National University	1,80
Universidade Federal Rural de Pernambuco - UFRPE	1,80	Peking University	1,80
Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro - UFRRJ	1,75	University of California, San Diego - UCSD	1,80
Universidade Federal do Rio Grande - FURG	1,60	Fudan University	1,80
Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS	1,40	Ecole Normale Supérieure, Paris	1,80
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro - UNIRIO	1,40	University of Bristol	1,80
Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul - PUCRS	1,20	The University of New South Wales – UNSW Sydney	1,80
Universidade Integração Internacional da Lusofonia Afro Brasileira - UNILAB	1,20	The Chinese University of Hong Kong - CUHK	1,80
Universidade do Estado de Santa Catarina - UDESC	1,20	Carnegie Mellon University	1,80
Universidade Federal de Pelotas - UFPEL	1,20	The University of Queensland	1,80
Universidade Federal Fluminense - UFF	1,20	The University of Sydney	1,80
Universidade Federal do Espírito Santo - UFES	1,20	University of Michigan	1,20
Universidade do Estado do Rio de Janeiro - UERJ	1,00	The Hong Kong University of Science and Technology	1,20

Universidade Estadual do Norte Fluminense Darcy Ribeiro - UENF	0,80	London School of Economics and Political Science - LSE	1,20
Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri - UFVJM	0,80	Tsinghua University	0,60

Fonte: elaboração própria.

Os itens “Disponibiliza pesquisas ou sondagens de satisfação, opinião, manifestação de preferências e sugestões” e “Disponibiliza *link* específico para a participação cidadã na página principal”, merecem destaque, pois representam, em parte, essência da governança digital que é a participação. Estas duas práticas em nível nacional obtiveram o nível de atendimento de 65,3% e 38% respectivamente. Para as universidades públicas federais, esta prática existe em função da obrigatoriedade que o governo federal faz em relação à adição na barra superior de cada portal, do *link* para a participação do cidadão, redirecionando a página da universidade para o portal de participação cidadã. Nas universidades internacionais, mesmo sem esta obrigação, os itens foram encontrados em diversos casos, mesmo que aparecessem representados com outros termos.

É perceptível que mesmo com o baixo intervalo entre as médias dos dois grupos, ainda existe um desafio a ser cumprido desta dimensão em relação ao que a governança digital se propõe, que é a participação da sociedade em processos de tomada de decisão, como exemplo, o item “Disponibiliza *link* específico para a participação cidadã na página principal”, deveria ser integralmente utilizado por todas as universidades nacionais, públicas, entretanto, só foi localizado em 65,3% das universidades. Em comparação, as internacionais ficaram com somente 18,3% de atendimento a esta prática.

#### **4.3.3 Serviços em Meio Digital**

Esta dimensão obteve média geral 0,83 (27,6 % de atendimento) no cenário de todas as universidades em conjunto. O grupo das nacionais ficou com a média 1,21 (40,33% de atendimento) e as internacionais com somente 0,36 (12% de atendimento).

Em nível nacional, 27 universidades, ou 54%, obtiveram notas acima da média, e em relação a mediana foram 23 universidades, ou 46%, com notas acima. 23 universidades, ou 46 %, ficaram com notas igual ou abaixo de 1, e dentre este intervalo, 5 universidades não pontuaram, ou seja, a média foi 0.

No cenário internacional, os resultados ficaram ainda mais baixos, com 17 universidades, ou 34%, com notas acima da média, e todo o restante de 33 universidades com

notas 0. Em comparação com a mediana que foi igual a 0, o resultado foi idêntico a média, ou seja, 17 universidades com nata acima.

A seguir, a Tabela 9 apresenta o *ranking* de universidades segundo a dimensão Serviços em Meio Digital.

Tabela 9  
**Ranking da dimensão Serviços em Meio Digital**

Nacionais	Média	Internacionais	Média
Fundação Universidade do ABC - UFABC	2,67	McGill University	2,00
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC	2,33	Standord University	1,00
Universidade Federal de Pernambuco - UFPE	2,33	University of Chicago	1,00
Universidade Federal de Juiz de Fora - UFJF	2,33	ETH Zurich – Swiss Federal Institute of Technology	1,00
Universidade Federal do Triângulo Mineiro - UFTM	2,00	Nanyang Technological University - NTU	1,00
Universidade Federal da Bahia - UBFA	2,00	Ecole Polytechnique Fédérale de Lausanne - EPFL	1,00
Universidade do Vale do Rio dos Sinos - UNISINOS	2,00	Princeton University	1,00
Universidade Estadual de Maringá - UEM	2,00	Northwestern University	1,00
Universidade Federal Rural do Semiárido - UFRSA	2,00	The Hong Kong University of Science and Technology	1,00
Universidade Tecnológica Federal do Paraná - UTFPR	2,00	The University of Manchester	1,00
Universidade Estadual de Campinas - UNICAMP	1,67	London School of Economics and Political Science - LSE	1,00
Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS	1,67	Peking University	1,00
Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG	1,67	KAIST – Korea Advanced Institute of Science & Technology	1,00
Universidade Federal de São Paulo - UNIFESP	1,67	University of Bristol	1,00
Universidade Federal do Rio de Janeiro - UFRJ	1,67	The University of New South Wales – UNSW Sydney	1,00
Pontifícia Universidade Católica de São Paulo - PUC-SP	1,67	Carnegie Mellon University	1,00
Universidade Federal de Uberlândia - UFU	1,67	The University of Sydney	1,00
Universidade Federal de Itajubá - UNIFEI	1,67	Massachusetts Institute of Technology – MIT	0,00
Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN	1,67	Harvard University	0,00
Universidade Federal de Goiás - UFG	1,67	California Institute of Technology - CALTECH	0,00
Universidade Federal de Alfenas - UNIFAL	1,67	University of Cambridge	0,00
Universidade de São Paulo - USP	1,33	University of Oxford	0,00
Universidade Federal de Viçosa - UFV	1,33	University College London – UCL	0,00
Universidade Federal de São Carlos - UFSCar	1,33	Imperial College London	0,00

Universidade de Brasília - UnB	1,33	Cornell University	0,00
Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho - UNESP	1,33	National University of Singapore – NUS	0,00
Universidade Federal de Santa Maria - UFSM	1,33	Yale University	0,00
Universidade Estadual do Norte Fluminense Darcy Ribeiro - UENF	1,00	Johns Hopkins University	0,00
Universidade Federal do Ceará - UFC	1,00	Columbia University	0,00
Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul - PUCRS	1,00	University of Pennsylvania	0,00
Fundação Universidade Federal Ciências da Saúde de Porto Alegre - UFCSPA	0,67	The Australian National University	0,00
Universidade Federal do Paraná - UFPR	0,67	University of Michigan	0,00
Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro - PUC-RJ	0,67	Duke University	0,00
Universidade Estadual de Londrina - UEL	0,67	King'College London	0,00
Universidade Estadual do Centro Oeste - UNICENTRO	0,67	The University of Edinburg	0,00
Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro - UFRRJ	0,67	Tsinghua University	0,00
Universidade Federal de Ouro Preto - UFOP	0,67	The University of Hong Kong	0,00
Universidade Federal da Paraíba - UFPB	0,67	University of California, Berkeley - UCB	0,00
Universidade do Estado de Santa Catarina - UDESC	0,67	The Unviversity of Tokyo	0,00
Universidade Federal de Pelotas - UFPEL	0,67	University of Toronto	0,00
Universidade Federal Rural de Pernambuco - UFRPE	0,67	University of California, Los Angeles - UCLA	0,00
Universidade Federal do Espírito Santo - UFES	0,67	Kyoto University	0,00
Universidade Federal do Rio Grande - FURG	0,67	Seoul National University	0,00
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro - UNIRIO	0,33	University of California, San Diego - UCSD	0,00
Universidade Integração Internacional da Lusofonia Afro Brasileira - UNILAB	0,33	Fudan University	0,00
Universidade do Estado do Rio de Janeiro - UERJ	0,00	The University of Melbourne	0,00
Universidade Federal da Fronteira Sul - UFFS	0,00	Ecole Normale Supérieure, Paris	0,00
Universidade Estadual do Oeste do Paraná - UNIOESTE	0,00	The Chinese University of Hong Kong - CUHK	0,00
Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri - UFVJM	0,00	The University of Queensland	0,00
Universidade Federal Fluminense - UFF	0,00	City University of Hong kong	0,00

Fonte: elaboração própria

Esta dimensão é a que possui a menor quantidade de itens, somente três. Dentre os itens desta dimensão, um merece explicação adicional “Disponibiliza mecanismo que permita a geração de boletos bancários para o pagamento de taxas e outras formas de pagamento”. Esta prática é possível ser identificada com maior facilidade em *websites* de universidades

públicas, principalmente, aquelas que realizam seus próprios processos seletivos para alunos e docentes, onde o pagamento de taxas de inscrição é rotineiro, entretanto, em *websites* de universidades estrangeiras, esta prática é observável somente em partes específicas do portal que oferecem a venda de produtos da própria universidade. Processos de seleção, ao contrário dos que ocorrem no Brasil, são diferentes em universidades internacionais, principalmente as privadas, o que possivelmente interferiu na identificação deste item, que prevê formas de pagamento para a universidade.

Outro item que merece destaque é o “Disponibiliza notícias e informações sobre políticas públicas para a educação”, que nesta pesquisa é considerado como aquelas informações educacionais de caráter exterior à universidade, por exemplo, no caso das universidades públicas brasileiras que são ligadas ao Ministério da Educação, ou as Secretarias de Educação de cada estado, que respectivamente, implementam as políticas públicas para a educação superior no Brasil. Para as internacionais, esta característica não é observável na maioria dos casos, pois cada universidade, em especial as privadas, possuem suas próprias políticas de educação, sem vínculo direto com outras entidades governamentais.

Também merece destaque o outro item desta dimensão: “Disponibiliza mecanismo para submissão, monitoramento e redução de queixas/denúncias públicas”, que é identificado em *websites* que utilizem a barra de identificação padrão para o Governo Federal brasileiro, que aponta para o portal da e-Gov, onde é possível que o cidadão registre sua reclamação e seu acompanhamento. Em universidades estrangeiras, somente em algumas foi possível identificar algum canal de ouvidoria, nos portais onde foi possível identificar esta prática, somente encontrou-se locais para o registro da reclamação, mas sem um canal próprio para acompanhamento da reclamação/queixa.

#### **4.3.4 Privacidade e Segurança**

A dimensão obteve média geral 1,61 (53,6 % de atendimento) no cenário de todas as universidades em conjunto. O grupo das nacionais ficou com a média 1,28 (42,66% de atendimento) e as internacionais com desempenho melhor, 1,94 (64,66% de atendimento).

As universidades nacionais conseguiram a média de 1,28, ou 42,66%, e a mediana de 1,50. Do total, 29 universidades, ou 58%, conseguiram notar superior a média, 15 universidades, ou 30%, ficaram com notas acima de 0 e abaixo da média, e 6 universidades com notas 0.

Com desempenho superior, as internacionais obtiveram 33 universidades, ou 66%, com resultados superiores à média, 17 universidades, ou 34%, com notas entre a média e 0. Os valores 2,25 e 1,50, representaram juntos, 90 % de todas as notas para esta dimensão.

A seguir, a Tabela 10 apresenta o *ranking* de universidades segundo a dimensão Privacidade e Segurança.

Tabela 10

**Ranking da dimensão Privacidade e Segurança**

Nacionais	Média	Internacionais	Média
Universidade Federal de Goiás - UFG	3,00	University of Cambridge	3,00
Universidade Federal de Itajubá - UNIFEI	2,25	Standord University	2,25
Universidade Federal da Bahia - UBFA	2,25	Harvard University	2,25
Universidade do Vale do Rio dos Sinos - UNISINOS	2,25	California Institute of Technology - CALTECH	2,25
Universidade Federal Rural do Semiárido - UFERSA	2,25	University of Oxford	2,25
Universidade Estadual do Oeste do Paraná - UNIOESTE	2,25	Imperial College London	2,25
Universidade Estadual do Centro Oeste - UNICENTRO	2,25	University of Chicago	2,25
Universidade Federal de Pelotas - UFPEL	2,25	ETH Zurich – Swiss Federal Institute of Technology	2,25
Universidade Federal do Rio Grande - FURG	2,25	Nanyang Technological University - NTU	2,25
Universidade Federal do Rio de Janeiro - UFRJ	2,00	Ecole Polytechnique Fédérale de Lausanne - EPFL	2,25
Universidade Estadual de Londrina - UEL	1,50	Princeton University	2,25
Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN	1,50	National University of Singapore – NUS	2,25
Universidade do Estado do Rio de Janeiro - UERJ	1,50	Yale University	2,25
Universidade Federal do Triângulo Mineiro - UFTM	1,50	Johns Hopkins University	2,25
Universidade Estadual de Maringá - UEM	1,50	Columbia University	2,25
Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul - PUCRS	1,50	University of Pennsylvania	2,25
Universidade Federal da Fronteira Sul - UFFS	1,50	The Australian National University	2,25
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro - UNIRIO	1,50	University of Michigan	2,25
Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro - UFRRJ	1,50	King' College London	2,25
Universidade Tecnológica Federal do Paraná - UTFPR	1,50	The University of Edinburg	2,25
Universidade Federal de Ouro Preto - UFOP	1,50	The University of Hong Kong	2,25
Universidade Integração Internacional da Lusofonia Afro Brasileira - UNILAB	1,50	University of California, Berkeley - UCB	2,25
Universidade Federal de Alfenas - UNIFAL	1,50	Northwestern University	2,25



Universidade Federal da Paraíba - UFPB	1,50	The University of Tokyo	2,25
Universidade do Estado de Santa Catarina - UDESC	1,50	The Hong Kong University of Science and Technology	2,25
Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri - UFVJM	1,50	University of Toronto	2,25
Universidade Federal Fluminense - UFF	1,50	McGill University	2,25
Universidade Federal Rural de Pernambuco - UFRPE	1,50	University of California, San Diego - UCSD	2,25
Universidade Federal do Espírito Santo - UFES	1,50	The University of Melbourne	2,25
Universidade Federal de São Paulo - UNIFESP	1,25	The University of New South Wales – UNSW Sydney	2,25
Universidade Federal de Uberlândia - UFU	1,25	The University of Queensland	2,25
Universidade de São Paulo - USP	0,75	City University of Hong kong	2,25
Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS	0,75	The University of Sydney	2,25
Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG	0,75	University College London – UCL	1,50
Fundação Universidade do ABC - UFABC	0,75	Cornell University	1,50
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC	0,75	Duke University	1,50
Universidade Federal de Viçosa - UFV	0,75	The University of Manchester	1,50
Universidade Federal de São Carlos - UFSCar	0,75	London School of Economics and Political Science - LSE	1,50
Universidade de Brasília - UnB	0,75	Kyoto University	1,50
Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho - UNESP	0,75	Seoul National University	1,50
Universidade Estadual do Norte Fluminense Darcy Ribeiro - UENF	0,75	Peking University	1,50
Fundação Universidade Federal Ciências da Saúde de Porto Alegre - UFCSPA	0,75	KAIST – Korea Advanced Institute of Science & Technology	1,50
Universidade Federal de Pernambuco - UFPE	0,75	Ecole Normale Supérieure, Paris	1,50
Pontifícia Universidade Católica de São Paulo - PUC-SP	0,75	University of Bristol	1,50
Universidade Estadual de Campinas - UNICAMP	0,00	The Chinese University of Hong Kong - CUHK	1,50
Universidade Federal de Santa Maria - UFSM	0,00	Carnegie Mellon University	1,50
Universidade Federal do Paraná - UFPR	0,00	Massachusetts Institute of Technology – MIT	0,75
Universidade Federal do Ceará - UFC	0,00	University of California, Los Angeles - UCLA	0,75
Universidade Federal de Juiz de Fora - UFJF	0,00	Fudan University	0,75
Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro - PUC-RJ	0,00	Tsinghua University	0,00

Fonte: Elaboração própria.

Um item merece destaque “Declara a política de privacidade no *site*”, que ocorre com maior frequência nas universidades internacionais, mesmo as privadas. Nas nacionais este item não é de fácil identificação, pois quando ocorre, sua localização no *website* não está na primeira página, mas sim em páginas secundárias nas seções de comunicação oficial do órgão, quando existem. O nível de atendimento desta prática no cenário nacional ficou em somente 4%, enquanto nas internacionais o valor apresentou-se bem superior com 87,66%.

Outro item, “Utiliza criptografia para transmissão de informações dos usuários com o site da universidade, por meio do uso de https”, obteve baixo nível de atendimento com somente 24% nas universidades nacionais, enquanto nas internacionais o nível foi muito superior com 71,35 dos casos analisados. Este Resultado demonstra uma evidente falha do setor público em relação às informações que são trocadas entre o cidadão e o poder público.

#### 4.3.5 Usabilidade e Acessibilidade

A dimensão obteve média geral 1,52 (50,6 % de atendimento) no cenário de todas as universidades em conjunto. O grupo das nacionais ficou com a média 2,12 (70,66% de atendimento) e as internacionais com desempenho inferior, 0,92 (30,66% de atendimento).

O cenário nacional atingiu a média de 2,12, ou 70,6%, e uma mediana de 2,40. Do total 28 universidades, ou 56%, ficaram com o resultado acima da média, 17, ou 34%, universidades obtiveram resultado entre a média e acima de 1, e as outras 5, ou 10%, com menos de 1.

Quanto as internacionais, a média ficou bem abaixo em relação as nacionais, com 23 universidades, ou 46%, com notas acima da média, as outras 27 universidades ficaram com nota abaixo de 1. Houve 44 registros com valores entre 1,20 e 0,60.

A seguir, a Tabela 12 apresenta o *ranking* de universidades segundo a dimensão Usabilidade e Acessibilidade.

Tabela 11

#### Ranking da dimensão Usabilidade e Acessibilidade

Nacionais	Média	Internacionais	Média
Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG	3,00	The University of Hong Kong	1,80
Universidade Federal de São Paulo - UNIFESP	3,00	The Hong Kong University of Science and Technology	1,80
Universidade Federal de São Carlos - UFSCar	3,00	University of Toronto	1,80
Universidade Federal de Pernambuco - UFPE	3,00	The Chinese University of Hong Kong - CUHK	1,80

Universidade Federal do Paraná - UFPR	3,00	City University of Hong kong	1,80
Universidade Federal de Juiz de Fora - UFJF	3,00	Harvard University	1,20
Universidade Federal de Itajubá - UNIFEI	3,00	University of Oxford	1,20
Universidade Federal do Triângulo Mineiro - UFTM	3,00	University College London – UCL	1,20
Universidade do Vale do Rio dos Sinos - UNISINOS	3,00	ETH Zurich – Swiss Federal Institute of Technology	1,20
Universidade Federal Rural do Semiárido - UFRSA	3,00	Nanyang Technological University - NTU	1,20
Universidade Federal de Goiás - UFG	3,00	Ecole Polytechnique Fédérale de Lausanne - EPFL	1,20
Universidade Tecnológica Federal do Paraná - UTFPR	3,00	National University of Singapore – NUS	1,20
Universidade Federal da Paraíba - UFPB	3,00	University of Michigan	1,20
Universidade Federal de Pelotas - UFPEL	3,00	Tsinghua University	1,20
Universidade Federal Rural de Pernambuco - UFRPE	3,00	The University of Tokyo	1,20
Universidade Federal de Santa Maria - UFSM	2,80	McGill University	1,20
Fundação Universidade Federal Ciências da Saúde de Porto Alegre - UFCSPA	2,60	Kyoto University	1,20
Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS	2,40	Seoul National University	1,20
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC	2,40	Peking University	1,20
Universidade Federal de Viçosa - UFV	2,40	Fudan University	1,20
Universidade de Brasília - UnB	2,40	KAIST – Korea Advanced Institute of Science & Technology	1,20
Universidade Federal do Ceará - UFC	2,40	Ecole Normale Supérieure, Paris	1,20
Universidade Federal da Bahia - UBFA	2,40	Carnegie Mellon University	1,20
Universidade Federal da Fronteira Sul - UFFS	2,40	Massachusetts Institute of Technology – MIT	0,60
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro - UNIRIO	2,40	Standord University	0,60
Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro - UFRRJ	2,40	California Institute of Technology - CALTECH	0,60
Universidade Federal de Ouro Preto - UFOP	2,40	University of Cambridge	0,60
Universidade Integração Internacional da Lusofonia Afro Brasileira - UNILAB	2,40	Imperial College London	0,60
Universidade de São Paulo - USP	1,80	University of Chicago	0,60
Fundação Universidade do ABC - UFABC	1,80	Princeton University	0,60
Universidade Federal de Uberlândia - UFU	1,80	Cornell University	0,60
Universidade Estadual de Londrina - UEL	1,80	Yale University	0,60
Universidade do Estado do Rio de Janeiro - UERJ	1,80	Johns Hopkins University	0,60
Universidade Estadual do Oeste do Paraná - UNIOESTE	1,80	Columbia University	0,60

Universidade Estadual do Centro Oeste - UNICENTRO	1,80	University of Pennsylvania	0,60
Universidade do Estado de Santa Catarina - UDESC	1,80	The Australian National University	0,60
Universidade Federal do Espírito Santo - UFES	1,80	Duke University	0,60
Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho - UNESP	1,60	King'College London	0,60
Universidade Estadual de Campinas - UNICAMP	1,20	The University of Edinburg	0,60
Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro - PUC-RJ	1,20	University of California, Berkeley - UCB	0,60
Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN	1,20	Northwestern University	0,60
Universidade Estadual de Maringá - UEM	1,20	University of California, Los Angeles - UCLA	0,60
Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul - PUCRS	1,20	The University of Manchester	0,60
Universidade Estadual do Norte Fluminense Darcy Ribeiro - UENF	1,00	University of California, San Diego - UCSD	0,60
Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri - UFVJM	1,00	The University of Melbourne	0,60
Universidade Federal do Rio Grande - FURG	0,80	University of Bristol	0,60
Universidade Federal do Rio de Janeiro - UFRJ	0,60	The University of New South Wales – UNSW Sydney	0,60
Pontifícia Universidade Católica de São Paulo - PUC-SP	0,60	The University of Queensland	0,60
Universidade Federal de Alfenas - UNIFAL	0,60	The University of Sydney	0,60
Universidade Federal Fluminense - UFF	0,60	London School of Economics and Political Science - LSE	0,00

Fonte: Elaboração própria.

Os itens “Disponibiliza mecanismo de acesso para portadores de necessidades especiais” e “Disponibiliza alguma funcionalidade para pessoas com baixa visão”, foram de fácil identificação nos websites nacionais, pois existe uma legislação que obriga os portais públicos a seguirem diversas obrigações, como o Decreto n. 5.296 (2004) e o e-MAG (Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico), que não são de observância obrigatória para as universidades privadas nacionais e para todas as outras internacionais.

O item “Disponibiliza conteúdos do site em mais de um idioma”, foi raramente encontrado em *websites* estrangeiros, pois a praticamente todos estão na língua inglesa e não fornecem outros idiomas no portal, ou seja, esta prática obteve um nível de atendimento em 40,6%, e em contrapartida as nacionais conseguiram 70%. Uma exceção que merece destaque é a *University of Michigan* que fornece o conteúdo em diversas línguas, e sendo a única internacional com conteúdo em língua portuguesa.

#### 4.4 Ranking nacional

A distribuição das universidades está dividida em 14 Estados e o Distrito Federal, em quatro Regiões, sendo que nenhuma universidade da Região Norte foi analisada, pois não consta no *ranking* das 50 melhores universidades. A Tabela 12, a seguir, representa este cenário, sendo que o destaque é para a Região Sudeste, que possui 23 universidades no *ranking*.

Tabela 12

##### Distribuição por Estado e Região

Estado	Nº de Universidades	% do total	Região
Minas Gerais	8	16%	Sudeste
São Paulo	7	14%	Sudeste
Rio de Janeiro	7	14%	Sudeste
Rio Grande do Sul	7	14%	Sul
Paraná	6	12%	Sul
Santa Catarina	2	4%	Sul
Rio Grande do Norte	2	4%	Nordeste
Pernambuco	2	4%	Nordeste
Ceará	2	4%	Nordeste
Rio Grande do Sul, Paraná e Santa Catarina	1	2%	Sul
Paraíba	1	2%	Nordeste
Mato Grosso	1	2%	Centro-Oeste
Goiás	1	2%	Centro-Oeste
Espírito Santo	1	2%	Sudeste
Distrito Federal	1	2%	Centro-Oeste
Bahia	1	2%	Nordeste

Fonte: Elaboração própria.

A região sudeste possui o maior número de universidades nesta pesquisa, com 23 instituições, totalizando 46% de todo o total. Em segundo lugar aparece a região sul com 16 universidades, equivalente a 32%. Em terceiro lugar a região nordeste com 8 universidades, ou 16%. Em último lugar está a região centro-oeste com 3 universidades, ou 6%. A região norte não consta com representantes nesta pesquisa.

Após as análises descritivas, obteve-se o *ranking* geral de todas as universidades, conforme evidenciado na Tabela 13, a seguir.

Tabela 13

**Ranking geral nacional**

Posição	Universidade	Média	% do total	% Relativo à média	Estado	Região
1	Universidade Federal do Triângulo Mineiro - UFTM	2,74	91%	<b>141,85</b>	Mato Grosso	Centro - Oeste
2	Universidade Federal de Itajubá - UNIFEI	2,71	90%	<b>140,37</b>	Minas Gerais	Sudeste
3	Universidade Federal de Goiás - UFG	2,63	88%	<b>135,94</b>	Goiás	Centro - Oeste
	Universidade Tecnológica Federal do Paraná - UTFPR	2,63	88%	<b>135,94</b>	Paraná	Sul
4	Universidade Federal Rural do Semiárido - UFERSA	2,57	86%	<b>132,98</b>	Rio Grande do Norte	Nordeste
5	Universidade Federal de São Carlos - UFSCar	2,51	84%	<b>130,03</b>	São Paulo	Sudeste
6	Fundação Universidade do ABC - UFABC	2,46	82%	<b>127,07</b>	São Paulo	Sudeste
	Universidade Federal da Bahia - UBFA	2,46	82%	<b>127,07</b>	Bahia	Nordeste
7	Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC	2,43	81%	<b>125,59</b>	Santa Catarina	Sul
8	Universidade Federal de Ouro Preto - UFOP	2,40	80%	<b>124,12</b>	Minas Gerais	Sudeste
9	Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG	2,34	78%	<b>121,16</b>	Minas Gerais	Sudeste
10	Universidade Federal de São Paulo - UNIFESP	2,31	77%	<b>119,68</b>	São Paulo	Sudeste
11	Universidade de Brasília - UnB	2,29	76%	<b>118,21</b>	Distrito Federal	Centro - Oeste
12	Universidade Federal de Pernambuco - UFPE	2,26	75%	<b>116,73</b>	Pernambuco	Nordeste
	Universidade Federal de Alfenas - UNIFAL	2,26	75%	<b>116,73</b>	Minas Gerais	Sudeste
13	Universidade Federal de Juiz de	2,23	74%	<b>115,25</b>	Minas Gerais	Sudeste

Fora - UFJF						
	Universidade Estadual do Centro Oeste - UNICENTRO	2,23	74%	<b>115,25</b>	Paraná	Sul
14	Universidade Federal do Ceará - UFC	2,20	73%	<b>113,77</b>	Ceará	Nordeste
	Universidade Federal da Paraíba - UFPB	2,20	73%	<b>113,77</b>	Paraíba	Nordeste
	Universidade Federal Rural de Pernambuco - UFRPE	2,20	73%	<b>113,77</b>	Pernambuco	Nordeste
15	Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS	2,14	71%	<b>110,82</b>	Rio Grande do Sul	Sul
	Universidade Federal do Rio de Janeiro - UFRJ	2,14	71%	<b>110,82</b>	Rio de Janeiro	Sudeste
	Universidade Federal de Viçosa - UFV	2,14	71%	<b>110,82</b>	Minas Gerais	Sudeste
	Fundação Universidade Federal Ciências da Saúde de Porto Alegre - UFCSPA	2,14	71%	<b>110,82</b>	Rio Grande do Sul	Sul
	Universidade Estadual do Oeste do Paraná - UNIOESTE	2,14	71%	<b>110,82</b>	Paraná	Sul
	Universidade Federal de Pelotas - UFPEL	2,14	71%	<b>110,82</b>	Rio Grande do Sul	Sul
16	Universidade Estadual de Londrina - UEL	2,11	70%	<b>109,34</b>	Paraná	Sul
	Universidade Federal da Fronteira Sul - UFFS	2,11	70%	<b>109,34</b>	Rio Grande do Sul, Paraná e Santa Catarina	Sul
	Universidade Federal do Espírito Santo - UFES	2,11	70%	<b>109,34</b>	Espírito Santo	Sudeste
	Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro - UFRRJ	2,09	70%	<b>107,99</b>	Rio de Janeiro	Sudeste
	Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho - UNESP	2,09	70%	<b>107,86</b>	São Paulo	Sudeste
	Universidade Federal de Santa Maria - UFSM	2,09	70%	<b>107,86</b>	Rio Grande do Sul	Sul
	Universidade	2,09	70%	<b>107,86</b>	Rio de Janeiro	Sudeste

Federal do Estado do Rio de Janeiro - UNIRIO						
17	Universidade Estadual de Maringá - UEM	2,06	69%	<b>106,39</b>	Paraná	Sul
18	Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN	2,03	68%	<b>104,91</b>	Rio Grande do Norte	Nordeste
	Universidade Federal do Rio Grande - FURG	2,03	68%	<b>104,91</b>	Rio Grande do Sul	Sul
19	Universidade Federal do Paraná - UFPR	2,00	67%	<b>103,43</b>	Paraná	Sul
	Universidade Federal de Uberlândia - UFU	2,00	67%	<b>103,43</b>	Minas Gerais	Sudeste
	Universidade Integração Internacional da Lusofonia Afro Brasileira - UNILAB	2,00	67%	<b>103,43</b>	Ceará	Nordeste
20	Universidade de São Paulo - USP	1,97	66%	<b>101,95</b>	São Paulo	Sudeste
	Universidade Estadual de Campinas - UNICAMP	1,97	66%	<b>101,95</b>	São Paulo	Sudeste
21	Universidade do Vale do Rio dos Sinos - UNISINOS	1,94	65%	<b>100,47</b>	Rio Grande do Sul	Sul
22	Universidade do Estado de Santa Catarina - UDESC	1,86	62%	96,04	Santa Catarina	Sul
23	Universidade Federal Fluminense - UFF	1,74	58%	90,13	Rio de Janeiro	Sudeste
24	Pontifícia Universidade Católica de São Paulo - PUC-SP	1,69	56%	87,18	São Paulo	Sudeste
	Universidade do Estado do Rio de Janeiro - UERJ	1,69	56%	87,18	Rio de Janeiro	Sudeste
25	Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro - PUC-RJ	1,43	48%	73,88	Rio de Janeiro	Sudeste
26	Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul - PUCRS	1,37	46%	70,92	Rio Grande do Sul	Sudeste
27	Universidade Estadual do Norte Fluminense Darcy Ribeiro - UENF	1,26	42%	65,01	Rio de Janeiro	Sudeste



Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri - UFVJM	1,26	42%	65,01	Minas Gerais	Sudeste
---	------	-----	-------	--------------	---------

Fonte: Elaboração própria.

Neste *ranking*, houve predominância da região sudeste, com 50% das universidades entre as 10 primeiras posições em governança digital, as Regiões Centro-Oeste, Nordeste e Sul, ficaram cada uma com duas universidades, ou seja, 16,7 % do total destas primeiras posições.

#### 4.5 Ranking internacional

A distribuição das universidades está dividida em 11 países de quatro continentes, onde todos são países desenvolvidos, a exceção da China, que ainda é considerada um país em desenvolvimento. Somente os Estados Unidos da América (EUA) concentram mais de um terço de todas as instituições analisada, seguido pelo Reino Unido e Austrália.

Tabela 14

#### Distribuição por país e continente

País	Nº de Universidades	% do total	Continente
Estados Unidos da América	18	36	América do Norte
Reino Unido	9	18	Europa
Austrália	5	10	Oceania
Hong Kong	4	8	Ásia
China	3	6	Ásia
Coréia do Sul	2	4	Ásia
Japão	2	4	Ásia
Canadá	2	4	América do Norte
Suíça	2	4	Europa
Singapura	2	4	Ásia
França	1	2	Europa

Fonte: Elaboração própria.

O continente com o maior número de universidades é o norte americano com 20 universidades, o que equivale a 40% de todas as internacionais. Em segundo aparece o continente asiático com 13 instituições, ou 26% do total. Logo abaixo em terceiro a Europa

com 12, sendo 24%. Por último apresenta-se a Oceania com cinco universidades, representando 10% do total.

Após as análises descritivas, obteve-se o *ranking* geral de todas as universidades, conforme evidenciado na Tabela 15, a seguir.

Tabela 15

**Ranking geral internacional**

Posição	Universidade	Média	% do total	% Relativo à média	País	Continente
1	<i>City University of Hong kong</i>	2,17	72,38	<b>112,3</b>	Hong Kong	Ásia
2	<i>University of Oxford</i>	2,14	71,43	<b>110,82</b>	Reino Unido	Europa
	<i>Ecole Polytechnique Fédérale de Lausanne - EPFL</i>	2,14	71,43	<b>110,82</b>	Suíça	Europa
3	<i>KAIST – Korea Advanced Institute of Science &amp; Technology</i>	2,09	69,52	<b>107,86</b>	Coréia do Sul	Ásia
4	<i>Nanyang Technological University - NTU</i>	2,06	68,57	<b>106,39</b>	Singapura	Europa
5	<i>ETH Zurich – Swiss Federal Institute of Technology</i>	2,03	67,62	<b>104,91</b>	Suíça	Europa
6	<i>Princeton University</i>	1,97	65,71	<b>101,95</b>	Estados Unidos	América do Norte
	<i>The University of Manchester</i>	1,97	65,71	<b>101,95</b>	Reino Unido	Europa
7	<i>McGill University</i>	1,91	63,81	99	Canadá	América do Norte
8	<i>University of Cambridge</i>	1,89	62,86	97,52	Reino Unido	Europa
	<i>Columbia University</i>	1,89	62,86	97,52	Estados Unidos	América do Norte
	<i>University of Toronto</i>	1,89	62,86	97,52	Canadá	América do Norte
	<i>Ecole Normale Supérieure, Paris</i>	1,89	62,86	97,52	França	Europa
9	<i>Imperial College London</i>	1,86	61,9	96,04	Reino Unido	Europa
	<i>The Unviversity of Tokyo</i>	1,86	61,9	96,04	Japão	Ásia

10	<i>University of California, San Diego - UCSD</i>	1,83	60,95	94,56	Estados Unidos	América do Norte
	<i>Fudan University</i>	1,83	60,95	94,56	China	Ásia
	<i>The University of Melbourne</i>	1,83	60,95	94,56	Austrália	Oceania
	<i>The Chinese University of Hong Kong - CUHK</i>	1,83	60,95	94,56	Hong Kong	Ásia
	<i>The University of Sydney</i>	1,83	60,95	94,56	Austrália	Oceania
11	<i>Harvard University</i>	1,8	60	93,09	Estados Unidos	América do Norte
	<i>University of California, Los Angeles - UCLA</i>	1,8	60	93,09	Estados Unidos	América do Norte
12	<i>The Australian National University</i>	1,77	59,05	91,61	Austrália	Oceania
	<i>King'College London</i>	1,77	59,05	91,61	Reino Unido	Europa
	<i>The University of Hong Kong</i>	1,77	59,05	91,61	Hong Kong	Ásia
	<i>The Hong Kong University of Science and Technology</i>	1,77	59,05	91,61	Hong Kong	Ásia
13	<i>University College London – UCL</i>	1,74	58,1	90,13	Reino Unido	Europa
	<i>University of Bristol</i>	1,74	58,1	90,13	Reino Unido	Europa
	<i>The University of Queensland</i>	1,74	58,1	90,13	Austrália	Oceania
14	<i>Standord University</i>	1,71	57,14	88,65	Estados Unidos	América do Norte
	<i>University of Michigan</i>	1,71	57,14	88,65	Estados Unidos	América do Norte
15	<i>University of Pennsylvania</i>	1,69	56,19	87,18	Estados Unidos	América do Norte
	<i>The University of New South Wales – UNSW Sydney</i>	1,69	56,19	87,18	Austrália	Oceania
16	<i>California Institute of Technology - CALTECH</i>	1,66	55,24	85,7	Estados Unidos	América do Norte

	<i>Kyoto University</i>	1,66	55,24	85,7	Japão	Ásia
	<i>Carnegie Mellon University</i>	1,66	55,24	85,7	Estados Unidos	América do Norte
17	<i>University of Chicago</i>	1,63	54,29	84,22	Estados Unidos	América do Norte
	<i>National University of Singapore – NUS</i>	1,63	54,29	84,22	Singapura	Ásia
	<i>Duke University</i>	1,63	54,29	84,22	Estados Unidos	América do Norte
	<i>Northwestern University</i>	1,63	54,29	84,22	Estados Unidos	América do Norte
18	<i>Seoul National University</i>	1,57	52,38	81,27	Coreia do Sul	Ásia
19	<i>Massachusetts Institute of Technology – MIT</i>	1,54	51,43	79,79	Estados Unidos	América do Norte
	<i>Yale University</i>	1,54	51,43	79,79	Estados Unidos	América do Norte
	<i>Johns Hopkins University</i>	1,54	51,43	79,79	Estados Unidos	América do Norte
	<i>The University of Edinburg</i>	1,54	51,43	79,79	Reino Unido	Europa
	<i>University of California, Berkeley - UCB</i>	1,54	51,43	79,79	Estados Unidos	América do Norte
20	<i>Peking University</i>	1,49	49,52	76,83	China	Ásia
21	<i>Cornell University</i>	1,46	48,57	75,36	Estados Unidos	América do Norte
22	<i>London School of Economics and Political Science - LSE</i>	1,4	46,67	72,4	Reino Unido	Europa
23	<i>Tsinghua University</i>	0,76	25,49	39,55	China	Ásia

Fonte: elaboração própria

Para este *ranking*, 20 universidades aparecem nas 10 primeiras posições em decorrência de diversos empates. Nestas primeiras posições são encontrados 11 países diferentes, mostrando que não houve uma predominância, entretanto, com uma margem pequena o Reino Unido se mostra com quatro universidades, representando 20% de todas as

universidades dentre estas primeiras posições, e em seguida aparece os EUA com três universidades, sendo 15% do total.

#### 4.6 Comparações entre os rankings de governança digital e de qualidade das universidades

Nesta seção, comparam-se as melhores universidades no *ranking* de governança digital em relação ao *ranking* de melhores universidades em nível de qualidade, um para as nacionais e outro para as internacionais. Consideraram-se as 10 primeiras posições, pois algumas universidades obtiveram notas iguais, ou seja, na primeira coluna encontram 12 universidades, pois, dois tiveram notas iguais no *ranking* nacional, e como não houve empate com as melhores de governança digital, constam somente as primeiras 10 universidades.

Tabela 16

#### Comparações entre os rankings para as universidades nacionais

Posição geral	Posição no <i>Ranking</i> de Governança Digital	Posição no <i>Ranking</i> das Melhores Universidade do INEP
1	Universidade Federal do Triângulo Mineiro - UFTM	Universidade de São Paulo - USP
2	Universidade Federal de Itajubá - UNIFEI	Universidade Estadual de Campinas - UNICAMP
3	Universidade Federal de Goiás - UFG Universidade Tecnológica Federal do Paraná - UTFPR	Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS
4	Universidade Federal Rural do Semiárido - UFRSA	Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG
5	Universidade Federal de São Carlos - UFSCar	Universidade Federal de São Paulo - UNIFESP
6	Fundação Universidade do ABC - UFABC Universidade Federal da Bahia - UBFA	Universidade Federal do Rio de Janeiro - UFRJ
7	Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC	Fundação Universidade do ABC - UFABC
8	Universidade Federal de Ouro Preto - UFOP	Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC
9	Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG	Universidade Federal de Viçosa - UFV
10	Universidade Federal de São Paulo - UNIFESP	Universidade Federal de São Carlos - UFSCar

Fonte: Elaboração própria.

A comparação acima demonstra que cinco universidades que estão entre as melhores em governança digital também aparecem como as melhores do Brasil dentre as 10 primeiras posições de cada *ranking*. A exceção da USP, todas as universidades são federais.

Dentro dos propósitos de pesquisa, em medir a governança digital, é possível entender que a presença de 50% das universidades configurando nas 10 primeiras posições nos dois *rankings* é um fato que merece atenção para próximas pesquisas em governança digital. Todavia, é possível visualizar que universidades com melhor qualidade possuem certa tendência em possuírem uma quantidade maior de boas práticas em governança digital. Obviamente, esta é uma interpretação com seus limites, visto que esta pesquisa é somente um recorte do que é a governança digital em sentido amplo.

Para a comparação internacional, confrontaram-se também as 10 primeiras posições, onde na primeira coluna estão 11 universidades, pois, houve um empate, e na segunda coluna de governança digital, somente as 10 primeiras universidades.

Tabela 17

### Comparações entre os *rankings* para as universidades internacionais

Posição geral	Posição no <i>Ranking</i> de Governança Digital	Posição no <i>Ranking</i> das Melhores Universidades do QS World
1	<i>City University of Hong kong</i>	<i>Massachusetts Institute of Technology - MIT</i>
2	<i>University of Oxford</i>	<i>Standord University</i>
3	<i>Ecole Polytechnique Fédérale de Lausanne - EPFL</i>	<i>Harvard University</i>
4	<i>KAIST – Korea Advanced Institute of Science &amp; Technology</i>	<i>California Institute of Technology - CALTECH</i>
5	<i>Nanyang Technological University - NTU</i>	<i>University of Oxford</i>
6	<i>ETH Zurich – Swiss Federal Institute of Technology</i>	<i>University College London - UCL</i>
7	<i>Princeton University</i>	<i>Imperial College London</i>
8	<i>The University of Manchester</i>	<i>University of Chicago</i>
9	<i>McGill University</i>	<i>ETH Zurich - Swiss Federal Institute of Technology</i>
10	<i>University of Cambridge</i> <i>Columbia University</i> <i>University of Toronto</i> <i>Ecole Normale Supérieure, Paris</i>	<i>Nanyang Technological University - NTU</i>

Fonte: Elaboração própria.

A comparação acima demonstra que três universidades que estão entre as melhores em governança digital também aparecem como as melhores do mundo, que são a *University of Oxford*, *ETH Zurich - Swiss Federal Institute of Technology* e *Nanyang Technological University - NTU*.

Em comparação com as universidades nacionais, este grupo, apresenta uma proporção menor de universidades que figuram entre os dois rankings, entretanto, vale o mesmo entendimento, que existe certa tendência de universidades com maior qualidade em terem boas práticas em governança digital em seus *websites*. Entretanto, ressalta-se que, pelas limitações desta pesquisa, seria prematuro desenhar uma relação direta entre governança digital em sentido amplo e a qualidade de universidades. Para isto, outras pesquisas com maior aprofundamento serão necessárias.

#### 4.7 Pontos fortes e desafios para as universidades nacionais

Como demonstrado na seção 4.3, cada uma das dimensões foi comparada entre os grupos, assim como a explicação para os resultados, foram demonstradas com a citação de alguns itens que compõem cada dimensão. Nesta seção apresentam-se os principais desafios para as universidades brasileiras. Na Tabela 18, a seguir, tem-se o *ranking* geral por práticas (itens) da média geral de todas as universidades nacionais. Assim, identificam-se quais são as práticas de maior e menor atendimento nas universidades nacionais.

Tabela 18

#### Ranking geral por práticas das universidades nacionais

Práticas (itens)	Dimensão	Média dos escores (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	2,98
Disponibiliza números de telefones para contato específicos a cada setor da universidade.	Acesso à Informação	2,96
Disponibiliza informações sobre o (s) endereço físico (s) da universidade.	Acesso à Informação	2,94
Disponibiliza a missão e os objetivos da universidade.	Participação da Sociedade	2,92
Disponibiliza ferramenta de pesquisa de conteúdo.	Acesso à Informação	2,9

Disponibiliza o conteúdo das políticas de ingresso na graduação.	Acesso à Informação	2,88
Sinaliza o público-alvo do site, com canais personalizados para grupos específicos, como alunos, professores ou outros cidadãos comuns.	Usabilidade e Acessibilidade	2,88
Disponibiliza informações e dados sobre os principais cargos de alta direção e seus ocupantes.	Acesso à Informação	2,82
Disponibiliza informações sobre compras ou licitações e outras formas de aquisição de materiais e serviços.	Acesso à Informação	2,82
Disponibiliza informações sobre a execução financeira da universidade.	Acesso à Informação	2,76
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	2,72
Disponibiliza arquivos de vídeo de eventos públicos, palestras, encontros etc.	Acesso à Informação	2,7
Disponibiliza informações com atribuição de autoria e responsabilidade formal pelo conteúdo do site.	Acesso à Informação	2,48
Disponibiliza formulário para pedido de acesso a informações.	Acesso à Informação	2,32
Disponibiliza perguntas e respostas mais frequentes dos usuários.	Acesso à Informação	2,28
Permite o acesso a informações não públicas para colaboradores (servidores, funcionários, etc), mediante área restrita que exija senha e/ou registro.	Privacidade e Segurança	2,28
Disponibiliza links para os perfis das redes sociais da universidade.	Participação da Sociedade	2,22
Disponibiliza conteúdos do site em mais de um idioma.	Usabilidade e Acessibilidade	2,1
Disponibiliza a agenda de reuniões ou calendário de discussões públicas da universidade	Participação da Sociedade	2,08
Disponibiliza o mapa do site na página principal e nas outras páginas secundárias.	Usabilidade e acessibilidade	2,04
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	1,98
Disponibiliza link específico para a participação cidadã na página principal.	Participação da Sociedade	1,96
Disponibiliza alguma funcionalidade para pessoas com baixa visão.	Usabilidade e Acessibilidade	1,8
Disponibiliza mecanismo de acesso para portadores de necessidades especiais.	Usabilidade e Acessibilidade	1,76
Disponibiliza mecanismo para submissão, monitoramento e redução de queixas/denúncias públicas.	Serviços em Meio Digital	1,72
Disponibiliza mecanismo que permita a geração de boletos bancários para o pagamento de taxas e outras formas de pagamento.	Serviços em Meio Digital	1,64
Disponibiliza pesquisas ou sondagens de satisfação, opinião, manifestação de preferências e sugestões.	Participação da Sociedade	1,14
Disponibiliza a agenda do (a) Reitor (a) da universidade, com a presença do conteúdo a ser discutido.	Acesso à Informação	1,08
Disponibiliza o conteúdo da política de classificação de informações de acordo com o grau de sigilo.	Acesso à Informação	1,06



Acesso à Informação		
Disponibiliza os horários de atendimento ao público em cada setor.		0,8
Utiliza criptografia para transmissão de informações dos usuários com o site da universidade, por meio do uso de https.	Privacidade e Segurança	0,72
Disponibiliza notícias e informações sobre políticas públicas para a educação.	Serviços em Meio digital	0,26
Declara a política de privacidade no site.	Privacidade e Segurança	0,12

Fonte: elaboração própria

Tem-se, então, que 22 itens, ou 62,8% dos itens, obtiveram média igual ou superior a 2, e desse total identificou-se que 15 itens, ou 42,8% do total de itens da escala são da dimensão Acesso à Informação. Este dado demonstra que esta é a dimensão com maior presença de práticas nos *websites*, entretanto, isto não significa que não sejam necessários aprimoramentos nestas instituições.

Na zona intermediária encontram-se os itens que obtiveram notas inferiores a 2 e maior ou igual a 1, totalizando nove itens, ou 25,7% de todos os itens da escala. Nesta zona houve certa homogeneidade, pois quatro dimensões (Participação da Sociedade, Usabilidade e Acessibilidade, Acesso à Informação e Serviços em Meio Digital) ficaram com dois itens cada, 5,7%.

Os últimos quatro itens ficaram com notas abaixo de 1, totalizando 11,4% dos itens da escala. A dimensão Privacidade e Segurança ficou com dois itens nesta zona. Neste intervalo destaca-se, negativamente, o item “Declara a política de privacidade no *site*”, em que somente nos *websites* das universidades UNISINOS e UFG foi possível identificar tal prática, ressalta-se que a UNISINOS é uma universidade privada, ou seja, isto mostra que nenhuma universidade pública está atendendo a esta boa prática.

Uma prática extremamente forte foi “Disponibiliza documentos que regulamentam a atuação da universidade, por exemplo: leis, resoluções, atos de criação etc.” e “Permite o acesso a documentos públicos por meio de impressão, downloads etc.”, pois as duas foram encontradas em todos os *websites*. Possivelmente, pode se atribuir este sucesso ao advento da LAI, que institui uma série de obrigações na dimensão Acesso à Informação.

Outra prática relativamente fraca é “Disponibiliza pesquisas ou sondagens de satisfação, opinião, manifestação de preferências e sugestões.”, com somente 1,14 de nota, equivalente a apenas 38% de atendimento. Isso reflete que as universidades não realizam pesquisas que envolvam a participação da sociedade, seja em termos de decisões internas ou quaisquer outras pesquisas que envolvam algum assunto de interesse geral, ou seja, um dos

fundamentos da governança digital que é a participação, não está sendo atendido de forma satisfatória.

O item “Disponibiliza mecanismo de acesso para portadores de necessidades especiais”, obteve somente 1,76 de nota, com 58,7% de atendimento. Esta prática possui fundamento tanto na legislação com o Decreto n. 5.296 (2004) e na teoria de Mello e Slomski (2010). Em alguns *websites* de universidades públicas foi possível identificar na página principal na barra superior a imagem de site com acessibilidade, entretanto, nestes casos somente era possível identificar textos com a legislação sobre acessibilidade e não algum mecanismo em si para o auxílio ao portador de necessidades especiais. Um ponto positivo é que em parte dos *websites* foi possível identificar uma iniciativa do governo federal, chamada “VLIBRAS”, que consiste em um conjunto de ferramentas computacionais que permite traduzir conteúdos digitais, sejam áudio, texto ou vídeo, para a Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS.

Um item que ainda não foi abordado nos estudos empíricos de governança digital no Brasil é o “Disponibiliza *links* para os perfis das redes sociais da universidade.”, da dimensão Participação da Sociedade, que obteve nota de 2,22 na média, ou 74% de atendimento. Este item sob a ótica da governança digital é de extrema importância, pois as redes sociais, na atualidade, formam um importante meio de comunicação e interação direta da universidade com o cidadão, como por exemplo, a página oficial no *Facebook* que cada órgão possui, onde a participação se dá de forma direta com comentários e compartilhamentos sobre cada notícia postada.

A análise de perfis de universidades em redes sociais pode ser uma forma promissora para entender a governança digital em estudos futuros. Logo, esta prática é um desafio a ser explorado e aprofundado pelas universidades, visto que esta pesquisa somente aferiu a existência da ligação entre o *website* e as possíveis redes sociais que a universidade possuía.

#### **4.8 Situação da Universidade de Brasília**

Como parte dos objetivos específicos, esta seção se propõe em analisar especificamente os dados da Universidade de Brasília, instituição que recebera posteriormente um relatório gerencial com recomendações de melhoria em suas práticas de governança digital no escopo de seu *website*. A Tabela 19, a seguir, demonstra as notas atribuídas a cada prática.

Tabela 19

**Notas das práticas identificadas no *website* da Universidade de Brasília**

<b>Prática</b>	<b>Dimensão</b>	<b>Nota</b>
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 links 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 link 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

No *ranking* geral em governança digital a UnB obteve a 11ª posição com a média dos *scores* de 2,29, equivalente a 76% de atendimento nas boas práticas. A universidade conseguiu nota máxima em 25 dos itens, ou 71,4%. Entretanto, não foi possível identificar sete itens que ficaram a nota mínima de 0.

A Tabela 20, a seguir, aponta o comparativo das notas 0 com as médias das universidades nacionais, com o intuito de confrontar como a UnB está posicionada em relação as outras instituições do mesmo grupo.

Tabela 20

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

Prática	Fator	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	Privacidade e Segurança	0	1,98

por meio de uma área restrita que exija senha e/ou registro, como o uso de assinatura digital para identificar os usuários.			
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.

Seguindo pela ordem dos itens, o primeiro ausente no *website* da UnB é o “Disponibiliza perguntas e respostas mais frequentes dos usuários”. Esta prática obteve a média dos *scores* 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.

O item “Disponibiliza conteúdos do site em mais de um idioma”, que a UnB não adota como prática pode ser, inclusive, uma ação que prejudique a internacionalização da universidade, impedindo que estudantes, pesquisadores, professores etc, estrangeiros consigam acessar o conteúdo do *website*. Vale ressaltar que um dos critérios adotados para o posicionamento global, segundo o QS World, é o nível de internacionalização da universidade.

O item ausente, que merece destaque, na UnB é “Disponibiliza o conteúdo da política de classificação de informações de acordo com o grau de sigilo.”, que é uma determinação legal do Decreto n 7.724 (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.

Referente a dimensão Privacidade e Segurança, os itens “Utiliza criptografia para transmissão de informações dos usuários com o site da universidade, por meio do uso de https.” e “Declara a política de privacidade no *site*”, demonstram que a UnB não utiliza seu

*website* com um canal seguro em sua página principal, para a troca de informações com o cidadão, e que ainda não possui uma política que resguarde as informações presentes no *site*.

## 5 CONCLUSÕES

A governança digital é um tema pouco explorado empiricamente, como representado no referencial teórico e, ainda com divergências em suas definições. Neste cenário, esta pesquisa se propôs em aplicar uma escala, com o intuito de identificar elementos característicos da governança digital sob a perspectiva de *websites*.

Dessa forma, este estudo desenvolveu-se em função da seguinte pergunta: em que medida as melhores universidades brasileiras e internacionais adotam as boas práticas de governança digital? O prosseguimento para a resposta desta pergunta fundamentou o objetivo geral: aplicar uma escala de medida para a governança digital em universidades. Na sequência os objetivos específicos desenharam como atingir o objetivo geral da pesquisa, sendo eles: sumarizar as boas práticas da governança digital expressas na teoria e na legislação nacional; adaptar e validar semanticamente, com o auxílio de especialistas, uma escala para mensuração da governança digital em universidades; aplicar a escala para mensuração de governança digital nos portais das universidades selecionadas; explicar o nível de governança digital para universidades brasileiras e internacionais sob perspectiva comparativa; e elaborar um relatório técnico-gerencial com recomendações para o aprimoramento das práticas de governança digital para a Universidade de Brasília.

O levantamento da literatura e legislação mostrou-se de início, um enorme desafio, visto que as definições de governo eletrônico, governança eletrônica e governança digital não possuíam um consenso teórico sobre estes construtos. Dessa forma, optou-se em demonstrar as definições de cada um destes construtos e ao final, considerar todas as características em função da governança digital.

As características teóricas foram levantadas considerando estudos teóricos e alguns empíricos, mas em virtude do recorte desta pesquisa e do método para coleta de dados, não foi possível a identificação de todas as características da governança digital nas universidades, pois somente aquelas características (práticas/itens) que são possíveis de identificação em *websites* foram consideradas.

Os estudos de Mello e Slomski (2010) e Decreto n 7.724 (2012) que regulamenta a LAI foram responsáveis pela fonte da maioria dos itens. O desafio nesta etapa foi adaptar a escala de Mello e Slomski (2010), e em conformidade com a legislação, a realidade das universidades. Para isto a escala foi submetida a validação semântica por juízes, segundo o método CVC e posteriormente com o pré-teste de especialistas. Nesta fase a escala diminui de

tamanho passando de 51 para 35 itens validados, ou seja, somente 68,6% da escala original foi posteriormente aplicada.

Após esta validação procedeu-se com a coleta de dados, com dois respondentes, sendo o pesquisador e um colaborador externo, configurando uma coleta em triangulação, o que trouxe uma maior confiabilidade aos dados coletados. Nesta etapa, o volume de dados coletados foi de 3.500 itens coletados por cada respondente, mas que ao final resultaram em somente uma base de dados, após a resolução das divergências que ocorreram no momento da triangulação.

Os procedimentos metodológicos para o tratamento dos dados ocorreram com as análises de correlações independentes por dimensões em cada grupo de universidades. Ao final as universidades nacionais obtiveram um resultado superior nas correlações por dimensões, entretanto, na dimensão Acesso à Informação as universidades internacionais obtiveram um resultado superior, com um valor de 0,63 frente a 0,56 das nacionais.

Nas dimensões Participação da Sociedade, Serviços em Meio Digital, e Usabilidade e Acessibilidade, as universidades nacionais obtiveram resultados superiores as internacionais. As dimensões Acesso à Informação e Privacidade e Segurança atingiram resultados superiores no nível internacional.

Após a análise de correlações, foram calculados os *scores* de cada universidade, gerando diversos *rankings*: por dimensão comparando cada grupo de universidades; *rankings* gerais englobando todas as dimensões; um *ranking* geral para cada grupo de universidades; e ao final outro contendo a relação entre a posição das universidades segundo sua qualidade em confronto com o *ranking* produzido por esta pesquisa sobre governança digital.

Neste último *ranking*, os resultados indicaram que, em parte, as melhores universidades do Brasil e do mundo são aquelas com os melhores indicadores de governança digital. No cenário nacional cinco universidades estavam entre as 10 primeiras posições das melhores do Brasil e ao mesmo tempo no *ranking* das 10 melhores em governança digital. Em relação às internacionais, o resultado foi um pouco abaixo, com 3 das universidades configurando nos dois *rankings*.

Esta pesquisa teve como direcionamento cobrir uma lacuna em estudos empíricos sobre governança digital, especificamente em universidades, ou seja, espera-se que as discussões conceituais apresentadas e o método de avaliação da governança digital sejam úteis para pesquisas posteriores, e que estas pesquisas possam contribuir para os fundamentos desta governança.



Uma das limitações desta pesquisa foi a forma de coleta de dados que ocorreu sob a ótica do pesquisador e de um colaborador externo, sendo assim recomenda-se que estudos posteriores explorem a governança digital também sob a perspectiva do usuário da instituição. Nesta pesquisa, esta última possibilidade de coleta de dados não se configurou viável, pois o número de instituições foi elevado o que impossibilitaria ouvir os usuários de 100 universidades.

Outra limitação, em certa medida, foi a análise de instituições internacionais de 11 países, em que 30% são universidades privadas, onde, por exemplo, práticas que compõem a dimensão Serviços em Meio Digital, e Usabilidade e Segurança, ficaram com nível de atendimento, respectivamente, de 12% e 30,66%, e na mesma comparação as universidades nacionais ficaram com, respectivamente 40,33% e 70,66% em nível de atendimento. Uma explicação plausível para esta diferença pode ser a legislação nacional como o e-MAG (Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico) e o Decreto 5.296 (2004) que define normas gerais para acessibilidade de pessoas portadoras de deficiência, o que inclui também o uso de *websites*. As diferenças entre as universidades públicas e privadas podem indicar que estudos separados possam ser desenvolvidos em governança digital com métodos diferentes para cada grupo. Entretanto, não invalidam de forma alguma esta pesquisa que se propôs em analisar todos estes casos em busca de efeitos comparativos.

## REFERÊNCIAS

Agune, R., & Carlos, J. (2005). Governo eletrônico e novos processos de trabalho. *Gestão pública no Brasil contemporâneo*. São Paulo: Fundap.

Bannister, F., & Connolly, R. (2012). Defining e-governance. *E-service Journal*, 8(2), 3-25.

Beuren, I. M., Moura, G. D. de, & Kloeppe, N. R. (2013). Práticas de governança eletrônica e eficiência na utilização das receitas: uma análise nos estados brasileiros. *Rev. Adm. Pública*.

Brasil. Decreto Presidencial n. 3 de abril de 2000. Institui Grupo de Trabalho Interministerial para examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as novas formas eletrônicas de interação.

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. Eletrônico, G. (2013). e-MAG-Modelo de Acessibilidade de Governo Eletrônico. Recuperado em 01 de maio de 2017 de <https://www.governoeletronico.gov.br/documentos-e-arquivos/eMAGv31.pdf>

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>

Castells, M., & em Rede, A. S. (1999). Tradução de Roneide Venâncio Majer. *São Paulo, Editora Paz e Terra.*

Chen, Y. C., & Hsieh, J. Y. (2009). Advancing E-Governance: Comparing Taiwan and the United States. *Public Administration Review*, 69(s1), S151-S158.

Cunha, M. A. V. C. da, & Miranda, P. R. de M. (2013). O uso de TIC pelos governos: uma proposta de agenda de pesquisa a partir da produção acadêmica e da prática nacional. *Organizações & Sociedade.*

D'agostino, M. J., Schwester, R., Carrizales, T., & Melitski, J. (2011). A study of e-government and e-governance: An empirical examination of municipal websites. *Public Administration Quarterly*, 3-25.

de Oliveira, A. G., & Pisa, B. J. (2015). IGovP: índice de avaliação da governança pública - instrumento de planejamento do Estado e de controle social pelo cidadão. *Revista de Administração Pública*, 49(5), 1263-1290.

Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2006). New public management is dead—long live digital-era governance. *Journal of public administration research and theory*, 16(3), 467-494.

Fang, Z. (2002). E-government in digital era: concept, practice, and development. *International journal of the Computer, the Internet and management*, 10(2), 1-22.

Fountain, J. E. (2014). On the effects of e-government on political institutions. *Routledge handbook of science, technology, and society*, 462-478.

Frederickson, H. G., Smith, K. B., Larimer, C. W., & Licari, M. (2015). *The public administration theory primer*. Westview Press.

Guimarães, T. de A., & Medeiros, P. H. R. (2005). A relação entre governo eletrônico e governança eletrônica no governo federal brasileiro. *Cadernos EBAPE.BR*.

Guimarães, T. D. A. & Medeiros, P. H. R. (2004). O estágio do governo eletrônico no Brasil em relação ao contexto mundial.

Jardim, J. M. (2013). A Lei de Acesso à Informação Pública: dimensões político-informacionais.

Holzer, M., & Manoharan, A. P. (2016). Digital Governance in Municipalities Worldwide (2015-16). The E-Governance Institute, National Center for Public Performance School of Public Affairs and Administration, Rutgers University-Newark, 2015-16.

Kissler, L., & Heidemann, F. G. (2006). Governança pública: novo modelo regulatório para as relações entre Estado, mercado e sociedade?. *Revista de Administração Pública*, 40(3), 479-499.

Laia, M. M., Cunha, M. A. V. C., Nogueira, A. R. R., & Mazzon, J. A. (2011). Electronic government policies in Brazil: context, ICT management and outcomes. *Revista de Administração de Empresas*, 51(1), 43-57.

Lynn Jr, L. E., Heinrich, C. J., & Hill, C. J. (2001). *Improving governance: A new logic for empirical research*. Georgetown University Press.

Magdaleno, A. M., & Araujo, R. M. (2015). Ecosystems Digitais para o Apoio a Sistemas de Governo Abertos e Colaborativos. *Simpósio Brasileiro de Sistemas de Informação (SBSI)*, 1, 2015.

Marconi, M. D. A., & Lakatos, E. M. (2002). Técnicas de pesquisa (Vol. 2, pp. 35-36). São Paulo: Atlas.

Matias-Pereira, J. (2009). *Manual de gestão pública contemporânea*. Atlas.

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.

Milakovich, M. E. (2010). The Internet and increased citizen participation in government. *JeDEM-eJournal of eDemocracy and Open Government*, 2(1), 1-9.

Milakovich, M. E. (2012). Digital governance: New technologies for improving public service and participation.

Nath, V. (2003). Digital Governance Models: moving towards good governance in developing countries.

OECD. Recommendation of the Council on Digital Government Strategies. Organisation for Economic Co-operation and Development, 2014. Recuperado em 10 de janeiro de 2017 de <http://www.oecd.org/gov/digital-government/Recommendation-digital-government-strategies.pdf>.

Ojo, A. K., Janowski, T., & Estevez, E. (2005, June). Determining Progress Towards e-Government: What are the core indicators?. In *ECEG* (pp. 312-322).

Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura – UNESCO (2017). Disponível em [http://cgi.br/media/docs/publicacoes/8/PolicyPapers-Ministros-TIC-PT%20\(final\).pdf](http://cgi.br/media/docs/publicacoes/8/PolicyPapers-Ministros-TIC-PT%20(final).pdf). Acesso em 26/03/2018.

Padrões Web em Governo Eletrônico: Cartilha de Usabilidade. Versão 1.2. 2010. Recuperado em 24 de julho de 2017, de <http://epwg.governoeletronico.gov.br/cartilha-usabilidade>.

Pasquali, L. (2010). Testes referentes a construto: teoria e modelo de construção. *Instrumentação Psicológica. Fundamentos e Práticas*, 165-198.

Peters, B. G. (2013). O que é Governança? *Revista do TCU*, (127), 28-33.

Plano de Desenvolvimento Institucional da Universidade de Brasília 2014 – 2017. Recuperado em 25 de março, 2017 de <http://unb2.unb.br/noticias/downloads/PDI.2014-2017.pdf>

Prasad, K. (2012). E-governance policy for modernizing government through digital democracy in India. *Journal of Information Policy*, 2, 183-203.

Panopoulou, E., Tambouris, E., & Tarabanis, K. (2008, September). A framework for evaluating web sites of public authorities. In *Aslib Proceedings* (Vol. 60, No. 5, pp. 517-546). Emerald Group Publishing Limited.

Pimenta, M. S., & Canabarro, D. R. (2014). Democracia e capacidade estatal na era digital. *Governança Digital. Porto Alegre: UFRGS/CEGOV*.

Ruediger, M. A. (2002). Governo eletrônico ou governança eletrônica: conceitos alternativos no uso das tecnologias de informação para o provimento de acesso cívico aos mecanismos de governo e da reforma do Estado. In VII Congresso del CLAD.

Ruediger, M. A. (2002). Governo eletrônico e democracia: uma análise preliminar dos impactos e potencialidades na gestão pública. *Organizações & Sociedade*, 9(25), 29-43.

Rose, R. (2005). A global diffusion model of e-governance. *Journal of Public Policy*, 25(01), 5-27.

Saxena, K. B. C. (2005). Towards excellence in e-governance. *International Journal of Public Sector Management*, 18(6), 498-513.

Streib, G. D., & Willoughby, K. G. (2005). Local governments as e-governments: Meeting the implementation challenge. *Public Administration Quarterly*, 77-109.

Universidade de Brasília. Relatório de gestão da Universidade de Brasília. 2015. Recuperado em 25 de março, 2017, de [http://www.dpo.unb.br/index.php?option=com\\_phocadownload&view=category&download=433:relatorio-gestao-2015&id=1:relatorio-de-gestao&Itemid=675](http://www.dpo.unb.br/index.php?option=com_phocadownload&view=category&download=433:relatorio-gestao-2015&id=1:relatorio-de-gestao&Itemid=675)

Unit, E. I. (2009). E-readiness rankings 2009: The usage imperative. *The Economist. A report from the Economist Intelligence Unit written in cooperation with the IBM Institute for Business Value*, 1-29.

Waarschauer, M. (2006). *Tecnologia e inclusão social: a exclusão social em debate*. Senac.

Werthein, J. (2000). A sociedade da informação e seus desafios. *Ciência da informação, Brasília*, 29(2), 71-77.

Westholm, H. (2005). Models of improving e-governance by back office re-organisation and integration. *Journal of Public Policy*, 25(01), 99-132.

Williamson, B. (2015). Governing software: Networks, databases and algorithmic power in the digital governance of public education. *Learning, Media and Technology*, 40(1), 83-105.

World Wide Web Consortium. (2018). Web content accessibility guidelines (WCAG) 2.1.

Zambrano, R. (2009). E-governance and development: Service delivery to empower the poor. *Social and Organizational Developments through Emerging E-Government Applications: New Principles and Concepts: New Principles and Concepts*, 98.

Zappellini, M. B., & Feuerschütte, S. G. (2015). O uso da triangulação na pesquisa científica brasileira em administração/the use of triangulation in brazilian scientific research in administration. *Administração: Ensino e Pesquisa*, 16(2), 241.

Zambrano, R., & Seward, R. K. (2013). From Connectivity to Service Delivery: Case studies in e-governance. *New York: United Nations Development Programme (UNDP). Indicators for Measuring Digital Bangladesh.*

## APÊNDICES

### APÊNDICE A – PRÁTICAS QUE COMPÕEM A ESCALA DE GOVERNANÇA DIGITAL EM UNIVERSIDADES

N.	Práticas (itens que serão identificados nos sites)	Fonte	Construção
1	Disponibiliza o conteúdo da política de classificação de informações de acordo com o grau de sigilo.	Decreto n 7.724 (2012).	Elaboração própria.
2	Disponibiliza documentos que regulamentam a atuação da universidade, por exemplo: leis, resoluções, atos de criação etc.	Decreto n 7.724 (2012).	Elaboração própria.
3	Disponibiliza informações e dados sobre os principais cargos de alta direção e seus ocupantes.	Decreto n 7.724 (2012).	Elaboração própria.
4	Disponibiliza informações sobre o (s) endereço físico (s) da universidade.	Decreto n 7.724 (2012).	Elaboração própria.
5	Disponibiliza números de telefones para contato específicos a cada setor da universidade.	Decreto n 7.724 (2012).	Elaboração própria.
6	Disponibiliza os horários de atendimento ao público em cada setor.	Decreto n 7.724 (2012).	Elaboração própria.
7	Disponibiliza a agenda do (a) Reitor (a) da universidade, com a presença do conteúdo a ser discutido.	Mello e Slomski (2010)	Adaptado.
8	Disponibiliza o conteúdo das políticas de ingresso na graduação.	Mello e Slomski (2010)	Adaptado.
9	Disponibiliza informações sobre a execução financeira da universidade.	Decreto n 7.724 (2012).	Elaboração própria.
10	Disponibiliza informações sobre compras ou licitações e outras formas de aquisição de materiais e serviços.	Decreto n 7.724 (2012).	Elaboração própria.
11	Disponibiliza informações sobre as formas de contratação de colaboradores na universidade, por exemplo: professores; técnicos administrativos etc.	Mello e Slomski (2010)	Adaptado.
12	Permite o acesso a documentos públicos por meio de impressão, downloads, etc.	Mello e Slomski (2010)	Adaptado.
13	Disponibiliza informações sobre a gestão de emergências, utilizando o site como mecanismo de alerta para problemas naturais ou provocados pelo homem.	Mello e Slomski (2010)	Adaptado.
14	Disponibiliza formulário para pedido	Decreto n 7.724	Elaboração própria.



	de acesso a informações.	(2012).	
15	Disponibiliza ferramenta de pesquisa de conteúdo.	Decreto n 7.724 (2012).	Elaboração própria.
16	Possibilita a gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, inclusive abertos e não proprietários, como planilhas e texto, de modo a facilitar a análise das informações.	Decreto n 7.724 (2012).	Elaboração própria.
17	Divulga os formatos de arquivos utilizados para apresentação das informações no site.	Decreto n 7.724 (2012).	Elaboração própria.
18	Disponibiliza informações com atribuição de autoria e responsabilidade formal pelo conteúdo do site.	Mello e Slomski (2010)	Adaptado.
19	Disponibiliza arquivos de áudio de eventos públicos, palestras, encontros etc.	Mello e Slomski (2010)	Adaptado.
20	Disponibiliza arquivos de vídeo de eventos públicos, palestras, encontros etc.	Mello e Slomski (2010)	Adaptado.
21	Disponibiliza perguntas e respostas mais frequentes dos usuários.	Decreto 8.408 (2015)	Elaboração própria. Reprodução do Decreto
22	Disponibiliza a versão em língua materna dos documentos produzidos em língua estrangeira.	Lei 12.686 (2012).	Elaboração própria.
23	Disponibiliza informações biográficas dos principais ocupantes dos cargos da alta direção da universidade, como e-mail, fotografia, endereço e telefone para contato.	Mello e Slomski (2010)	Adaptado.
24	Disponibiliza informações sobre as estruturas de tomada de decisão.	Mello e Slomski (2010)	Adaptado.
25	Disponibiliza e-mail para contato com a descrição da política adotada de resposta, com o tempo e a data de recepção, o prazo estimado para a resposta, o que fazer se a resposta não for recebida e uma cópia da sua mensagem original.	Mello e Slomski (2010)	Adaptado.
26	Disponibiliza quadro de anúncios, meios interativos com a sociedade, como bate-papo, fórum de discussão, grupos de discussão, chats etc, para discutir questões educacionais.	Mello e Slomski (2010)	Adaptado.
27	Disponibiliza a agenda de reuniões ou calendário de discussões públicas da universidade.	Mello e Slomski (2010)	Adaptado.
28	Disponibiliza pesquisas ou sondagens de satisfação, opinião, manifestação de preferências e sugestões.	Mello e Slomski (2010)	Adaptado.

29	Disponibiliza a missão e os objetivos da universidade.	Mello e Slomski (2010)	Adaptado.
30	Disponibiliza <i>link</i> específico para a participação cidadã na página principal.	Mello e Slomski (2010)	Adaptado.
31	Disponibiliza <i>links</i> para os perfis das redes sociais da universidade.	Holzer e Manoharan (2016)	Adaptado.
32	Disponibiliza mecanismo para submissão, monitoramento e redução de queixas/denúncias públicas.	Mello e Slomski (2010)	Item sem alterações.
33	Disponibiliza notícias e informações sobre políticas públicas para a educação.	Mello e Slomski (2010)	Adaptado.
34	Disponibiliza mecanismo que permita a geração de boletos bancários para o pagamento de taxas e outras formas de pagamento.	Mello e Slomski (2010)	Adaptado.
35	Permite que o usuário revise seus dados pessoais e conteste os registros de informações incompletas ou erradas que constem no site.	Mello e Slomski (2010)	Adaptado.
36	Disponibiliza endereço de contato, telefone e/ou <i>e-mail</i> , específicos para denúncias, críticas etc., sobre a política de privacidade e segurança do site.	Mello e Slomski (2010)	Adaptado.
37	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.	Mello e Slomski (2010)	Item sem alterações.
38	Permite o acesso a informações não públicas para colaboradores (servidores, funcionários, etc), mediante área restrita que exija senha e/ou registro.	Mello e Slomski (2010)	Item sem alterações.
39	Utiliza criptografia para transmissão de informações dos usuários com o site da universidade.	Mello e Slomski (2010)	Adaptado.
40	Declara a política de privacidade no <i>site</i> , descrevendo os tipos de informações recolhidas, políticas de utilização e partilha das informações pessoais e identificando os coletores das informações.	Mello e Slomski (2010)	Adaptado.
41	Sinaliza o público-alvo do site, com canais personalizados para grupos específicos, como alunos, professores ou outros cidadãos comuns.	Mello e Slomski (2010)	Item sem alterações.
42	Disponibiliza o mapa do site na página principal e nas outras páginas secundárias.	Mello e Slomski (2010)	Item sem alterações.

<b>43</b>	Disponibiliza a data da última atualização em cada uma das páginas.	Mello e Slomski (2010)	Item sem alterações.
<b>44</b>	Disponibiliza várias versões de documentos longos, como arquivos em .pdf ou .doc, completos ou parciais.	Mello e Slomski (2010)	Item sem alterações.
<b>45</b>	Permite que os campos dos formulários sejam acessíveis por meio das teclas ou do cursor; identificando, claramente, aqueles com preenchimentos obrigatórios.	Mello e Slomski (2010)	Item sem alterações.
<b>46</b>	Disponibiliza mecanismo de acesso para portadores de necessidades especiais.	Decreto n. 5.296 (2004); Mello e Slomski (2010)	Item sem alterações.
<b>47</b>	Disponibiliza conteúdos do site em mais de um idioma.	Mello e Slomski (2010)	Item sem alterações.
<b>48</b>	Disponibiliza conteúdos de áudio com transcrições escritas e/ou legendas.	Mello e Slomski (2010)	Item sem alterações.
<b>49</b>	Permite de acesso ao site e seus conteúdos por meio do teclado do computador.	Mello e Slomski (2010)	Item sem alterações.
<b>50</b>	Disponibiliza cores do plano de fundo e do primeiro planos suficientemente contrastantes para que possam ser visualizadas por pessoas com baixa visão.	e-MAG (2014)	Elaboração própria.
<b>51</b>	Informa que existe uma versão compatível do site para dispositivos móveis, como celulares.	Holzer e Manoharan (2016)	Elaboração própria.

Fonte: Elaboração própria

## APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO PARA AVALIAÇÃO DE JUÍZES

### GOVERNANÇA DIGITAL:

#### Proposição e validação de uma escala para universidades no Brasil e no mundo

#### Questionário para Avaliação de Juízes

##### Instruções aos juízes

O objetivo desta pesquisa é propor uma escala à luz das boas práticas de governança digital por meio da análise de *websites* de universidades nacionais e internacionais. No total, serão analisadas 100 universidades, sendo 50 brasileiras e 50 internacionais.

Entende-se como governança digital a relação que o governo assume com a sociedade por meio do uso das tecnologias da informação e comunicação e, ainda, como o cidadão se apresenta ativamente nas decisões do governo. A escala para governança digital extrapolará a definição tradicional para a governança digital, pois propõe um modelo de análise também para universidades que estão fora do contexto governamental.

Nesta escala, consideram-se cinco dimensões para o construto da governança digital: acesso à informação; participação da sociedade; serviços em meio digital; segurança e privacidade; usabilidade e acessibilidade. Estas dimensões e itens não esgotam o construto da governança digital, mas estão presentes neste estudo, pois são as que podem ser identificadas em *websites*.

Dado o propósito do instrumento, solicita-se sua atuação como juiz para a realização de análise de dimensão/item. Para isso, pede-se que sejam avaliados **três** aspectos em relação a cada item:

**1) Clareza da linguagem.** A linguagem do item é suficientemente clara e adequada para o perfil da amostra da pesquisa (análise de *websites*)?

**2) Pertinência em relação às dimensões.** O item proposto corresponde a cada dimensão proposta: acesso a informação; participação da sociedade; serviços em meio digital; segurança e privacidade; usabilidade e acessibilidade.

Em suas avaliações, indique uma nota de 1 a 5, na qual:

**1** representa “**pouquíssimo**”,

**2** representa “**pouco**”,

**3** representa “**medianamente**”,

**4** representa “**muito**” e

**5** representa “**muitíssimo**”.

Ao final de sua avaliação, há espaço para inserção de observações adicionais sobre a formulação dos itens e, em especial, para recomendações ao pesquisador.

**Instruções aos respondentes (Como o pesquisador deste trabalho irá identificar as práticas)**

Os respondentes deverão identificar cada prática segundo o quadro abaixo.

Escala	Descrição
0	Nenhuma prática identificada.
1	Poucas práticas encontradas.
2	Algumas práticas encontradas.
3	Práticas totalmente identificadas.

Estes parâmetros foram utilizados por Mello e Slomki (2009) para a construção do Índice de Governança Eletrônica dos Estados brasileiros no âmbito do Poder Executivo. Os autores se basearam nos trabalhos de Holzer e Kim (2005), que desenvolveram o *survey Digital governance in municipalities worldwide (2005): a longitudinal assessment of municipal websites throughout the world*.

A escala proposta está estruturada na seguinte ordem:

- Acesso à informação (itens de 1 a 23);
- Participação da sociedade (24 a 31);
- Serviços em meio digital (32 a 34);
- Privacidade e segurança (35 a 40);
- Usabilidade e acessibilidade (41 a 51).

N.	Prática (itens que serão identificados no site)	1) Clareza (avaliar de 1 a 5)	2) Pertinência em relação à dimensão (avaliar de 1 a 5)	Recomendações
1	Disponibiliza o conteúdo da política de classificação de informações de acordo com o grau de sigilo.			
2	Disponibiliza documentos que regulamentam a atuação da universidade, por exemplo: leis, resoluções, atos de criação etc.			
3	Disponibiliza informações e dados sobre os principais cargos de alta direção e seus ocupantes.			
4	Disponibiliza informações sobre o (s) endereço físico (s) da universidade.			
5	Disponibiliza números de telefones para contato específicos a cada setor da universidade.			
6	Disponibiliza os horários de atendimento ao público em cada setor.			
7	Disponibiliza a agenda do (a) Reitor (a) da universidade, com a presença do conteúdo a ser discutido.			
8	Disponibiliza o conteúdo das políticas de ingresso na graduação.			
9	Disponibiliza			

	informações sobre a execução financeira da universidade.			
<b>10</b>	Disponibiliza informações sobre compras ou licitações e outras formas de aquisição de materiais e serviços.			
<b>11</b>	Disponibiliza informações sobre as formas de contratação de colaboradores na universidade, por exemplo: professores; técnicos administrativos etc.			
<b>12</b>	Permite o acesso a documentos públicos por meio de impressão, downloads, etc.			
<b>13</b>	Disponibiliza informações sobre a gestão de emergências, utilizando o site como mecanismo de alerta para problemas naturais ou provocados pelo homem.			
<b>14</b>	Disponibiliza formulário para pedido de acesso a informações.			
<b>15</b>	Disponibiliza ferramenta de pesquisa de conteúdo.			
<b>16</b>	Possibilita a gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, inclusive abertos e não proprietários, como planilhas e texto, de modo a facilitar a análise das informações.			
<b>17</b>	Divulga os formatos de			

	arquivos utilizados para apresentação das informações no site.			
<b>18</b>	Disponibiliza informações com atribuição de autoria e responsabilidade formal pelo conteúdo do site.			
<b>19</b>	Disponibiliza arquivos de áudio de eventos públicos, palestras, encontros etc.			
<b>20</b>	Disponibiliza arquivos de vídeo de eventos públicos, palestras, encontros etc.			
<b>21</b>	Disponibiliza perguntas e respostas mais frequentes dos usuários.			
<b>22</b>	Disponibiliza a versão em língua materna dos documentos produzidos em língua estrangeira.			
<b>23</b>	Disponibiliza informações biográficas dos principais ocupantes dos cargos da alta direção da universidade, como e-mail, fotografia, endereço e telefone para contato.			
<b>24</b>	Disponibiliza informações sobre as estruturas de tomada de decisão.			
<b>25</b>	Disponibiliza e-mail para contato com a descrição da política adotada de resposta, com o tempo e a data de recepção, o prazo estimado para a resposta, o que			



	fazer se a resposta não for recebida e uma cópia da sua mensagem original.			
26	Disponibiliza quadro de anúncios, meios interativos com a sociedade, como bate-papo, fórum de discussão, grupos de discussão, chats etc, para discutir questões educacionais.			
27	Disponibiliza a agenda de reuniões ou calendário de discussões públicas da universidade.			
28	Disponibiliza pesquisas ou sondagens de satisfação, opinião, manifestação de preferências e sugestões.			
29	Disponibiliza a missão e os objetivos da universidade.			
30	Disponibiliza <i>link</i> específico para a participação cidadã na página principal.			
31	Disponibiliza <i>links</i> para os perfis das redes sociais da universidade.			
32	Disponibiliza mecanismo para submissão, monitoramento e redução de queixas/denúncias públicas.			
33	Disponibiliza notícias e informações sobre políticas públicas para a educação.			
34	Disponibiliza mecanismo que permita a geração			

	de boletos bancários para o pagamento de taxas e outras formas de pagamento.			
<b>35</b>	Permite que o usuário revise seus dados pessoais e conteste os registros de informações incompletas ou erradas que constem no site.			
<b>36</b>	Disponibiliza endereço de contato, telefone e/ou e-mail, específicos para denúncias, críticas etc., sobre a política de privacidade e segurança do site.			
<b>37</b>	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.			
<b>38</b>	Permite o acesso a informações não públicas para colaboradores (servidores, funcionários, etc), mediante área restrita que exija senha e/ou registro.			
<b>39</b>	Utiliza criptografia para transmissão de informações dos usuários com o site da universidade.			
<b>40</b>	Declara a política de privacidade no site, descrevendo os tipos de informações recolhidas, políticas de utilização e partilha das informações			

	<p>personais e identificando os coletores das informações.</p>			
41	<p>Sinaliza o público-alvo do site, com canais personalizados para grupos específicos, como alunos, professores ou outros cidadãos comuns.</p>			
42	<p>Disponibiliza o mapa do site na página principal e nas outras páginas secundárias.</p>			
43	<p>Disponibiliza a data da última atualização em cada uma das páginas.</p>			
44	<p>Disponibiliza várias versões de documentos longos, como arquivos em .pdf ou .doc, completos ou parciais.</p>			
45	<p>Permite que os campos dos formulários sejam acessíveis por meio das teclas ou do cursor; identificando, claramente, aqueles com preenchimentos obrigatórios.</p>			
46	<p>Disponibiliza mecanismo de acesso para portadores de necessidades especiais.</p>			
47	<p>Disponibiliza conteúdos do site em mais de um idioma.</p>			
48	<p>Disponibiliza conteúdos de áudio com transcrições escritas e/ou legendas.</p>			

49	Permite de acesso ao site e seus conteúdos por meio do teclado do computador.			
50	Disponibiliza cores do plano de fundo e do primeiro planos suficientemente contrastantes para que possam ser visualizadas por pessoas com baixa visão.			
51	Informa que existe uma versão compatível do site para dispositivos móveis, como celulares.			

**Avalie a adequação da escala e das instruções.**

**a) ESCALA**

- ( ) Adequada  
 ( ) Parcialmente adequada  
 ( ) Inadequada

Adequações necessárias:

**b) INSTRUÇÕES**

- ( ) Adequadas  
 ( ) Não adequadas

Adequações necessárias:

**Sugestões adicionais para adequações do instrumento:**

### QUESTIONÁRIO DO JUIZ 1:

<b>Dimensão</b>	<b>Práticas (Itens)</b>	<b>Clareza (Avalie de 1 a 5)</b>	<b>Pertinência em Relação a Dimensão (Avalie de 1 a 5)</b>	<b>Recomendações</b>
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza o conteúdo da política de classificação de informações de acordo com o grau de sigilo.	<b>5</b>	<b>5</b>	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza documentos que regulamentam a atuação da universidade, por exemplo: leis, resoluções, atos de criação etc.	<b>5</b>	<b>5</b>	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza informações e dados sobre os principais cargos de alta direção e seus ocupantes.	<b>5</b>	<b>5</b>	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza informações sobre o (s) endereço físico (s) da universidade.	<b>5</b>	<b>5</b>	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza números de telefones para contato específicos a cada setor da universidade.	<b>5</b>	<b>3</b>	E se a universidade optar por centralizar as demandas externas em um canal único de comunicação?
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza os horários de atendimento ao público em cada setor.	<b>5</b>	<b>5</b>	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza a agenda do (a) Reitor (a) da universidade, com a presença do conteúdo a ser discutido.	<b>5</b>	<b>5</b>	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza o conteúdo das políticas de ingresso na graduação.	<b>5</b>	<b>5</b>	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza informações sobre a execução financeira da universidade.	<b>5</b>	<b>5</b>	Esse item poderia ter um peso diferenciado na escala. Acredito que a transparência financeira é um ponto mais relevante do que os demais.

ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza informações sobre compras ou licitações e outras formas de aquisição de materiais e serviços.	5	5	Idem ao item 9
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza informações sobre as formas de contratação de colaboradores na universidade, por exemplo: professores; técnicos administrativos etc.	5	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Permite o acesso a documentos públicos por meio de impressão, downloads, etc.	5	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza informações sobre a gestão de emergências, utilizando o site como mecanismo de alerta para problemas naturais ou provocados pelo homem.	5	3	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza formulário para pedido de acesso a informações.	5	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza ferramenta de pesquisa de conteúdo.	5	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Possibilita a gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, inclusive abertos e não proprietários, como planilhas e texto, de modo a facilitar a análise das informações.	3	5	Em vez de gravação não seria download?
ACESSO À INFORMAÇÃO	Divulga os formatos de arquivos utilizados para apresentação das informações no site.	5	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza informações com atribuição de autoria e responsabilidade formal pelo conteúdo do site.	5	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza arquivos de áudio de eventos públicos, palestras, encontros etc.	5	5	Aqui vale uma reflexão para se considerar a disponibilização do material através de <i>link</i> para outras mídias, como por exemplo, o youtube.
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza arquivos de vídeo de eventos públicos, palestras, encontros etc.	5	5	Idem item 19
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza perguntas e respostas mais frequentes dos usuários.	5	5	

ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza a versão em língua materna dos documentos produzidos em língua estrangeira.	5	3	Penso que além do idioma de origem, a disponibilização em idioma inglês já é mais do que suficiente.
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza informações biográficas dos principais ocupantes dos cargos da alta direção da universidade, como e-mail, fotografia, endereço e telefone para contato.	5	4	Em relação a telefone, avaliar o fato de algumas organizações optarem por centralizar contatos com a alta direção via Assessoria de Comunicação.
PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE	Disponibiliza informações sobre as estruturas de tomada de decisão.	5	5	
PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE	Disponibiliza e-mail para contato com a descrição da política adotada de resposta, com o tempo e a data de recepção, o prazo estimado para a resposta, o que fazer se a resposta não for recebida e uma cópia da sua mensagem original.	3	4	Não seria disponibiliza “Canal Oficial de Comunicação” ou “Canal de Ouvidoria ou Serviço de Atendimento”, avaliar também que em vez de e-mail pode ser disponibilizada uma ferramenta de comunicação com rastreamento via protocolo.
PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE	Disponibiliza quadro de anúncios, meios interativos com a sociedade, como bate-papo, fórum de discussão, grupos de discussão, chats etc, para discutir questões educacionais.	4	4	Considerar que a organização pode optar por ter essa interação em redes sociais das mais diversas.
PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE	Disponibiliza a agenda de reuniões ou calendário de discussões públicas da universidade.	5	5	
PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE	Disponibiliza pesquisas ou sondagens de satisfação, opinião, manifestação de preferências e sugestões.	5	5	
PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE	Disponibiliza a missão e os objetivos da universidade.	5	5	Sugiro incluir também o “Propósito”, como a organização quer transformar a realidade ao seu redor? (difere um pouco da missão – que muitas vezes será associada ao formar cidadãos capazes de exercerem a cidadania de forma plena)

PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE	Disponibiliza <i>link</i> específico para a participação cidadã na página principal.	5	5	
PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE	Disponibiliza <i>links</i> para os perfis das redes sociais da universidade.	5	5	
SERVIÇOS EM MEIO DIGITAL	Disponibiliza mecanismo para submissão, monitoramento e redução de queixas/denúncias públicas.	5	5	
SERVIÇOS EM MEIO DIGITAL	Disponibiliza notícias e informações sobre políticas públicas para a educação.	5	5	Cuidado em como avaliar esse item. As notícias podem estar misturadas no meio de outras divulgações, o que pode gerar uma avaliação equivocada ao não localizadas.
SERVIÇOS EM MEIO DIGITAL	Disponibiliza mecanismo que permita a geração de boletos bancários para o pagamento de taxas e outras formas de pagamento.	5	5	
PRIVACIDADE E SEGURANÇA	Permite que o usuário revise seus dados pessoais e conteste os registros de informações incompletas ou erradas que constem no site.	5	5	
PRIVACIDADE E SEGURANÇA	Disponibiliza endereço de contato, telefone e/ou <i>e-mail</i> , específicos para denúncias, críticas etc., sobre a política de privacidade e segurança do site.	5	3	Atentar que tudo isso pode estar centralizado em canal único de ouvidoria ou atendimento ao usuário.
PRIVACIDADE E SEGURANÇA	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.	5	4	Assinatura digital como e-CPF seria excessivo exigir, se a organização possuir um cadastro (que pode até ser com vínculo a redes sociais) já seria o suficiente ao meu ver.
PRIVACIDADE E SEGURANÇA	Permite o acesso a informações não públicas para colaboradores (servidores, funcionários, etc), mediante área restrita que exija senha e/ou registro.	5	5	



PRIVACIDADE E SEGURANÇA	Utiliza criptografia para transmissão de informações dos usuários com o site da universidade.	3	3	Fiquei na dúvida se o que se busca é identificar se o portal é “https” ou se as transações entre usuário e organização em área logada demandam uso de protocolo com criptografia. Lembrar que a criptografia é necessária em casos mais específicos, seria de se avaliar e selecionar quais são esses casos.
PRIVACIDADE E SEGURANÇA	Declara a política de privacidade no <i>site</i> , descrevendo os tipos de informações recolhidas, políticas de utilização e partilha das informações pessoais e identificando os coletores das informações.	5	5	
USABILIDADE E ACESSIBILIDADE	Sinaliza o público-alvo do site, com canais personalizados para grupos específicos, como alunos, professores ou outros cidadãos comuns.	5	5	
USABILIDADE E ACESSIBILIDADE	Disponibiliza o mapa do site na página principal e nas outras páginas secundárias.	5	5	
USABILIDADE E ACESSIBILIDADE	Disponibiliza a data da última atualização em cada uma das páginas.	5	5	
USABILIDADE E ACESSIBILIDADE	Disponibiliza várias versões de documentos longos, como arquivos em .pdf ou .doc, completos ou parciais.	5	5	
USABILIDADE E ACESSIBILIDADE	Permite que os campos dos formulários sejam acessíveis por meio das teclas ou do cursor; identificando, claramente, aqueles com preenchimentos obrigatórios.	5	5	
USABILIDADE E ACESSIBILIDADE	Disponibiliza mecanismo de acesso para portadores de necessidades especiais.	5	5	

USABILIDADE E ACESSIBILIDADE	Disponibiliza conteúdos do site em mais de um idioma.	5	4	Ressalto que deve haver um critério objetivo para esse item, na minha percepção se além do idioma local apresentar as informações em inglês já seria o suficiente. Logo, para locais onde o idioma local é o inglês esse item não faria sentido.
USABILIDADE E ACESSIBILIDADE	Disponibiliza conteúdos de áudio com transcrições escritas e/ou legendas.	3	4	Não entendi a opção de legenda para conteúdo de áudio.
USABILIDADE E ACESSIBILIDADE	Permite de acesso ao site e seus conteúdos por meio do teclado do computador.	5	5	
USABILIDADE E ACESSIBILIDADE	Disponibiliza cores do plano de fundo e do primeiro planos suficientemente contrastantes para que possam ser visualizadas por pessoas com baixa visão.	3	3	E se em vez de cores a organização optar pela opção de um portal específico para acesso por pessoas com baixa visão? Avaliar isso.
USABILIDADE E ACESSIBILIDADE	Informa que existe uma versão compatível do site para dispositivos móveis, como celulares.	5	5	

**Avalie a adequação da escala e das instruções.**

**a) ESCALA**

( X ) Adequada

( ) Parcialmente adequada

( ) Inadequada

Adequações necessárias:

**b) INSTRUÇÕES**

( X ) Adequadas

( ) Não adequadas

Adequações necessárias:

**Sugestões adicionais para adequações do instrumento:**

Avaliar as sugestões inseridas nas observações, de maneira a evitar avaliações com distorções de interpretação entre os avaliadores.

### QUESTIONÁRIO DO JUIZ 2:

<b>Dimensão</b>	<b>Práticas (Itens)</b>	<b>Clareza (Avalie de 1 a 5)</b>	<b>Pertinência em Relação a Dimensão (Avalie de 1 a 5)</b>	<b>Recomendações</b>
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza o conteúdo da política de classificação de informações de acordo com o grau de sigilo.	4	1	veja como privacidade e segurança
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza documentos que regulamentam a atuação da universidade, por exemplo: leis, resoluções, atos de criação etc.	4	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza informações e dados sobre os principais cargos de alta direção e seus ocupantes.	5	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza informações sobre o (s) endereço físico (s) da universidade.	5	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza números de telefones para contato específicos a cada setor da universidade.	5	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza os horários de atendimento ao público em cada setor.	5	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza a agenda do (a) Reitor (a) da universidade, com a presença do conteúdo a ser discutido.	5	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza o conteúdo das políticas de ingresso na graduação.	5	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza informações sobre a execução financeira da universidade.	5	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza informações sobre compras ou licitações e outras formas de aquisição de materiais e serviços.	5	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza informações sobre as formas de contratação de colaboradores na universidade, por	3	4	assertiva demasiadamente longa

	exemplo: professores; técnicos administrativos etc.			
ACESSO À INFORMAÇÃO	Permite o acesso a documentos públicos por meio de impressão, downloads, etc.	<b>3</b>	<b>4</b>	pode ser acesso e pode ser SERVIÇOS
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza informações sobre a gestão de emergências, utilizando o site como mecanismo de alerta para problemas naturais ou provocados pelo homem.	<b>1</b>	<b>1</b>	NÃO VEJO RELAÇÃO DESSE ITEM COM O CONSTRUTO ESTUDADO NA PESQUISA
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza formulário para pedido de acesso a informações.	<b>5</b>	<b>5</b>	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza ferramenta de pesquisa de conteúdo.	<b>5</b>	<b>1</b>	SERVIÇOS
ACESSO À INFORMAÇÃO	Possibilita a gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, inclusive abertos e não proprietários, como planilhas e texto, de modo a facilitar a análise das informações.	<b>3</b>	<b>3</b>	pode ser acesso e pode ser SERVIÇOS; TAMBÉM O ITEM ESTÁ MUITO LONGO
ACESSO À INFORMAÇÃO	Divulga os formatos de arquivos utilizados para apresentação das informações no site.	<b>3</b>	<b>3</b>	PODE SER ACESSO OU SERVIÇOS
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza informações com atribuição de autoria e responsabilidade formal pelo conteúdo do site.	<b>5</b>	<b>5</b>	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza arquivos de áudio de eventos públicos, palestras, encontros etc.	<b>3</b>	<b>3</b>	PODE SER ACESSO OU SERVIÇOS
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza arquivos de vídeo de eventos públicos, palestras, encontros etc.	<b>3</b>	<b>3</b>	ITEM REPETIDO ACIMA
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza perguntas e respostas mais frequentes dos usuários.	<b>5</b>	<b>5</b>	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza a versão em língua materna dos documentos produzidos em língua estrangeira.	<b>5</b>	<b>2</b>	PODE SER SERVIÇOS
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza informações biográficas dos principais ocupantes dos cargos da alta direção da universidade, como e-mail, fotografia, endereço e telefone para	<b>2</b>	<b>5</b>	ITEM DEMASIADAMENTE EXTENSO

	contato.			
PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE	Disponibiliza informações sobre as estruturas de tomada de decisão.	<b>4</b>	<b>1</b>	VEJO COMO ACESSO A INFORMAÇÃO
PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE	Disponibiliza e-mail para contato com a descrição da política adotada de resposta, com o tempo e a data de recepção, o prazo estimado para a resposta, o que fazer se a resposta não for recebida e uma cópia da sua mensagem original.	<b>1</b>	<b>1</b>	VEJO COMO ACESSO A INFORMAÇÃO. E O ITEM É MUITO LONGO
PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE	Disponibiliza quadro de anúncios, meios interativos com a sociedade, como bate-papo, fórum de discussão, grupos de discussão, chats etc, para discutir questões educacionais.	<b>3</b>	<b>5</b>	ITEM MUITO EXTENSO
PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE	Disponibiliza a agenda de reuniões ou calendário de discussões públicas da universidade.	<b>5</b>	<b>5</b>	
PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE	Disponibiliza pesquisas ou sondagens de satisfação, opinião, manifestação de preferências e sugestões.	<b>5</b>	<b>5</b>	
PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE	Disponibiliza a missão e os objetivos da universidade.	<b>4</b>	<b>1</b>	ISSO É ACESSO À INFORMAÇÃO
PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE	Disponibiliza link específico para a participação cidadã na página principal.	<b>5</b>	<b>5</b>	
PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE	Disponibiliza links para os perfis das redes sociais da universidade.	<b>5</b>	<b>5</b>	
SERVIÇOS EM MEIO DIGITAL	Disponibiliza mecanismo para submissão, monitoramento e redução de queixas/denúncias públicas.	<b>5</b>	<b>5</b>	
SERVIÇOS EM MEIO DIGITAL	Disponibiliza notícias e informações sobre políticas públicas para a educação.	<b>4</b>	<b>1</b>	ISSO É ACESSO À INFORMAÇÃO
SERVIÇOS EM MEIO DIGITAL	Disponibiliza mecanismo que permita a geração de boletos bancários para o pagamento de taxas e outras formas de pagamento.	<b>5</b>	<b>5</b>	TEXTO MUITO LONGO

PRIVACIDADE E SEGURANÇA	Permite que o usuário revise seus dados pessoais e conteste os registros de informações incompletas ou erradas que constem no site.	2	1	ISSO É SERVIÇOS
PRIVACIDADE E SEGURANÇA	Disponibiliza endereço de contato, telefone e/ou e-mail, específicos para denúncias, críticas etc., sobre a política de privacidade e segurança do site.	2	1	ISSO CONTINUA SENDO SERVIÇOS
PRIVACIDADE E SEGURANÇA	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.	5	5	
PRIVACIDADE E SEGURANÇA	Permite o acesso a informações não públicas para colaboradores (servidores, funcionários, etc), mediante área restrita que exija senha e/ou registro.	5	5	
PRIVACIDADE E SEGURANÇA	Utiliza criptografia para transmissão de informações dos usuários com o site da universidade.	5	5	
PRIVACIDADE E SEGURANÇA	Declara a política de privacidade no site, descrevendo os tipos de informações recolhidas, políticas de utilização e partilha das informações pessoais e identificando os coletores das informações.	3	5	ITEM DEMASIADAMENTE EXTENSO
USABILIDADE E ACESSIBILIDADE	Sinaliza o público-alvo do site, com canais personalizados para grupos específicos, como alunos, professores ou outros cidadãos comuns.	1	1	ISSO SERIA ACESSO OU SERVIÇOS? TODAS AS QUESTÕES DE ACESSIBILIDADE NÃO PODERIA ESTAR JUNTAS A USABILIDADE. SÃO 2 CONSTRUTOS SEPARADOS.
USABILIDADE E ACESSIBILIDADE	Disponibiliza o mapa do site na página principal e nas outras páginas secundárias.	3	1	ISSO SERIA ACESSO OU SERVIÇOS? TODAS AS QUESTÕES DE ACESSIBILIDADE NÃO PODERIA ESTAR JUNTAS A USABILIDADE. SÃO 2 CONSTRUTOS SEPARADOS.

USABILIDADE E ACESSIBILIDADE	Disponibiliza a data da última atualização em cada uma das páginas.	3	4	USABILIDADE, SOMENTE
USABILIDADE E ACESSIBILIDADE	Disponibiliza várias versões de documentos longos, como arquivos em .pdf ou .doc, completos ou parciais.	3	1	ISSO SERIA SERVIÇOS
USABILIDADE E ACESSIBILIDADE	Permite que os campos dos formulários sejam acessíveis por meio das teclas ou do cursor; identificando, claramente, aqueles com preenchimentos obrigatórios.	3	3	USABILIDADE, SOMENTE
USABILIDADE E ACESSIBILIDADE	Disponibiliza mecanismo de acesso para portadores de necessidades especiais.	4	2	ACESSIBILIDADE, SOMENTE
USABILIDADE E ACESSIBILIDADE	Disponibiliza conteúdos do site em mais de um idioma.	4	2	ACESSIBILIDADE, SOMENTE
USABILIDADE E ACESSIBILIDADE	Disponibiliza conteúdos de áudio com transcrições escritas e/ou legendas.	4	2	ACESSIBILIDADE, SOMENTE
USABILIDADE E ACESSIBILIDADE	Permite de acesso ao site e seus conteúdos por meio do teclado do computador.	1	1	NÃO VEJO RELAÇÃO DESSE ITEM COM O CONSTRUTO ESTUDADO NA PESQUISA
USABILIDADE E ACESSIBILIDADE	Disponibiliza cores do plano de fundo e do primeiro planos suficientemente contrastantes para que possam ser visualizadas por pessoas com baixa visão.	3	3	USABILIDADE, SOMENTE
USABILIDADE E ACESSIBILIDADE	Informa que existe uma versão compatível do site para dispositivos móveis, como celulares.	3	3	ACESSIBILIDADE, SOMENTE

**Avalie a adequação da escala e das instruções.**

**a) ESCALA**

( ) Adequada

( X ) Parcialmente adequada

( ) Inadequada

Adequações necessárias:

**b) INSTRUÇÕES**

( X ) Adequadas

( ) Não adequadas

Adequações necessárias:

**Sugestões adicionais para adequações do instrumento:**

Vejo alguns desafios teórico-conceituais na construção do instrumento. eu fico a pensar se o que se está buscando medir é mesmo GOVERNANÇA, ou USABILIDADE e ACESSIBILIDADE (apenas 2 aspectos/construtos).

Esses construtos são os mesmos utilizados para medir qualidade da informação. Por outro lado, embora contenha itens, nenhuma dimensão foi denominada transparência.

Enfim, talvez a robustez teórica deva ser ainda busca pelo aluno, para que de fato domine o construto antes mesmo de revisar esse instrumento.



### QUESTIONÁRIO DO JUIZ 3:

<b>Dimensão</b>	<b>Práticas (Itens)</b>	<b>Clareza (Avalie de 1 a 5)</b>	<b>Pertinência em Relação a Dimensão (Avalie de 1 a 5)</b>	<b>Recomendações</b>
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza o conteúdo da política de classificação de informações de acordo com o grau de sigilo.	5	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza documentos que regulamentam a atuação da universidade, por exemplo: leis, resoluções, atos de criação etc.	5	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza informações e dados sobre os principais cargos de alta direção e seus ocupantes.	5	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza informações sobre o (s) endereço físico (s) da universidade.	5	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza números de telefones para contato específicos a cada setor da universidade.	5	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza os horários de atendimento ao público em cada setor.	5	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza a agenda do (a) Reitor (a) da universidade, com a presença do conteúdo a ser discutido.	5	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza o conteúdo das políticas de ingresso na graduação.	5	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza informações sobre a execução financeira da universidade.	5	5	

ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza informações sobre compras ou licitações e outras formas de aquisição de materiais e serviços.	5	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza informações sobre as formas de contratação de colaboradores na universidade, por exemplo: professores; técnicos administrativos etc.	5	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Permite o acesso a documentos públicos por meio de impressão, downloads, etc.	5	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza informações sobre a gestão de emergências, utilizando o site como mecanismo de alerta para problemas naturais ou provocados pelo homem.	5	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza formulário para pedido de acesso a informações.	5	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza ferramenta de pesquisa de conteúdo.	5	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Possibilita a gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, inclusive abertos e não proprietários, como planilhas e texto, de modo a facilitar a análise das informações.	5	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Divulga os formatos de arquivos utilizados para apresentação das informações no site.	5	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza informações com atribuição de autoria e responsabilidade formal pelo conteúdo		5	

	do site.			
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza arquivos de áudio de eventos públicos, palestras, encontros etc.	5	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza arquivos de vídeo de eventos públicos, palestras, encontros etc.	5	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza perguntas e respostas mais frequentes dos usuários.	5	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza a versão em língua materna dos documentos produzidos em língua estrangeira.	3	5	Materna?? Creio que seria “língua portuguesa” ou não?
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza informações biográficas dos principais ocupantes dos cargos da alta direção da universidade, como e-mail, fotografia, endereço e telefone para contato.	5	5	Mudaria a ordem: fotografia, endereço de e-mail e telefone
PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE	Disponibiliza informações sobre as estruturas de tomada de decisão.	5	5	
PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE	Disponibiliza e-mail para contato com a descrição da política adotada de resposta, com o tempo e a data de recepção, o prazo estimado para a resposta, o que fazer se a resposta não for recebida e uma cópia da sua mensagem original.	5	5	
PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE	Disponibiliza quadro de anúncios, meios interativos com a sociedade, como bate-papo, fórum de discussão, grupos de discussão, chats etc, para discutir questões educacionais.	5	5	

PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE	Disponibiliza a agenda de reuniões ou calendário de discussões públicas da universidade.	5	5	
PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE	Disponibiliza pesquisas ou sondagens de satisfação, opinião, manifestação de preferências e sugestões.	5	5	
PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE	Disponibiliza a missão e os objetivos da universidade.	5	5	
PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE	Disponibiliza link específico para a participação cidadã na página principal.	5	5	
PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE	Disponibiliza links para os perfis das redes sociais da universidade.	5	5	
SERVIÇOS EM MEIO DIGITAL	Disponibiliza mecanismo para submissão, monitoramento e redução de queixas/denúncias públicas.	5	5	
SERVIÇOS EM MEIO DIGITAL	Disponibiliza notícias e informações sobre políticas públicas para a educação.	5	5	
SERVIÇOS EM MEIO DIGITAL	Disponibiliza mecanismo que permita a geração de boletos bancários para o pagamento de taxas e outras formas de pagamento.	5	5	
PRIVACIDADE E SEGURANÇA	Permite que o usuário revise seus dados pessoais e conteste os registros de informações incompletas ou erradas que constem no site.	5	5	
PRIVACIDADE E SEGURANÇA	Disponibiliza endereço de contato, telefone e/ou e-mail, específicos para denúncias, críticas etc., sobre a política de privacidade e	5	5	

	segurança do site.			
PRIVACIDADE E SEGURANÇA	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.	5	5	
PRIVACIDADE E SEGURANÇA	Permite o acesso a informações não públicas para colaboradores (servidores, funcionários, etc), mediante área restrita que exija senha e/ou registro.	5	5	
PRIVACIDADE E SEGURANÇA	Utiliza criptografia para transmissão de informações dos usuários com o site da universidade.	5	5	
PRIVACIDADE E SEGURANÇA	Declara a política de privacidade no <i>site</i> , descrevendo os tipos de informações recolhidas, políticas de utilização e partilha das informações pessoais e identificando os coletores das informações.	5	5	
USABILIDADE E ACESSIBILIDADE	Sinaliza o público-alvo do site, com canais personalizados para grupos específicos, como alunos, professores ou outros cidadãos comuns.	5	5	
USABILIDADE E ACESSIBILIDADE	Disponibiliza o mapa do site na página principal e nas outras páginas secundárias.	5	5	
USABILIDADE E ACESSIBILIDADE	Disponibiliza a data da última atualização em cada uma das páginas.	5	5	
USABILIDADE E ACESSIBILIDADE	Disponibiliza várias versões de documentos longos,	5	5	

	como arquivos em .pdf ou .doc, completos ou parciais.			
USABILIDADE E ACESSIBILIDADE	Permite que os campos dos formulários sejam acessíveis por meio das teclas ou do cursor; identificando, claramente, aqueles com preenchimentos obrigatórios.	5	5	
USABILIDADE E ACESSIBILIDADE	Disponibiliza mecanismo de acesso para portadores de necessidades especiais.	5	5	
USABILIDADE E ACESSIBILIDADE	Disponibiliza conteúdos do site em mais de um idioma.	5	5	
USABILIDADE E ACESSIBILIDADE	Disponibiliza conteúdos de áudio com transcrições escritas e/ou legendas.	5	5	
USABILIDADE E ACESSIBILIDADE	Permite de acesso ao site e seus conteúdos por meio do teclado do computador.	5	5	
USABILIDADE E ACESSIBILIDADE	Disponibiliza cores do plano de fundo e do primeiro planos suficientemente contrastantes para que possam ser visualizadas por pessoas com baixa visão.	5	5	
USABILIDADE E ACESSIBILIDADE	Informa que existe uma versão compatível do site para dispositivos móveis, como celulares.	5	5	

**Avalie a adequação da escala e das instruções.**

**a) ESCALA**

( X ) Adequada

( ) Parcialmente adequada

( ) Inadequada

Adequações necessárias:

**b) INSTRUÇÕES**

( X ) Adequadas

( ) Não adequadas

Adequações necessárias:

**Sugestões adicionais para adequações do instrumento:****QUESTIONÁRIO DO JUIZ 4:**

<b>Dimensão</b>	<b>Práticas (Itens)</b>	<b>Clareza (Avalie de 1 a 5)</b>	<b>Pertinência em Relação a Dimensão (Avalie de 1 a 5)</b>	<b>Recomendações</b>
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza o conteúdo da política de classificação de informações de acordo com o grau de sigilo.	5	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza documentos que regulamentam a atuação da universidade, por exemplo: leis, resoluções, atos de criação etc.	5	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza informações e dados sobre os principais cargos de alta direção e seus ocupantes.	5	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza informações sobre o (s) endereço físico (s) da universidade.	5	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza números de telefones para contato específicos a cada setor da universidade.	5	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza os horários de atendimento ao público em cada setor.	5	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza a agenda do (a) Reitor (a) da universidade, com a presença do conteúdo a ser discutido.	5	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza o conteúdo das políticas de ingresso na graduação.	5	5	

ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza informações sobre a execução financeira da universidade.	5	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza informações sobre compras ou licitações e outras formas de aquisição de materiais e serviços.	5	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza informações sobre as formas de contratação de colaboradores na universidade, por exemplo: professores; técnicos administrativos etc.	5	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Permite o acesso a documentos públicos por meio de impressão, downloads, etc.	5	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza informações sobre a gestão de emergências, utilizando o site como mecanismo de alerta para problemas naturais ou provocados pelo homem.	3	4	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza formulário para pedido de acesso a informações.	5	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza ferramenta de pesquisa de conteúdo.	4	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Possibilita a gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, inclusive abertos e não proprietários, como planilhas e texto, de modo a facilitar a análise das informações.	5	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Divulga os formatos de arquivos utilizados para apresentação das informações no site.	2	2	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza informações com atribuição de autoria e responsabilidade formal pelo conteúdo do site.	5	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza arquivos de áudio de eventos públicos, palestras, encontros etc.	5	4	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza arquivos de vídeo de eventos públicos,	5	4	



	palestras, encontros etc.			
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza perguntas e respostas mais frequentes dos usuários.	5	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza a versão em língua materna dos documentos produzidos em língua estrangeira.	2	2	"... dos documentos" significa de 100% dos documentos. É isso mesmo que se espera?
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza informações biográficas dos principais ocupantes dos cargos da alta direção da universidade, como e-mail, fotografia, endereço e telefone para contato.	5	5	
PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE	Disponibiliza informações sobre as estruturas de tomada de decisão.	5	5	
PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE	Disponibiliza e-mail para contato com a descrição da política adotada de resposta, com o tempo e a data de recepção, o prazo estimado para a resposta, o que fazer se a resposta não for recebida e uma cópia da sua mensagem original.	3	4	Item muito complexo. Tente simplificar.
PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE	Disponibiliza quadro de anúncios, meios interativos com a sociedade, como bate-papo, fórum de discussão, grupos de discussão, chats etc, para discutir questões educacionais.	4	4	
PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE	Disponibiliza a agenda de reuniões ou calendário de discussões públicas da universidade.	5	5	
PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE	Disponibiliza pesquisas ou sondagens de satisfação, opinião, manifestação de preferências e sugestões.	4	4	
PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE	Disponibiliza a missão e os objetivos da universidade.	5	5	
PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE	Disponibiliza link específico para a participação cidadã na página principal.	5	5	

PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE	Disponibiliza links para os perfis das redes sociais da universidade.	5	5	
SERVIÇOS EM MEIO DIGITAL	Disponibiliza mecanismo para submissão, monitoramento e redução de queixas/denúncias públicas.	5	5	
SERVIÇOS EM MEIO DIGITAL	Disponibiliza notícias e informações sobre políticas públicas para a educação.	5	5	
SERVIÇOS EM MEIO DIGITAL	Disponibiliza mecanismo que permita a geração de boletos bancários para o pagamento de taxas e outras formas de pagamento.	5	5	
PRIVACIDADE E SEGURANÇA	Permite que o usuário revise seus dados pessoais e conteste os registros de informações incompletas ou erradas que constem no site.	3	3	
PRIVACIDADE E SEGURANÇA	Disponibiliza endereço de contato, telefone e/ou e-mail, específicos para denúncias, críticas etc., sobre a política de privacidade e segurança do site.	4	4	
PRIVACIDADE E SEGURANÇA	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.	5	5	
PRIVACIDADE E SEGURANÇA	Permite o acesso a informações não públicas para colaboradores (servidores, funcionários, etc), mediante área restrita que exija senha e/ou registro.	5	5	
PRIVACIDADE E SEGURANÇA	Utiliza criptografia para transmissão de informações dos usuários com o site da universidade.	5	5	
PRIVACIDADE E SEGURANÇA	Declara a política de privacidade no site, descrevendo os tipos de informações recolhidas, políticas de utilização e	5	5	

	partilha das informações pessoais e identificando os coletores das informações.			
USABILIDADE E ACESSIBILIDADE	Sinaliza o público-alvo do site, com canais personalizados para grupos específicos, como alunos, professores ou outros cidadãos comuns.	5	5	
USABILIDADE E ACESSIBILIDADE	Disponibiliza o mapa do site na página principal e nas outras páginas secundárias.	5	5	
USABILIDADE E ACESSIBILIDADE	Disponibiliza a data da última atualização em cada uma das páginas.	5	5	
USABILIDADE E ACESSIBILIDADE	Disponibiliza várias versões de documentos longos, como arquivos em .pdf ou .doc, completos ou parciais.	2	2	Qual o critério para definir documento longo?
USABILIDADE E ACESSIBILIDADE	Permite que os campos dos formulários sejam acessíveis por meio das teclas ou do cursor; identificando, claramente, aqueles com preenchimentos obrigatórios.	4	5	
USABILIDADE E ACESSIBILIDADE	Disponibiliza mecanismo de acesso para portadores de necessidades especiais.	5	5	
USABILIDADE E ACESSIBILIDADE	Disponibiliza conteúdos do site em mais de um idioma.	5	5	
USABILIDADE E ACESSIBILIDADE	Disponibiliza conteúdos de áudio com transcrições escritas e/ou legendas.	5	5	
USABILIDADE E ACESSIBILIDADE	Permite de acesso ao site e seus conteúdos por meio do teclado do computador.	5	5	
USABILIDADE E ACESSIBILIDADE	Disponibiliza cores do plano de fundo e do primeiro planos suficientemente contrastantes para que possam ser visualizadas por pessoas com baixa visão.	3	5	Reescreva esse item. Simplifique.
USABILIDADE E ACESSIBILIDADE	Informa que existe uma versão compatível do site para dispositivos móveis,	5	5	

	como celulares.			
--	-----------------	--	--	--

**Avalie a adequação da escala e das instruções.**

**a) ESCALA**

- ( X ) Adequada  
 ( ) Parcialmente adequada  
 ( ) Inadequada

Adequações necessárias:

**b) INSTRUÇÕES**

- ( X ) Adequadas  
 ( ) Não adequadas

Adequações necessárias:

**Sugestões adicionais para adequações do instrumento:**

**QUESTIONÁRIO DO JUIZ 5:**

Dimensão	Práticas (Itens)	Clareza (Avalie de 1 a 5)	Pertinência em Relação a Dimensão (Avalie de 1 a 5)	Recomendações
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza o conteúdo da política de classificação de informações de acordo com o grau de sigilo.	1	1	

ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza documentos que regulamentam a atuação da universidade, por exemplo: leis, resoluções, atos de criação etc.	5	3	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza informações e dados sobre os principais cargos de alta direção e seus ocupantes.	5	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza informações sobre o (s) endereço físico (s) da universidade.	4	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza números de telefones para contato específicos a cada setor da universidade.	5	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza os horários de atendimento ao público em cada setor.	2	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza a agenda do (a) Reitor (a) da universidade, com a presença do conteúdo a ser discutido.	1	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza o conteúdo das políticas de ingresso na graduação.	1	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza informações sobre a execução financeira da universidade.	1	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza informações sobre compras ou licitações e outras formas de aquisição de materiais e serviços.	1	4	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza informações sobre as formas de contratação de colaboradores na universidade, por exemplo: professores; técnicos administrativos etc.	3	5	

ACESSO À INFORMAÇÃO	Permite o acesso a documentos públicos por meio de impressão, downloads, etc.	2	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza informações sobre a gestão de emergências, utilizando o site como mecanismo de alerta para problemas naturais ou provocados pelo homem.	1	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza formulário para pedido de acesso a informações.	4	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza ferramenta de pesquisa de conteúdo.	4	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Possibilita a gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, inclusive abertos e não proprietários, como planilhas e texto, de modo a facilitar a análise das informações.	1	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Divulga os formatos de arquivos utilizados para apresentação das informações no site.	1	3	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza informações com atribuição de autoria e responsabilidade formal pelo conteúdo do site.	1	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza arquivos de áudio de eventos públicos, palestras, encontros etc.	1	3	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza arquivos de vídeo de eventos públicos, palestras, encontros etc.	3	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza perguntas e respostas mais frequentes dos usuários.	1	5	
ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza a versão em língua materna dos documentos produzidos em língua estrangeira.	1	3	

ACESSO À INFORMAÇÃO	Disponibiliza informações biográficas dos principais ocupantes dos cargos da alta direção da universidade, como e-mail, fotografia, endereço e telefone para contato.	<b>4</b>	<b>5</b>	
PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE	Disponibiliza informações sobre as estruturas de tomada de decisão.	<b>1</b>	<b>3</b>	
PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE	Disponibiliza e-mail para contato com a descrição da política adotada de resposta, com o tempo e a data de recepção, o prazo estimado para a resposta, o que fazer se a resposta não for recebida e uma cópia da sua mensagem original.	<b>1</b>	<b>3</b>	
PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE	Disponibiliza quadro de anúncios, meios interativos com a sociedade, como bate-papo, fórum de discussão, grupos de discussão, chats etc, para discutir questões educacionais.	<b>1</b>	<b>5</b>	
PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE	Disponibiliza a agenda de reuniões ou calendário de discussões públicas da universidade.	<b>1</b>	<b>4</b>	
PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE	Disponibiliza pesquisas ou sondagens de satisfação, opinião, manifestação de preferências e sugestões.	<b>1</b>	<b>3</b>	
PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE	Disponibiliza a missão e os objetivos da universidade.	<b>3</b>	<b>4</b>	
PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE	Disponibiliza link específico para a participação cidadã na página principal.	<b>1</b>	<b>5</b>	
PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE	Disponibiliza links para os perfis das redes sociais da universidade.	<b>4</b>	<b>4</b>	

SERVIÇOS EM MEIO DIGITAL	Disponibiliza mecanismo para submissão, monitoramento e redução de queixas/denúncias públicas.	<b>1</b>	<b>4</b>	
SERVIÇOS EM MEIO DIGITAL	Disponibiliza notícias e informações sobre políticas públicas para a educação.	<b>1</b>	<b>5</b>	
SERVIÇOS EM MEIO DIGITAL	Disponibiliza mecanismo que permita a geração de boletos bancários para o pagamento de taxas e outras formas de pagamento.	<b>1</b>	<b>3</b>	
PRIVACIDADE E SEGURANÇA	Permite que o usuário revise seus dados pessoais e conteste os registros de informações incompletas ou erradas que constem no site.	<b>1</b>	<b>4</b>	
PRIVACIDADE E SEGURANÇA	Disponibiliza endereço de contato, telefone e/ou <i>e-mail</i> , específicos para denúncias, críticas etc., sobre a política de privacidade e segurança do site.	<b>1</b>	<b>4</b>	
PRIVACIDADE E SEGURANÇA	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.	<b>1</b>	<b>1</b>	
PRIVACIDADE E SEGURANÇA	Permite o acesso a informações não públicas para colaboradores (servidores, funcionários, etc), mediante área restrita que exija senha e/ou registro.	<b>1</b>	<b>5</b>	
PRIVACIDADE E SEGURANÇA	Utiliza criptografia para transmissão de informações dos usuários com o site da universidade.	<b>1</b>	<b>5</b>	



PRIVACIDADE E SEGURANÇA	Declara a política de privacidade no <i>site</i> , descrevendo os tipos de informações recolhidas, políticas de utilização e partilha das informações pessoais e identificando os coletores das informações.	<b>1</b>	<b>5</b>	
USABILIDADE E ACESSIBILIDADE	Sinaliza o público-alvo do site, com canais personalizados para grupos específicos, como alunos, professores ou outros cidadãos comuns.	<b>4</b>	<b>5</b>	
USABILIDADE E ACESSIBILIDADE	Disponibiliza o mapa do site na página principal e nas outras páginas secundárias.	<b>4</b>	<b>5</b>	
USABILIDADE E ACESSIBILIDADE	Disponibiliza a data da última atualização em cada uma das páginas.	<b>1</b>	<b>4</b>	
USABILIDADE E ACESSIBILIDADE	Disponibiliza várias versões de documentos longos, como arquivos em .pdf ou .doc, completos ou parciais.	<b>4</b>	<b>4</b>	
USABILIDADE E ACESSIBILIDADE	Permite que os campos dos formulários sejam acessíveis por meio das teclas ou do cursor; identificando, claramente, aqueles com preenchimentos obrigatórios.	<b>1</b>	<b>2</b>	
USABILIDADE E ACESSIBILIDADE	Disponibiliza mecanismo de acesso para portadores de necessidades especiais.	<b>1</b>	<b>5</b>	
USABILIDADE E ACESSIBILIDADE	Disponibiliza conteúdos do site em mais de um idioma.	<b>3</b>	<b>5</b>	
USABILIDADE E ACESSIBILIDADE	Disponibiliza conteúdos de áudio com transcrições escritas e/ou legendas.	<b>1</b>	<b>5</b>	
USABILIDADE E ACESSIBILIDADE	Permite de acesso ao site e seus conteúdos por meio do teclado do computador.	<b>1</b>	<b>3</b>	

USABILIDADE E ACESSIBILIDADE	Disponibiliza cores do plano de fundo e do primeiro planos suficientemente contrastantes para que possam ser visualizadas por pessoas com baixa visão.	4	5	
USABILIDADE E ACESSIBILIDADE	Informa que existe uma versão compatível do site para dispositivos móveis, como celulares.	1	5	

**Avalie a adequação da escala e das instruções.**

**a) ESCALA**

- Adequada  
 Parcialmente adequada  
 Inadequada

Adequações necessárias:

**b) INSTRUÇÕES**

- Adequadas  
 Não adequadas

Adequações necessárias:

**Sugestões adicionais para adequações do instrumento:**

















**APÊNDICE D - RESULTADO FINAL DA VALIDAÇÃO DE ITENS SEGUNDO O MÉTODO COEFICIENTE DE VALIDADE DE CONTEÚDO**

<b>Cálculo do CVC</b>	<b>Clareza</b>	<b>Pertinência em relação à dimensão</b>	<b>ACEITAÇÃO DO ITEM</b>
1. Disponibiliza o conteúdo da política de classificação de informações de acordo com o grau de sigilo.	0,80	5	SIM
2. Disponibiliza documentos que regulamentam a atuação da universidade, por exemplo: leis, resoluções, atos de criação etc.	0,96	4,60	SIM
3. Disponibiliza informações e dados sobre os principais cargos de alta direção e seus ocupantes.	1,00	5,00	SIM
4. Disponibiliza informações sobre o (s) endereço físico (s) da universidade.	0,96	5,00	SIM
5. Disponibiliza números de telefones para contato específicos a cada setor da universidade.	1,00	4,60	SIM
6. Disponibiliza os horários de atendimento ao público em cada setor.	0,88	5,00	SIM
7. Disponibiliza a agenda do (a) Reitor (a) da universidade, com a presença do conteúdo a ser discutido.	0,84	5,00	SIM
8. Disponibiliza o conteúdo das políticas de ingresso na graduação. .	0,84	5,00	SIM
9. Disponibiliza informações sobre a execução financeira da universidade.	0,84	5,00	SIM
10. Disponibiliza informações sobre compras ou licitações e outras formas de aquisição de materiais e serviços.	0,84	5,00	SIM
11. Disponibiliza informações sobre as formas de contratação de colaboradores na universidade, por exemplo: professores; técnicos administrativos etc.	0,84	4,80	SIM
12. Permite o acesso a documentos públicos por meio de impressão, downloads, etc.	0,80	4,80	SIM
13. Disponibiliza informações sobre a gestão de emergências, utilizando o site como mecanismo de alerta para problemas naturais ou provocados pelo homem.	0,60	3,60	NÃO
14. Disponibiliza formulário para pedido de acesso a informações.	0,96	5,00	SIM
15. Disponibiliza ferramenta de pesquisa de conteúdo.	0,96	4,20	SIM

16. Possibilita a gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, inclusive abertos e não proprietários, como planilhas e texto, de modo a facilitar a análise das informações.	0,68	4,60	NÃO
17. Divulga os formatos de arquivos utilizados para apresentação das informações no site.	0,64	3,60	NÃO
18. Disponibiliza informações com atribuição de autoria e responsabilidade formal pelo conteúdo do site.	0,84	5,00	SIM
19. Disponibiliza arquivos de áudio de eventos públicos, palestras, encontros etc.	0,76	4,00	NÃO
20. Disponibiliza arquivos de vídeo de eventos públicos, palestras, encontros etc.	0,84	4,00	SIM
21. Disponibiliza perguntas e respostas mais frequentes dos usuários.	0,84	5,00	SIM
22. Disponibiliza a versão em língua materna dos documentos produzidos em língua estrangeira.	0,72	3,00	NÃO
23. Disponibiliza informações biográficas dos principais ocupantes dos cargos da alta direção da universidade, como e-mail, fotografia, endereço e telefone para contato.	0,84	4,80	SIM
24. Disponibiliza informações sobre as estruturas de tomada de decisão.	0,80	3,80	NÃO
25. Disponibiliza e-mail para contato com a descrição da política adotada de resposta, com o tempo e a data de recepção, o prazo estimado para a resposta, o que fazer se a resposta não for recebida e uma cópia da sua mensagem original.	0,52	3,40	NÃO
26. Disponibiliza quadro de anúncios, meios interativos com a sociedade, como bate-papo, fórum de discussão, grupos de discussão, chats etc, para discutir questões educacionais.	0,68	4,60	NÃO
27. Disponibiliza a agenda de reuniões ou calendário de discussões públicas da universidade.	0,84	4,80	SIM
28. Disponibiliza pesquisas ou sondagens de satisfação, opinião, manifestação de preferências e sugestões.	0,80	4,40	SIM
29. Disponibiliza a missão e os objetivos da universidade.	0,88	4,00	SIM
30. Disponibiliza link específico	0,84	5,00	SIM

para a participação cidadã na página principal.			
31. Disponibiliza links para os perfis das redes sociais da universidade.	0,96	4,80	SIM
32. Disponibiliza mecanismo para submissão, monitoramento e redução de queixas/denúncias públicas.	0,84	4,80	SIM
33. Disponibiliza notícias e informações sobre políticas públicas para a educação.	0,80	4,20	SIM
34. Disponibiliza mecanismo que permita a geração de boletos bancários para o pagamento de taxas e outras formas de pagamento.	0,84	4,60	SIM
35. Permite que o usuário revise seus dados pessoais e conteste os registros de informações incompletas ou erradas que constem no site.	0,64	3,60	NÃO
36. Disponibiliza endereço de contato, telefone e/ou e-mail, específicos para denúncias, críticas etc., sobre a política de privacidade e segurança do site.	0,68	3,40	NÃO
37. 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.	0,84	4,00	SIM
38. Permite o acesso a informações não públicas para colaboradores (servidores, funcionários, etc), mediante área restrita que exija senha e/ou registro.	0,84	5,00	SIM
39. Utiliza criptografia para transmissão de informações dos usuários com o site da universidade, por meio do uso de https.	0,76	4,60	SIM (item alterado por sugestão do 1º juiz.)
40. Declara a política de privacidade no site.	0,76	5,00	SIM (item alterado por sugestão do 2º juiz.)
41. Sinaliza o público-alvo do site, com canais personalizados para grupos específicos, como alunos, professores ou outros cidadãos comuns.	0,80	4,20	SIM
42. Disponibiliza o mapa do site na página principal e nas outras páginas secundárias.	0,88	4,20	SIM
43. Disponibiliza a data da última atualização em cada uma das páginas.	0,76	4,60	NÃO
44. Disponibiliza várias versões de documentos longos, como arquivos em .pdf ou .doc, completos ou parciais.	0,76	3,40	NÃO

45. Permite que os campos dos formulários sejam acessíveis por meio das teclas ou do cursor; identificando, claramente, aqueles com preenchimentos obrigatórios.	0,72	4,00	NÃO
46. Disponibiliza mecanismo de acesso para portadores de necessidades especiais.	0,80	4,40	SIM
47 . Disponibiliza conteúdos do site em mais de um idioma.	0,88	4,20	SIM
48. Disponibiliza conteúdos de áudio com transcrições escritas e/ou legendas.	0,72	4,20	NÃO
49. Permite de acesso ao site e seus conteúdos por meio do teclado do computador.	0,68	3,80	NÃO
50. Disponibiliza um portal específico para pessoas com baixa visão.	0,72	4,20	SIM (Item alterado por sugestão do 1º e 4º juízes.)
51. Informa que existe uma versão compatível do site para dispositivos móveis, como celulares.	0,76	4,60	NÃO
51. Informa que existe uma versão compatível do site para dispositivos móveis, como celulares.	0,76	4,60	Não

Fonte: Elaboração própria.

## APÊNDICE E – PRÁTICAS QUE COMPÕEM A ESCALA APÓS OS CÁLCULOS DO COEFICIENTE DE VALIDADE DE CONTEÚDO

<b>ACESSO À INFORMAÇÃO</b>
Disponibiliza o conteúdo da política de classificação de informações de acordo com o grau de sigilo.
Disponibiliza documentos que regulamentam a atuação da universidade, por exemplo: leis, resoluções, atos de criação etc.
Disponibiliza informações e dados sobre os principais cargos de alta direção e seus ocupantes.
Disponibiliza informações sobre o (s) endereço físico (s) da universidade.
Disponibiliza números de telefones para contato específicos a cada setor da universidade.
Disponibiliza os horários de atendimento ao público em cada setor.
Disponibiliza a agenda do (a) Reitor (a) da universidade, com a presença do conteúdo a ser discutido.
Disponibiliza o conteúdo das políticas de ingresso na graduação.
Disponibiliza informações sobre a execução financeira da universidade.
Disponibiliza informações sobre compras ou licitações e outras formas de aquisição de materiais e serviços.
Disponibiliza informações sobre as formas de contratação de colaboradores na universidade, por exemplo: professores; técnicos administrativos etc.
Permite o acesso a documentos públicos por meio de impressão, downloads, etc.
Disponibiliza formulário para pedido de acesso a informações.
Disponibiliza ferramenta de pesquisa de conteúdo.
Disponibiliza informações com atribuição de autoria e responsabilidade formal pelo conteúdo do site.
Disponibiliza arquivos de vídeo de eventos públicos, palestras, encontros etc.
Disponibiliza perguntas e respostas mais frequentes dos usuários.
Disponibiliza informações biográficas dos principais ocupantes dos cargos da alta direção da universidade, como e-mail, fotografia, endereço e telefone para contato.
<b>PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE</b>
Disponibiliza a agenda de reuniões ou calendário de discussões públicas da universidade.
Disponibiliza pesquisas ou sondagens de satisfação, opinião, manifestação de preferências e sugestões.
Disponibiliza a missão e os objetivos da universidade.
Disponibiliza link específico para a participação cidadã na página principal.
Disponibiliza links para os perfis das redes sociais da universidade.
<b>SERVIÇOS EM MEIO DIGITAL</b>
Disponibiliza mecanismo para submissão, monitoramento e redução de queixas/denúncias públicas.
Disponibiliza notícias e informações sobre políticas públicas para a educação.
Disponibiliza mecanismo que permita a geração de boletos bancários para o pagamento de taxas e outras formas de pagamento.
<b>PRIVACIDADE E SEGURANÇA</b>
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.

Permite o acesso a informações não públicas para colaboradores (servidores, funcionários, etc), mediante área restrita que exija senha e/ou registro.
Utiliza criptografia para transmissão de informações dos usuários com o site da universidade, por meio do uso de https.
Declara a política de privacidade no site.
<b>USABILIDADE E ACESSIBILIDADE</b>
Sinaliza o público-alvo do site, com canais personalizados para grupos específicos, como alunos, professores ou outros cidadãos comuns.
Disponibiliza o mapa do site na página principal e nas outras páginas secundárias.
Disponibiliza mecanismo de acesso para portadores de necessidades especiais.
Disponibiliza conteúdos do site em mais de um idioma.
Disponibiliza alguma funcionalidade para pessoas com baixa visão

Fonte: Elaboração própria

**APÊNDICE F – TABELA DE ANÁLISES DESCRITIVAS DOS SCORES GERAIS DE CADA UNIVERSIDADE EM CADA DIMENSÃO E PARA A MÉDIA DE GOVERNANÇA DIGITAL DAS UNIVERSIDADES NACIONAIS**

Tabela 1: Análise Descritiva dos Scores Gerais de cada caso para cada dimensão

	Acesso à Informação			Participação da Sociedade			Serviços em Meio Digital			Privacidade e Segurança			Usabilidade e Acessibilidade			Governança Digital		
	Média	DP	% Relativo à média	Média	DP	% Relativo à média	Média	DP	% Relativo à média	Média	DP	% Relativo à média	Média	DP	% Relativo à média	Média	DP	% Relativo à média
USP	2,24	1,30	98,60	2,40	1,34	<b>122,48</b>	1,33	1,15	<b>170,21</b>	0,75	1,50	46,73	1,80	1,64	<b>118,42</b>	1,97	1,38	<b>101,95</b>
UNICAMP	2,47	1,18	<b>108,98</b>	2,60	0,89	<b>132,69</b>	1,67	1,53	<b>212,77</b>	0,00	0,00	0,00	1,20	1,64	78,95	1,97	1,40	<b>101,95</b>
UFRGS	2,65	1,00	<b>116,76</b>	1,40	1,52	71,45	1,67	1,53	<b>212,77</b>	0,75	1,50	46,73	2,40	1,34	<b>157,89</b>	2,14	1,33	<b>110,82</b>
UFMG	2,65	1,00	<b>116,76</b>	2,20	1,30	<b>112,27</b>	1,67	1,53	<b>212,77</b>	0,75	1,50	46,73	3,00	0,00	<b>197,37</b>	2,34	1,21	<b>121,16</b>
UNIFESP	2,47	1,18	<b>108,98</b>	2,20	1,30	<b>112,27</b>	1,67	1,53	<b>212,77</b>	1,25	1,50	77,88	3,00	0,00	<b>197,37</b>	2,31	1,21	<b>119,68</b>
UFRJ	2,47	1,18	<b>108,98</b>	2,80	0,45	<b>142,89</b>	1,67	1,53	<b>212,77</b>	2,00	1,41	<b>124,61</b>	0,60	1,34	39,47	2,14	1,31	<b>110,82</b>
UFABC	2,82	0,73	<b>124,54</b>	3,00	0,00	<b>153,10</b>	2,67	0,58	<b>340,43</b>	0,75	1,50	46,73	1,80	1,64	<b>118,42</b>	2,46	1,15	<b>127,07</b>
UFSC	2,65	1,00	<b>116,76</b>	3,00	0,00	<b>153,10</b>	2,33	0,58	<b>297,87</b>	0,75	1,50	46,73	2,40	1,34	<b>157,89</b>	2,43	1,14	<b>125,59</b>
UFV	2,24	1,25	98,60	3,00	0,00	<b>153,10</b>	1,33	1,15	<b>170,21</b>	0,75	1,50	46,73	2,40	1,34	<b>157,89</b>	2,14	1,29	<b>110,82</b>
UFSCar	2,82	0,73	<b>124,54</b>	3,00	0,00	<b>153,10</b>	1,33	1,15	<b>170,21</b>	0,75	1,50	46,73	3,00	0,00	<b>197,37</b>	2,51	1,07	<b>130,03</b>
UnB	2,53	1,07	<b>111,57</b>	3,00	0,00	<b>153,10</b>	1,33	1,15	<b>170,21</b>	0,75	1,50	46,73	2,40	1,34	<b>157,89</b>	2,29	1,23	<b>118,21</b>
UNESP	2,59	1,00	<b>114,17</b>	2,20	1,30	<b>112,27</b>	1,33	1,15	<b>170,21</b>	0,75	1,50	46,73	1,60	1,52	<b>105,26</b>	2,09	1,29	<b>107,86</b>
UENF	1,53	1,42	67,46	0,80	1,30	40,83	1,00	1,00	<b>127,66</b>	0,75	1,50	46,73	1,00	1,41	65,79	1,26	1,36	65,01
UFCSPA	2,47	1,18	<b>108,98</b>	2,40	1,34	<b>122,48</b>	0,67	1,15	85,11	0,75	1,50	46,73	2,60	0,55	<b>171,05</b>	2,14	1,31	<b>110,82</b>
UFSM	2,47	1,18	<b>108,98</b>	2,00	1,41	<b>102,07</b>	1,33	1,53	<b>170,21</b>	0,00	0,00	0,00	2,80	0,45	<b>184,21</b>	2,09	1,34	<b>107,86</b>
UFPE	2,29	1,31	<b>101,19</b>	2,40	1,34	<b>122,48</b>	2,33	0,58	<b>297,87</b>	0,75	1,50	46,73	3,00	0,00	<b>197,37</b>	2,26	1,27	<b>116,73</b>
UFPR	2,41	1,18	<b>106,38</b>	1,80	1,64	91,86	0,67	1,15	85,11	0,00	0,00	0,00	3,00	0,00	<b>197,37</b>	2,00	1,39	<b>103,43</b>
UFC	2,82	0,73	<b>124,54</b>	2,20	1,30	<b>112,27</b>	1,00	1,73	<b>127,66</b>	0,00	0,00	0,00	2,40	1,34	<b>157,89</b>	2,20	1,32	<b>113,77</b>



UFJF	2,47	1,18	<b>108,98</b>	2,20	1,30	<b>112,27</b>	2,33	0,58	<b>297,87</b>	0,00	0,00	0,00	3,00	0,00	<b>197,37</b>	2,23	1,26	<b>115,25</b>
PUC-RJ	1,76	1,52	77,84	1,80	1,64	91,86	0,67	1,15	85,11	0,00	0,00	0,00	1,20	1,64	78,95	1,43	1,50	73,88
PUC-SP	1,94	1,48	85,62	2,40	1,34	<b>122,48</b>	1,67	1,53	<b>212,77</b>	0,75	1,50	46,73	0,60	1,34	39,47	1,69	1,49	87,18
UFU	2,29	1,31	<b>101,19</b>	1,80	1,64	91,86	1,67	1,53	<b>212,77</b>	1,25	1,50	77,88	1,80	1,64	<b>118,42</b>	2,00	1,39	<b>103,43</b>
UNIFEI	2,82	0,73	<b>124,54</b>	3,00	0,00	<b>153,10</b>	1,67	1,53	<b>212,77</b>	2,25	1,50	<b>140,19</b>	3,00	0,00	<b>197,37</b>	2,71	0,86	<b>140,37</b>
UEL	2,65	1,00	<b>116,76</b>	1,80	1,64	91,86	0,67	1,15	85,11	1,50	1,73	93,46	1,80	1,64	<b>118,42</b>	2,11	1,37	<b>109,34</b>
UFRN	2,29	1,31	<b>101,19</b>	2,40	1,34	<b>122,48</b>	1,67	1,53	<b>212,77</b>	1,50	1,73	93,46	1,20	1,64	78,95	2,03	1,40	<b>104,91</b>
UERJ	2,12	1,41	93,41	1,00	1,41	51,03	0,00	0,00	0,00	1,50	1,73	93,46	1,80	1,64	<b>118,42</b>	1,69	1,49	87,18
UFTM	3,00	0,00	<b>132,33</b>	3,00	0,00	<b>153,10</b>	2,00	1,73	<b>255,32</b>	1,50	1,73	93,46	3,00	0,00	<b>197,37</b>	2,74	0,85	<b>141,85</b>
UFBA	2,47	1,18	<b>108,98</b>	2,80	0,45	<b>142,89</b>	2,00	1,73	<b>255,32</b>	2,25	1,50	<b>140,19</b>	2,40	1,34	<b>157,89</b>	2,46	1,15	<b>127,07</b>
UNISINOS	1,53	1,50	67,46	1,80	1,64	91,86	2,00	1,73	<b>255,32</b>	2,25	1,50	<b>140,19</b>	3,00	0,00	<b>197,37</b>	1,94	1,43	<b>100,47</b>
UEM	2,47	1,18	<b>108,98</b>	1,80	1,64	91,86	2,00	1,73	<b>255,32</b>	1,50	1,73	93,46	1,20	1,64	78,95	2,06	1,41	<b>106,39</b>
PUCRS	1,41	1,54	62,27	1,20	1,64	61,24	1,00	1,73	<b>127,66</b>	1,50	1,73	93,46	1,20	1,64	78,95	1,37	1,52	70,92
UFERSA	2,65	1,00	<b>116,76</b>	2,40	1,34	<b>122,48</b>	2,00	1,73	<b>255,32</b>	2,25	1,50	<b>140,19</b>	3,00	0,00	<b>197,37</b>	2,57	1,07	<b>132,98</b>
UFFS	2,41	1,18	<b>106,38</b>	2,40	1,34	<b>122,48</b>	0,00	0,00	0,00	1,50	1,73	93,46	2,40	1,34	<b>157,89</b>	2,11	1,37	<b>109,34</b>
UFG	2,82	0,73	<b>124,54</b>	1,80	1,64	91,86	1,67	1,53	<b>212,77</b>	3,00	0,00	<b>186,92</b>	3,00	0,00	<b>197,37</b>	2,63	0,97	<b>135,94</b>
UNIRIO	2,59	1,00	<b>114,17</b>	1,40	1,52	71,45	0,33	0,58	42,55	1,50	1,73	93,46	2,40	1,34	<b>157,89</b>	2,09	1,34	<b>107,86</b>
UNIOESTE	2,59	1,00	<b>114,17</b>	2,00	1,41	<b>102,07</b>	0,00	0,00	0,00	2,25	1,50	<b>140,19</b>	1,80	1,64	<b>118,42</b>	2,14	1,33	<b>110,82</b>
UNICENTRO	2,47	1,07	<b>108,98</b>	2,60	0,55	<b>132,69</b>	0,67	1,15	85,11	2,25	1,50	<b>140,19</b>	1,80	1,64	<b>118,42</b>	2,23	1,21	<b>115,25</b>
UFRRJ	2,41	1,18	<b>106,38</b>	1,75	1,50	89,31	0,67	1,15	85,11	1,50	1,73	93,46	2,40	1,34	<b>157,89</b>	2,09	1,33	<b>107,99</b>
UTFPR	2,88	0,49	<b>127,14</b>	2,60	0,89	<b>132,69</b>	2,00	1,73	<b>255,32</b>	1,50	1,73	93,46	3,00	0,00	<b>197,37</b>	2,63	0,94	<b>135,94</b>
UFOP	3,00	0,00	<b>132,33</b>	2,00	1,41	<b>102,07</b>	0,67	1,15	85,11	1,50	1,73	93,46	2,40	1,34	<b>157,89</b>	2,40	1,17	<b>124,12</b>
UNILAB	2,47	1,18	<b>108,98</b>	1,20	1,64	61,24	0,33	0,58	42,55	1,50	1,73	93,46	2,40	1,34	<b>157,89</b>	2,00	1,41	<b>103,43</b>
UNIFAL	2,82	0,73	<b>124,54</b>	2,80	0,45	<b>142,89</b>	1,67	1,53	<b>212,77</b>	1,50	1,73	93,46	0,60	1,34	39,47	2,26	1,27	<b>116,73</b>
UFPB	2,47	1,18	<b>108,98</b>	1,80	1,64	91,86	0,67	1,15	85,11	1,50	1,73	93,46	3,00	0,00	<b>197,37</b>	2,20	1,32	<b>113,77</b>
UDESC	2,29	1,31	<b>101,19</b>	1,20	1,64	61,24	0,67	1,15	85,11	1,50	1,73	93,46	1,80	1,64	<b>118,42</b>	1,86	1,46	96,04

UFPEL	2,35	1,22	<b>103,79</b>	1,20	1,64	61,24	0,67	1,15	85,11	2,25	1,50	<b>140,19</b>	3,00	0,00	<b>197,37</b>	2,14	1,33	<b>110,82</b>
UFVJM	1,53	1,37	67,46	0,80	1,30	40,83	0,00	0,00	0,00	1,50	1,73	93,46	1,00	1,41	65,79	1,26	1,38	65,01
UFF	2,53	1,07	<b>111,57</b>	1,20	1,64	61,24	0,00	0,00	0,00	1,50	1,73	93,46	0,60	1,34	39,47	1,74	1,48	90,13
UFRPE	2,47	1,18	<b>108,98</b>	1,80	1,64	91,86	0,67	1,15	85,11	1,50	1,73	93,46	3,00	0,00	<b>197,37</b>	2,20	1,32	<b>113,77</b>
UFES	2,82	0,73	<b>124,54</b>	1,20	1,64	61,24	0,67	1,15	85,11	1,50	1,73	93,46	1,80	1,64	<b>118,42</b>	2,11	1,37	<b>109,34</b>
FURG	2,65	1,00	<b>116,76</b>	1,60	1,52	81,65	0,67	1,15	85,11	2,25	1,50	<b>140,19</b>	0,80	1,30	52,63	2,03	1,36	<b>104,91</b>

**APÊNDICE G – TABELA DE ANÁLISES DESCRITIVAS DOS SCORES GERAIS DE CADA UNIVERSIDADE EM CADA F E  
PARA A MÉDIA DE GOVERNANÇA DIGITAL DAS UNIVERSIDADES INTERNACIONAIS**

	Acesso à Informação			Participação da Sociedade			Serviços em Meio Digital			Privacidade e Segurança			Usabilidade e Acessibilidade			Governança Digital		
	Média	DP	% Relativo à média	Média	DP	% Relativo à média	Média	DP	% Relativo à média	Média	DP	% Relativo à média	Média	DP	% Relativo à média	Média	DP	% Relativo à média
Massachusetts Institute of Technology – MIT	2,12	1,22	93,41	1,80	1,64	91,86	0,00	0,00	0,00	0,75	1,50	46,73	0,60	1,34	39,47	1,54	1,44	79,79
Standord University	1,94	1,30	85,62	1,80	1,64	91,86	1,00	1,73	<b>127,66</b>	2,25	1,50	<b>140,19</b>	0,60	1,34	39,47	1,71	1,43	88,65
Harvard University	2,12	1,22	93,41	1,80	1,64	91,86	0,00	0,00	0,00	2,25	1,50	<b>140,19</b>	1,20	1,64	78,95	1,80	1,41	93,09
California Institute of Technology - CALTECH	2,00	1,22	88,22	1,80	1,64	91,86	0,00	0,00	0,00	2,25	1,50	<b>140,19</b>	0,60	1,34	39,47	1,66	1,41	85,70
University of Cambridge	2,29	1,21	<b>101,19</b>	1,80	1,64	91,86	0,00	0,00	0,00	3,00	0,00	<b>186,92</b>	0,60	1,34	39,47	1,89	1,43	97,52
University of Oxford University College	2,76	0,75	<b>121,95</b>	2,00	1,41	<b>102,07</b>	0,00	0,00	0,00	2,25	1,50	<b>140,19</b>	1,20	1,64	78,95	2,14	1,33	<b>110,82</b>
London – UCL	2,12	1,32	93,41	2,00	1,41	<b>102,07</b>	0,00	0,00	0,00	1,50	1,73	93,46	1,20	1,64	78,95	1,74	1,44	90,13
Imperial College London	2,41	1,18	<b>106,38</b>	1,80	1,64	91,86	0,00	0,00	0,00	2,25	1,50	<b>140,19</b>	0,60	1,34	39,47	1,86	1,46	96,04
University of Chicago	1,76	1,44	77,84	1,80	1,64	91,86	1,00	1,73	<b>127,66</b>	2,25	1,50	<b>140,19</b>	0,60	1,34	39,47	1,63	1,48	84,22
ETH Zurich – Swiss Federal Institute of Technology	2,41	1,18	<b>106,38</b>	1,80	1,64	91,86	1,00	1,73	<b>127,66</b>	2,25	1,50	<b>140,19</b>	1,20	1,64	78,95	2,03	1,40	<b>104,91</b>
Nanyang Technological University - NTU	2,47	1,07	<b>108,98</b>	1,80	1,64	91,86	1,00	1,73	<b>127,66</b>	2,25	1,50	<b>140,19</b>	1,20	1,64	78,95	2,06	1,37	<b>106,39</b>
Ecole Polytechnique Fédérale de Lausanne - EPFL	2,29	1,21	<b>101,19</b>	3,00	0,00	<b>153,10</b>	1,00	1,73	<b>127,66</b>	2,25	1,50	<b>140,19</b>	1,20	1,64	78,95	2,14	1,33	<b>110,82</b>
Princeton University	2,29	1,21	<b>101,19</b>	2,40	1,34	<b>122,48</b>	1,00	1,73	<b>127,66</b>	2,25	1,50	<b>140,19</b>	0,60	1,34	39,47	1,97	1,40	<b>101,95</b>
Cornell University	1,76	1,44	77,84	1,80	1,64	91,86	0,00	0,00	0,00	1,50	1,73	93,46	0,60	1,34	39,47	1,46	1,48	75,36

National University of Singapore – NUS	1,76	1,44	77,84	1,80	1,64	91,86	0,00	0,00	0,00	2,25	1,50	<b>140,19</b>	1,20	1,64	78,95	1,63	1,48	84,22
Yale University	1,76	1,44	77,84	1,80	1,64	91,86	0,00	0,00	0,00	2,25	1,50	<b>140,19</b>	0,60	1,34	39,47	1,54	1,48	79,79
Johns Hopkins University	1,76	1,44	77,84	1,80	1,64	91,86	0,00	0,00	0,00	2,25	1,50	<b>140,19</b>	0,60	1,34	39,47	1,54	1,48	79,79
Columbia University	2,47	1,07	<b>108,98</b>	1,80	1,64	91,86	0,00	0,00	0,00	2,25	1,50	<b>140,19</b>	0,60	1,34	39,47	1,89	1,43	97,52
University of Pennsylvania	2,06	1,30	90,81	1,80	1,64	91,86	0,00	0,00	0,00	2,25	1,50	<b>140,19</b>	0,60	1,34	39,47	1,69	1,45	87,18
The Australian National University	2,24	1,30	98,60	1,80	1,64	91,86	0,00	0,00	0,00	2,25	1,50	<b>140,19</b>	0,60	1,34	39,47	1,77	1,48	91,61
University of Michigan	2,12	1,32	93,41	1,20	1,64	61,24	0,00	0,00	0,00	2,25	1,50	<b>140,19</b>	1,20	1,64	78,95	1,71	1,47	88,65
Duke University	2,12	1,32	93,41	1,80	1,64	91,86	0,00	0,00	0,00	1,50	1,73	93,46	0,60	1,34	39,47	1,63	1,48	84,22
King' College London	2,24	1,30	98,60	1,80	1,64	91,86	0,00	0,00	0,00	2,25	1,50	<b>140,19</b>	0,60	1,34	39,47	1,77	1,48	91,61
The University of Edinburg	1,76	1,44	77,84	1,80	1,64	91,86	0,00	0,00	0,00	2,25	1,50	<b>140,19</b>	0,60	1,34	39,47	1,54	1,48	79,79
Tsinghua University	1,06	1,24	46,87	0,60	1,34	30,62	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,20	1,64	78,95	0,76	1,21	39,55
The University of Hong Kong	1,88	1,45	83,03	1,80	1,64	91,86	0,00	0,00	0,00	2,25	1,50	<b>140,19</b>	1,80	1,64	<b>118,42</b>	1,77	1,48	91,61
University of California, Berkeley - UCB	1,76	1,44	77,84	1,80	1,64	91,86	0,00	0,00	0,00	2,25	1,50	<b>140,19</b>	0,60	1,34	39,47	1,54	1,48	79,79
Northwestern University	1,76	1,44	77,84	1,80	1,64	91,86	1,00	1,73	<b>127,66</b>	2,25	1,50	<b>140,19</b>	0,60	1,34	39,47	1,63	1,48	84,22
The Unviversity of Tokyo	2,24	1,30	98,60	1,80	1,64	91,86	0,00	0,00	0,00	2,25	1,50	<b>140,19</b>	1,20	1,64	78,95	1,86	1,46	96,04
The Hong Kong University of Science and Technology	1,88	1,45	83,03	1,20	1,64	61,24	1,00	1,73	<b>127,66</b>	2,25	1,50	<b>140,19</b>	1,80	1,64	<b>118,42</b>	1,77	1,48	91,61
University of Toronto	2,12	1,32	93,41	1,80	1,64	91,86	0,00	0,00	0,00	2,25	1,50	<b>140,19</b>	1,80	1,64	<b>118,42</b>	1,89	1,43	97,52
McGill University	2,00	1,27	88,22	1,80	1,64	91,86	2,00	1,73	<b>255,32</b>	2,25	1,50	<b>140,19</b>	1,20	1,64	78,95	1,91	1,38	99,00
University of California, Los Angeles - UCLA	2,29	1,21	<b>101,19</b>	3,00	0,00	<b>153,10</b>	0,00	0,00	0,00	0,75	1,50	46,73	0,60	1,34	39,47	1,80	1,45	93,09
The University of Manchester	2,65	1,00	<b>116,76</b>	1,80	1,64	91,86	1,00	1,73	<b>127,66</b>	1,50	1,73	93,46	0,60	1,34	39,47	1,97	1,44	<b>101,95</b>
London School of Economics and Political Science - LSE	1,82	1,47	80,43	1,20	1,64	61,24	1,00	1,73	<b>127,66</b>	1,50	1,73	93,46	0,00	0,00	0,00	1,40	1,50	72,40

Kyoto University	2,00	1,41	88,22	1,80	1,64	91,86	0,00	0,00	0,00	1,50	1,73	93,46	1,20	1,64	78,95	1,66	1,49	85,70
Seoul National University	1,82	1,47	80,43	1,80	1,64	91,86	0,00	0,00	0,00	1,50	1,73	93,46	1,20	1,64	78,95	1,57	1,50	81,27
Peking University	1,47	1,50	64,87	1,80	1,64	91,86	1,00	1,73	<b>127,66</b>	1,50	1,73	93,46	1,20	1,64	78,95	1,49	1,50	76,83
University of California, San Diego - UCSD	2,35	1,22	<b>103,79</b>	1,80	1,64	91,86	0,00	0,00	0,00	2,25	1,50	<b>140,19</b>	0,60	1,34	39,47	1,83	1,46	94,56
Fudan University	2,53	1,07	<b>111,57</b>	1,80	1,64	91,86	0,00	0,00	0,00	0,75	1,50	46,73	1,20	1,64	78,95	1,83	1,46	94,56
The University of Melbourne	2,18	1,33	96,00	2,40	1,34	<b>122,48</b>	0,00	0,00	0,00	2,25	1,50	<b>140,19</b>	0,60	1,34	39,47	1,83	1,46	94,56
KAIST – Korea Advanced Institute of Science & Technology	2,53	1,07	<b>111,57</b>	2,40	1,34	<b>122,48</b>	1,00	1,73	<b>127,66</b>	1,50	1,73	93,46	1,20	1,64	78,95	2,09	1,38	<b>107,86</b>
Ecole Normale Supérieure, Paris	2,47	1,18	<b>108,98</b>	1,80	1,64	91,86	0,00	0,00	0,00	1,50	1,73	93,46	1,20	1,64	78,95	1,89	1,47	97,52
University of Bristol	2,18	1,33	96,00	1,80	1,64	91,86	1,00	1,73	<b>127,66</b>	1,50	1,73	93,46	0,60	1,34	39,47	1,74	1,48	90,13
The University of New South Wales – UNSW Sydney	1,88	1,41	83,03	1,80	1,64	91,86	1,00	1,73	<b>127,66</b>	2,25	1,50	<b>140,19</b>	0,60	1,34	39,47	1,69	1,47	87,18
The Chinese University of Hong Kong - CUHK	2,18	1,33	96,00	1,80	1,64	91,86	0,00	0,00	0,00	1,50	1,73	93,46	1,80	1,64	<b>118,42</b>	1,83	1,46	94,56
Carnegie Mellon University	1,82	1,47	80,43	1,80	1,64	91,86	1,00	1,73	<b>127,66</b>	1,50	1,73	93,46	1,20	1,64	78,95	1,66	1,49	85,70
The University of Queensland	2,18	1,33	96,00	1,80	1,64	91,86	0,00	0,00	0,00	2,25	1,50	<b>140,19</b>	0,60	1,34	39,47	1,74	1,48	90,13
City University of Hong Kong	2,35	1,22	<b>103,79</b>	3,00	0,00	<b>153,10</b>	0,00	0,00	0,00	2,25	1,50	<b>140,19</b>	1,80	1,64	<b>118,42</b>	2,17	1,34	<b>112,30</b>
The University of Sydney	2,18	1,33	96,00	1,80	1,64	91,86	1,00	1,73	<b>127,66</b>	2,25	1,50	<b>140,19</b>	0,60	1,34	39,47	1,83	1,46	94,56

