



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

DANUSA FERNANDES RUFINO GOMES

GOVERNANÇA DIGITAL: DESENVOLVIMENTO DE UM ÍNDICE PARA
AUTARQUIAS PÚBLICAS FEDERAIS VINCULADAS AO MINISTÉRIO DA
EDUCAÇÃO

Brasília/DF
2018

DANUSA FERNANDES RUFINO GOMES

**GOVERNANÇA DIGITAL: DESENVOLVIMENTO DE UM ÍNDICE PARA
AUTARQUIAS PÚBLICAS FEDERAIS VINCULADAS AO MINISTÉRIO DA
EDUCAÇÃO**

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

Orientadora: Profa. Dra. Marina Figueiredo
Moreira

Brasília/DF
2018

DANUSA FERNANDES RUFINO GOMES

**GOVERNANÇA DIGITAL: DESENVOLVIMENTO DE UM ÍNDICE PARA
AUTARQUIAS PÚBLICAS FEDERAIS VINCULADAS AO MINISTÉRIO DA
EDUCAÇÃO**

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

Profa. Dra. Marina Figueiredo Moreira

Mestrado Profissional em Administração Pública MPA/PPGA – UnB

Orientadora

Prof. Dr. Adalmir de Oliveira Gomes

Programa de Pós-Graduação em Administração PPGA– UnB

Membro interno

Prof. Dr. Luiz Akutsu

Auditor Federal de Controle Externo do Tribunal de Contas da União

Membro externo

Brasília, 21 de março de 2018

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus pela vida plena que me deu.

A meus pais Socorro e Domingos, que sempre foram exemplo de determinação diante das dificuldades.

A meu marido Caio, que me acompanhou desde o início, dando força quando eu desanimava e fazendo o possível para minha caminhada ser mais leve.

A meus colegas do trabalho, pela paciência e apoio, principalmente nos meses finais.

Aos colegas de turma do MPA, que desde o início do curso foram companheiros, amigos e dispostos a ajudar.

A minha orientadora, pela paciência e acompanhamento de perto; uma ótima parceira de trabalho e estudo.

Aos colaboradores, pesquisadores doutores e especialistas do INEP, que auxiliaram no desenvolvimento da escala e ao colega que trabalhou comigo na coleta de dados.

A cada familiar e amigo que me ouviu quando desabafei, contando meus medos e angústias diante das dificuldades da pesquisa e, também, quando comemorei cada mini conquista ao longo de todo o mestrado.

A todos, muitíssimo obrigada. Vocês fizeram parte desta vitória!

*“O que sabemos é uma gota;
o que ignoramos é um oceano”*

Isaac Newton

RESUMO

Diante do crescente uso das tecnologias de informação e comunicação com o propósito de promover maior governança para a Administração Pública, esta pesquisa objetivou preencher uma lacuna desenvolvendo um índice de governança digital aplicável a autarquias e fundações autárquicas no executivo federal brasileiro vinculadas ao MEC, denominado IGD-Aut. Este instrumento visa disponibilizar uma ferramenta para o gestor realizar o acompanhamento dos *websites* de sua instituição para verificar seu grau de implementação de práticas de governança digital. Foram coletados dados de todos os 108 *websites* que compõem a população estudada. Realizou-se análise de correlação para corroborar a estrutura teórica do modelo conceitual aplicado à da escala geradora do índice. O cômputo das médias atribuídas a cada website em cada item da escala gerou escores individuais por organização. Esses escores são apresentados em um *ranking* nacional de atendimento às práticas de governança digital. Resultados revelam que a maior lacuna para promoção da governança digital é o atendimento às práticas de Participação Cidadã. Sugere-se, assim, maior atenção às boas práticas relacionadas à realização de pesquisas de satisfação, consultas prévias, permissão para o cidadão comunicar à organização fatos imprevistos e permissão de avaliação pelo cidadão de eventos em geral promovidos pela organização. Verificou-se, também, que as organizações que menos atendem às práticas de governança digital estão concentradas nas regiões Nordeste e Norte.

Palavras-chave: Governança digital; websites; índice de governança; IGD-Aut.

ABSTRACT

Faced with the growing use of information and communication technologies in order to promote greater governance for Public Administration, this research aimed to fill a gap in the development of a digital governance index applicable to autarchy and founding autarchy in the Brazilian federal government linked to the MEC, called IGD-Aut. This instrument aims to provide a tool for the manager to follow the websites of his institution to verify his degree of implementation of digital governance practices. Data were collected from all 108 websites that make up the study population. Correlation analysis was performed to corroborate the theoretical structure of the conceptual model applied to the scale of the index. The calculation of the averages attributed to each website in each scale item generated individual scores by organization. These scores are presented in a national ranking of compliance with digital governance practices. Results reveal that the biggest gap for the promotion of digital governance is compliance with Citizen Participation practices. It is therefore suggested that more attention be paid to good practices related to satisfaction surveys, prior consultations, permission for the citizen to communicate to the organization unforeseen events and permission for the citizen to evaluate events generally promoted by the organization. It was also verified that the organizations that least comply with the practices of digital governance are concentrated in the Northeast and North regions.

Keys words: Digital Governance; websites; governance index; IGD-Aut.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Linha do tempo 2000-2007 das realizações de Governo Eletrônico.....	41
Figura 2 - Fatores de 2ª ordem da governança digital.	63
Figura 3 – Relação entre os fatores de governança digital.	64
Figura 4 – Administração direta e indireta do MEC.	67
Figura 5 – Etapas da Pesquisa	69
Figura 6 - Melhores e Piores organizações do Fator Conteúdo.....	81
Figura 7 - Melhores e Piores organizações do Fator Serviço	83
Figura 8- Melhores e Piores organizações do Fator Participação Cidadã	85
Figura 9 - Melhores e Piores organizações do Fator Privacidade e Segurança.....	87
Figura 10 - Melhores e Piores organizações do Fator Usabilidade e Acessibilidade.....	89
Figura 11 – Níveis de atendimento às práticas do IGD-Aut.....	91
Figura 12 – Distribuição dos níveis por regiões brasileiras.....	98

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Síntese do Referencial Teórico.....	60
Quadro 2 – Escala de Referência do IGD-Aut, adaptada de Mello e Slomski (2010).....	62

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Estatísticas descritivas.	78
Tabela 2 - Médias e percentuais dos níveis para cada fator	93
Tabela 3 - Distribuição relativa dos níveis por regiões	98
Tabela 4- Correlações.	101

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Histograma para o Fator Conteúdo	81
Gráfico 2 – Histograma para o Fator Serviço.....	82
Gráfico 3 – Histograma para o Fator Participação Cidadã.....	84
Gráfico 4 – Histograma para o Fator Privacidade e Segurança.....	86
Gráfico 5- Histograma para o Fator Usabilidade e Acessibilidade	88
Gráfico 6 – Histograma para o IDG-Aut em níveis de atendimento	92

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AFC	Análise Fatorial Confirmatória
AFE	Análises Fatoriais Exploratórias
Cege	Comitê Executivo do Governo Eletrônico
CF/88	Constituição Federal de 1988
CGU	Controladoria-Geral da União
CVC	Coeficiente de Validade de Conteúdo
DF	Distrito Federal
DFID	<i>Department for International Development</i>
DWS	<i>Diagonally Weighted Least Square</i>
e-administração	Administração Eletrônica
e-democracia	Democracia Eletrônica
EGD	Estratégia de Governança Digital
e-gov	Governo Eletrônico
e-serviço	Serviço Eletrônico
e-SIC	Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão
IDG	Identidade Digital do Governo
IGD-Aut	Índice de Governança Digital das Autarquias brasileiras
IGEB	Índice de Governança Eletrônica dos Estados Brasileiros
LAI	Lei de Acesso à Informação
MEC	Ministério da Educação
MEE	Modelagem de Equações Estruturais
ML	<i>Maximum Likelihood</i>
MP	Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão
OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico
OGP	<i>Open Government Partnership</i>
PLS	<i>Partial Least Squares</i>
SEI	Sistema Eletrônico de Informações
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
TIC Domicílios	Tecnologias de Informação e Comunicação em Domicílios

SUMÁRIO

AGRADECIMENTOS	IV
RESUMO VI	
ABSTRACT VII	
LISTA DE FIGURAS	VIII
LISTA DE QUADROS	IX
LISTA DE GRÁFICOS.....	XI
LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS.....	XII
SUMÁRIO XIII	
1. INTRODUÇÃO.....	15
1.1 PROBLEMA DE PESQUISA	18
1.2 OBJETIVOS DA PESQUISA	18
1.3 JUSTIFICATIVA.....	19
2. CONTEXTUALIZAÇÃO.....	22
2.1 AUTARQUIAS	22
2.2 HISTÓRICO DO CONSTRUTO GOVERNANÇA NO CONTEXTO BRASILEIRO	23
3. REFERENCIAL TEÓRICO.....	42
3.1 GOVERNANÇA	42
3.2 GOVERNANÇA DIGITAL NO SETOR PÚBLICO	51
3.2.1 <i>Governo Digital</i>	57
3.2.2 <i>Democracia Digital</i>	58
3.2.3 <i>Governança Digital em Websites</i>	60
3.3 MODELO TEÓRICO DE ANÁLISE	63
4. MÉTODOS	66
4.1 RECORTE DA PESQUISA	66
4.2 DESENHO DA PESQUISA	68
4.2.1 <i>Desenvolvimento do IGD-Aut</i>	69
4.2.2 <i>Aplicação do IGD-Aut</i>	73
4.3 ANÁLISE DE DADOS	74
5. RESULTADOS E DISCUSSÕES	77
5.1 ANÁLISES DESCRITIVAS.....	77
5.1.1 <i>Fator Conteúdo</i>	79

5.1.2	<i>Fator Serviço</i>	81
5.1.3	<i>Fator Participação Cidadã</i>	83
5.1.4	<i>Fator Privacidade e Segurança</i>	85
5.1.5	<i>Fator Usabilidade e Acessibilidade</i>	87
5.1.6	<i>Índice de Governança Digital em Autarquias – IGD-Aut</i>	90
5.2	ANÁLISES FATORIAIS	98
5.3	RECOMENDAÇÕES GERENCIAIS	101
6.	CONCLUSÕES	107
	REFERÊNCIAS	113
	ANEXO 1 – QUADRO DE PRÁTICAS DE GOVERNANÇA QUE COMPÕEM O IGEB (MELLO & SLOMSKI, 2010)	118
	APÊNDICE 1 – ANÁLISES DOS JUÍZES	124
	APÊNDICE 2 – CÁLCULO DO CVC	144
	APÊNDICE 3 – QUADRO DE PRÁTICAS QUE COMPÕEM A ESCALA DO ÍNDICE DE GOVERNANÇA DIGITAL EM AUTARQUIAS E FUNDAÇÕES AUTÁRQUICAS	159
	APÊNDICE 4 – TABELA DE ANÁLISES DESCRITIVAS DOS ESCORES GERAIS DE CADA CASO PARA CADA FATOR	147
	APÊNDICE 5 – TABELA RANKING DA GOVERNANÇA DIGITAL EM AUTARQUIAS - 4 NÍVEIS	152
	APÊNDICE 6 – TABELA UNIDIMENSIONALIDADE DO PARTIAL LEAST SQUARES	155
	APÊNDICE 7 – TABELA OUTER MODEL DA PLS	156
	APÊNDICE 8 – QUADRO DE AUTARQUIAS E FUNDAÇÕES AUTÁRQUICAS ANALISADAS	158

1. INTRODUÇÃO

A Política de Governança Digital (Decreto n. 8.638, 2016), que se aplica aos órgãos e às entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, surge em um momento em que já estão ocorrendo pequenas mudanças no relacionamento entre governo e cidadão. Entretanto, ainda se encontra em um contexto em que uma mudança verdadeira, no sentido de inserir um novo costume nas ações e decisões cotidianas, ainda não é a realidade do governo e dos cidadãos brasileiros. Explicada e desenvolvida pela Estratégia de Governança Digital (EGD), a Política pretende ser um meio para um novo modelo de gestão governamental, na qual desburocratização, modernização, fortalecimento e simplificação da relação entre Estado e sociedade sejam características presentes.

A EGD, que tem sua validade até 2019 e, portanto, segue o período do Plano Plurianual (PPA 2016-19), busca aplicar a tecnologia na promoção de serviços públicos digitais, na viabilização do acesso a informações e na ampliação da participação social na construção de políticas públicas. Assim, a promoção de governança digital se configura como uma demanda associada à agenda das organizações do Estado e, gradualmente, se materializa em metas individuais para cada órgão. Surge, então, uma demanda de natureza gerencial: como mensurar a implantação de governança digital nas organizações públicas de modo a acompanhar sua evolução? Esta é a lacuna norteadora para o presente estudo.

O documento EGD apresenta indicadores para mensuração de cada objetivo específico da Política pelo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MP). Para a aferição, são necessárias diferentes fontes de dados, como o *website* do órgão, as informações registradas pelo Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-

SIC) e os dados da pesquisa Tecnologias de Informação e Comunicação em Domicílios (TIC Domicílios). O responsável pela apuração de todos os indicadores da EGD é o MP, por meio de sua Secretaria de Tecnologia da Informação.

No âmbito do Poder Executivo Federal, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) deve ser uma unidade física existente pelo menos na sede de todos os órgãos e entidades do poder público, em local identificado e de fácil acesso, conforme a legislação pertinente (Lei n. 12.527, 2011), a Lei de Acesso à Informação, conhecida como LAI. Além da obrigatoriedade de um SIC físico, a LAI estabelece que os órgãos e entidades públicas proporcionem meios para que interessados encaminhem pedidos de informação por meio da Internet. O e-SIC é o meio adotado pelo Executivo Federal. É um sistema desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), com a finalidade de assegurar o acesso a informações públicas, que não tenham caráter pessoal e não estejam protegidas por sigilo, conforme determinado pela LAI. O e-SIC permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe os prazos relacionados aos pedidos e receba a resposta do pedido realizado.

TIC Domicílios é uma pesquisa, realizada anualmente desde 2005, que possui como finalidade o mapeamento do acesso à infraestrutura de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) nos domicílios urbanos e rurais do Brasil, bem como as formas de uso destas tecnologias. Essa pesquisa aborda os seguintes conteúdos: acesso às TIC; uso do computador; uso da Internet; governo eletrônico; comércio eletrônico; habilidades na Internet; uso do celular; intenção de aquisição de equipamentos e serviços TIC. Essa pesquisa é desenvolvida pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação, que possui como missão o monitoramento da adoção das TIC – em particular, o acesso e uso de computador, Internet e dispositivos móveis.

Embora o documento EGD apresente diretrizes para mensuração da Política de Governança Digital, não existe ainda, no documento ou mesmo na literatura, um indicador de governança digital que permita à própria organização mensurar seu nível de atendimento às boas práticas da governança digital. Buscou-se, com esta pesquisa, o desenvolvimento de um indicador com este propósito, de simples aplicação e que permita utilizar como fonte de dados o *website* da própria organização. A aplicação deste indicador permite gerar pontuação indicativa do nível de atendimento das organizações às boas práticas de governança digital. Delimitou-se, assim, o escopo desta pesquisa: desenvolvimento de um índice aplicável a autarquias e fundações autárquicas da administração pública federal do Poder Executivo para mensuração e acompanhamento do seu desenvolvimento da governança digital pelo próprio gestor da organização ou seu representante, chamado de Índice de Governança Digital das Autarquias brasileiras (IGD-Aut). Espera-se que a aplicação do IGD-Aut ao caso de uma organização permita gerar um escore da pontuação obtida em cada fator associado à escala. A escala utiliza como fonte de dados o *website* atual das autarquias e fundações autárquicas, permitindo a medição do quanto cada instituição implanta práticas de governança digital por meio de seu Portal Eletrônico (*website*).

Sabe-se que todas as informações dispostas em um *website* podem estar ao alcance de qualquer um que tiver acesso à internet. Entretanto, a habilidade e o conhecimento de navegação em meio digital são individuais, ou seja, cada pessoa possui a sua facilidade ou dificuldade em utilizar o leque de opções disponíveis em *websites*. Seguindo esta linha de raciocínio, considera-se que um cidadão poderá não encontrar determinada informação no *website* apenas em virtude da sua não habilidade na navegação. Outro motivo da desigualdade no acesso a informações em *websites* pode estar relacionado ao próprio dispositivo utilizado, como computador ou *smartphones* com processamento lento, internet com uso limitado de dados, ou o não acesso a computador, entre outros motivos estudados por diversos autores

como Kakabadse, Kakabadse e Kouzmin (2003), Sorj e Guedes (2005), Matias, Antunes e Campos (2015), que chamam esse fenômeno de exclusão digital. Portanto, a aferição realizada por um cidadão não necessariamente será exatamente igual à medida pelo gestor do respectivo *website*. Logo, ressalta-se que o IGD-Aut pode ser utilizado por qualquer um, entretanto, sua medida será mais fidedigna quando aplicada sob o olhar do gestor ou por aqueles com vasto conhecimento sobre governança digital e informática, para fins de acompanhamento da governança digital no *website* de sua instituição.

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

Tendo em vista o contexto apresentado, esta pesquisa buscou desenvolver uma escala de medida capaz de gerar um índice para medir a governança digital de *websites* de autarquias e fundações autárquicas da administração pública federal do Poder Executivo vinculadas ao Ministério da Educação (MEC), denominado IGD-Aut. Assim, desejou-se responder à seguinte pergunta: **como mensurar o nível de implantação das práticas de governança digital das autarquias e fundações autárquicas da Administração Pública Federal brasileiras vinculadas ao MEC em seus Portais Eletrônicos?**

1.2 OBJETIVOS DA PESQUISA

Esta pesquisa teve como objetivo geral desenvolver e testar uma escala para medir a governança digital dos *websites* das autarquias e fundações autárquicas da administração pública federal do Poder Executivo vinculadas ao MEC.

Para se alcançar este objetivo geral, esse se desdobrou nos seguintes objetivos específicos:

- a) Mapear as dimensões teóricas e variáveis explicativas para o construto da governança digital;
- b) Propor uma escala de medida para a governança digital (IGD-Aut) aplicada ao contexto de autarquias e fundações autárquicas da administração pública federal do Poder Executivo vinculadas ao MEC;
- c) Aplicar o IGD-Aut a todas as 108 autarquias e apresentar evidências de validade interna por meio das análises de correlações estatísticas;
- d) Mensurar o nível atual de implantação da governança digital individual para cada autarquia e fundação autárquica por meio de seus escores no IGD-Aut;
- e) Sugerir recomendações gerenciais às autarquias e fundações autárquicas estudadas, considerando as lacunas de atendimento às práticas mensuradas pelo IGD-Aut.

1.3 JUSTIFICATIVA

A realização desta pesquisa justifica-se por sua contribuição metodológica ao adaptar uma escala de medida originalmente desenvolvida para a mensuração de governança em estados para a realidade da medida de governança em autarquias e fundações autárquicas do poder executivo federal vinculadas ao MEC. Assim, acredita-se que o IGD-Aut pode ser útil à academia por preencher uma lacuna de não existência de índice de governança digital para monitoramento de autarquias federais que possa ser aplicado pela própria autarquia, utilizando seu Portal Eletrônico. Este índice poderá ser adaptado a outras realidades de instituições públicas, como as do âmbito de outros poderes, ou outras esferas estaduais, municipais ou distritais. Essa adaptação é uma sugestão para futuras pesquisas.

Esta pesquisa também se justifica socialmente pela atualidade da temática e pelas melhorias que as organizações públicas e a academia poderão potencialmente desenvolver a partir dos resultados encontrados. As autarquias e fundações autárquicas vinculadas ao MEC são organizações que, por força de sua área de competência, se relacionam com a sociedade de diversas formas. Diante disto, espera-se que uma análise sobre o quanto é possível melhorar nessa interação seja instrumento suficiente para que as demandas da sociedade sejam cada vez mais respondidas tempestivamente. Além disso, observa-se que diversas autarquias e fundações autárquicas vinculadas ao MEC já estão reformulando seus Portais Eletrônicos de acordo com a Política de Governança Digital, o que denota a preocupação das organizações em aprimorar seus *websites*.

A realização desta pesquisa também é justificada pelos largos benefícios do e-gov descritos nos relatos de diversos órgãos no Brasil e no mundo, registrados em artigos publicados em bases como Scielo, Proquest, Spell e outras. Sabe-se que a existência de bons resultados e a identificação de boas práticas em organizações que possuem bom índice de governança eletrônica não significa que se estenderão a todas as organizações. Por isso, justifica-se a necessidade de realizar um estudo focado em um recorte da Administração Pública, com vistas a identificar em quais parâmetros as práticas governança digital possuem menor pontuação, ou seja, identificar práticas que podem ser melhoradas e, a partir desta identificação, sugerir recomendações gerenciais para que seja possível a ampliação do relacionamento das organizações estudadas com a sociedade.

Para o desenvolvimento do novo índice proposto, realizou-se sua aplicação a todas as autarquias públicas federais e fundações autárquicas vinculadas ao Ministério da Educação, totalizando 108 *websites* analisados. A aplicação da escala aos 108 *websites* foi realizada por uma equipe composta por dois pesquisadores com vasto conhecimento sobre governança digital e informática. Os resultados da aferição representam o quanto os Portais

Eletrônicos pesquisados atendem às boas práticas de governança digital, no momento da coleta, possibilitando comparações entre grupos e outras análises apresentadas na seção 4, Resultado e Discussões. Por meio da escala de medida desenvolvida neste estudo, a escala do IDG-Aut, espera-se que autarquias do poder executivo federal brasileiro vinculadas ao MEC utilizem este índice para acompanhar o desenvolvimento de sua governança digital e monitorar seus *websites*.

Esta dissertação está organizada nos seguintes capítulos: além desta Introdução, este capítulo 1 apresentou as seções 1.1 com o Problema de Pesquisa, 1.2 Objetivos, 1.3 Modelo Conceitual de Análise e 1.4 Justificativa. O capítulo 2 apresenta o Referencial Teórico, dividido em seções que apresentam principais definições constitutivas e operacional sobre autarquias, governança (traçando um histórico desse construto na Administração Pública brasileira), governança digital e suas dimensões; em seguida, o capítulo 3 apresenta o Recorte da Pesquisa e os Métodos em etapas; o capítulo 4, os Resultados e Discussões das análises fatoriais e análises descritivas; o capítulo 5, apresenta as Conclusões, Limitações e Recomendações da pesquisa. Por fim, seguem as referências, anexos e apêndices.

2. CONTEXTUALIZAÇÃO

Neste Capítulo, apresentam-se as principais definições constitutivas e operacionais das organizações autárquicas analisadas nesta pesquisa e o histórico do construto governança digital na Administração Pública Federal brasileira e na academia, e o histórico de sua regulamentação no Brasil.

2.1 AUTARQUIAS

As autarquias integram a Administração Pública indireta e são órgãos com personalidade jurídica própria que realizam atividades de Estado, ou seja, tipicamente pública, de maneira descentralizada, no âmbito federal, estadual, municipal e distrital.

“Autarquia - o serviço autônomo, criado por lei, com personalidade jurídica, patrimônio e receita próprios, para executar atividades típicas da Administração Pública, que requeiram, para seu melhor funcionamento, gestão administrativa e financeira descentralizada.” (Decreto-lei n. 200, 1967).

A Administração Pública brasileira é constituída por diferentes autarquias, cada uma desempenhando funções de Estado dentro de sua área que é delimitada pela lei que a criou. Autarquias são entendidas pela jurisprudência e normativos infraconstitucionais como um “gênero” de entidade administrativa que podem ser subdivididas em “espécies”: autarquia comum, autarquia sob regime especial, autarquia fundacional e associação pública (Alexandrino & Paulo, 2015). Assim, o universo amostral de autarquias compreende Agências (reguladoras, executivas), Conselhos Profissionais, Departamentos, Institutos, Institutos Federais, Universidades, Centros Federais de Educação Tecnológica e outras

autarquias diversas, como o Banco Central do Brasil, a Comissão de Valores Mobiliários, a Comissão Nacional de Energia Nuclear, entre outras.

Diante desta diversidade de autarquias e de assuntos sobre as quais as autarquias podem tratar, neste trabalho, o enfoque foi dado em autarquias e autarquias fundacionais federais e relacionadas à educação, portanto, vinculadas ao MEC.

É importante esclarecer que “autarquia” e “fundação pública com personalidade jurídica de direito público” são diferenciadas apenas conceitualmente, conforme Alexandrino e Paulo,(2015). O regime jurídico é o mesmo e as peculiaridades encontram-se nas leis específicas que a criaram. As “autarquias fundacionais” também chamadas de “fundações autárquicas” se referem a fundações públicas com personalidade jurídica de direito público, que são espécie do “gênero autarquia” (Alexandrino & Paulo, 2015), por isso, as fundações autárquicas vinculadas ao MEC, além das próprias autarquias, também foram objeto de estudo desta pesquisa.

2.2 HISTÓRICO DO CONSTRUTO GOVERNANÇA NO CONTEXTO BRASILEIRO

Este tópico abordará a evolução do construto da governança ao longo do histórico da Administração Pública brasileira, contemplando como suas mais recentes reformas contribuíram para o processo de internalização da governança na esfera pública e utilização de meio eletrônico no governo. Em seguida, apresentará o histórico das normativas relacionadas à implantação e regulamentação da governança eletrônica no Brasil.

a) Administração Pública e o movimento da governança pública

Ao longo da história do Brasil, houve, em diferentes momentos, reformas administrativas. Segundo Abrúcio (2010), que analisou os trajetos pelos quais a gestão pública brasileira percorreu, houve movimentos de grande importância que marcaram a administração pública brasileira, resultando, por exemplo, nas seguintes ações: a responsabilização, corroborada pela aprovação da Lei de Responsabilidade Fiscal; a prestação de contas; o avanço do controle social para a gestão; o papel integrador no lugar do papel centralizador; e a implantação do governo eletrônico, que significa, também, preocupação com o bem-estar social ao levar agilidade à prestação de determinados serviços públicos.

Nas últimas três décadas, as reformas administrativas que confrontavam o modelo burocrático de Weber com novos modelos organizacionais, como o próprio movimento da governança pública, por exemplo, trouxeram como mudanças no relacionamento entre governo e sociedade a utilização pelo setor público de discursos e práticas derivadas advindas do setor privado (Secchi, 2009). A substituição, pouco a pouco, do modelo burocrático, alvo de críticas sobretudo em virtude de suas disfunções, por modelos que evidenciam a relação do governo com a sociedade esteve na agenda das reformas administrativas naquele período. Entretanto, apesar das reformas implantarem algo novo, as características essenciais do modelo anterior ainda são mantidas na administração pública brasileira, fato que denota permeabilidade entre os modelos de administração.

Embora a burocracia fosse vista como um modelo que permite o funcionamento interno da máquina do Estado, sendo entendida como indispensável com suas principais características (padronização de procedimentos, legalismo, impessoalidade e meritocracia, hierarquia, racionalidade, formalismo, previsibilidade), a organização burocrática do Estado não era sinônimo de democracia, de participação, pois, para Valente (2004), a democracia era

um “sistema de escolhas de lideranças políticas pelas massas, sem, entretanto, ultrapassar esse limite no que diz respeito à participação popular na condução política da nação”. Logo, a verdadeira participação da sociedade nas decisões do governo não existia. O modelo burocrático de Weber tornou-se insatisfatório, levando a reformas administrativas, as quais objetivavam, dentre outros fins, resolver as disfunções da burocracia (Weber, 1999). O movimento da governança pública é um modelo que, parece resolver esta deficiência do modelo de Weber, ao oferecer e evidenciar uma maior comunicação entre governo e o ambiente que o circunda

Tendo em vista essas mudanças na administração pública no Brasil nos últimos anos, o modelo societal, que tem como enfoque as relações sociais, aparece na discussão das reformas administrativas com a finalidade de promover uma gestão social na qual a sociedade participa do processo de tomada de decisão junto ao governo (Paula, 2005). Na análise de Paula (2005), a administração pública societal enfatiza a participação social e procura repensar o modelo de desenvolvimento brasileiro, a estrutura do aparelho do Estado e sua gestão. Esse modelo coaduna com a definição de Tenório (1998), que define gestão social como um processo gerencial dialógico em que a autoridade decisória é compartilhada entre os participantes da ação, podendo ocorrer em qualquer tipo de sistema social (público, privado ou Organizações não Governamentais), constituindo um espaço de relações sociais em que todos têm direito à fala sem coação.

O movimento da governança pública traduziu-se em uma alternativa ao modelo vigente, apresentando uma relação diferenciada entre o governo e a sociedade (Secchi, 2009). Governança pública, utilizada no estudo de Secchi (2009), referia-se à relação horizontal entre setor público e privado na fase de elaboração de políticas públicas. Desta forma, governança permite que diferentes atores possuam o direito de participarem da construção de políticas públicas e de decisões do Estado. A governança pública reflete a mudança do Estado em

direção à descentralização de decisões, retirada do foco puramente técnico nos processos de decisão e inclusão de formas participativas da sociedade.

Assim, governança pública traduz a inter-relação entre política e administração pública, pois, segundo Secchi (2009), a política retorna para a administração influenciando os processos decisórios. Neste modelo, que é entendido como decorrente do gerencialismo, não há mais autoridade central, mas, sim, relação com a população. Mas, neste modelo o Estado continua com o papel de liderança, mesmo fazendo parte de uma rede.

Sob a perspectiva da governança pública, existem instrumentos que levam a sociedade a participar do processo decisório do governo, exercendo a democracia, conforme afirmaram Andion (2012) e Paula (2005), que analisaram o modelo societal da administração pública. Assim, os mecanismos de participação da sociedade, ou seja, o envolvimento da comunidade e de burocratas na definição de políticas públicas, amenizam o antigo distanciamento entre administração e política, ainda que alguns mecanismos de participação sejam denominados como programas participativos sem realmente o serem. Conforme fora dito anteriormente, os mecanismos de participação social são objeto de estudos que analisam sua verdadeira função, se é ou não um instrumento democrático.

A temática de governança eletrônica se insere nesse contexto de transformações da sociedade da informação utilizando as TICs para participação nas decisões, com o propósito de alcançar a boa governança. O uso de um Portal eletrônico para o Estado se comunicar com a sociedade é um exemplo de prática de governança eletrônica, pois o Portal disponibiliza informações ou serviços. Este é um exemplo de uma aplicação da governança mediante suporte eletrônico, de modo a facilitar a comunicação entre governo e sociedade, buscando reforçar a participação do cidadão, envolvendo novas formas de discussão e decisão política (Mello & Slomski, 2010).

Alinhada às características do modelo de administração pública societal, a nova gestão pública e os movimentos de governança pública trouxeram ao Brasil e aos diferentes países do mundo, membros da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), algumas características que reforçam a importância da participação da sociedade nas tomadas de decisão do Estado: transparência voltada ao usuário, governos mais abertos, transparentes e acessíveis, utilização de medidas de participação social, de interação com a sociedade para o estabelecimento de políticas públicas, alguns países com a lei de liberdade de acesso à informação e ouvidorias (Pacheco, 2010).

b) Regulamentação da governança no Brasil

O Decreto nº 8.638, de 15 de janeiro de 2016, que instituiu a Política de Governança Digital, é a mais recente normativa relacionada à temática governança digital no Brasil. Com ele, o conceito de governo eletrônico, referente à informatização de serviços prestados pelo Estado para a sociedade, utilizado na Administração Pública Federal desde o ano de 2000, ampliou-se para governança digital. Entende-se nesta pesquisa que a Administração Pública Federal referida no Decreto compreende os órgãos da administração direta, autárquica e fundacional. Portanto, estão de fora as empresas públicas e as sociedades de economia mista.

As ações de governo digital na Administração Pública Federal, desde 2000 a 2015, incluíram alguns serviços:

- Identidade Digital do Governo (IDG): modelo padrão de portal, que facilita a busca por informações e a navegação, além de melhorar a experiência do usuário, com normas e diretrizes que ampliam a acessibilidade. Inclui a Barra de Governo, que identifica os sítios “.gov”, com links de acesso direto aos principais canais governamentais;

- Portal de Serviços: plataforma centralizada que facilita cidadãos e empresas a acessarem os serviços públicos federais, tais como seguro-desemprego, a farmácia popular, o financiamento estudantil, dentre outros;

- Novo Portal Brasil: plataforma moderna, interativa, acessível e portátil que agrega conteúdo dos ministérios e secretarias do governo federal, com notícias diárias e serviços para o cidadão;
- Portal Brasileiro de Dados Abertos: plataforma centralizada para acesso a dados abertos governamentais;
- Guia de Aplicativos: catálogo de aplicativos para dispositivos móveis criados por órgãos do Poder Executivo Federal, no qual o cidadão obtém informações e conhece os aplicativos que o governo oferece gratuitamente à população;
- Portal do Servidor: oferece informações e notícias importantes para os servidores públicos;
- Redes Sociais: perfis nas principais redes sociais, bem como a reformulação do Portal e do Blog do Planalto;
- Participa.br: ambiente de discussão organizado em comunidades temáticas para que a sociedade debata e colabore com as políticas públicas.
- Dialoga Brasil: plataforma de participação digital para o cidadão elaborar e apoiar propostas para ajudar a melhorar as principais políticas e programas do governo. ” (Brasil, 2016, p.8)

Com o advento das TICs, as organizações passaram a migrar seus sistemas convencionais para sistemas com interface Web. O governo eletrônico (e-gov) começou a ser utilizado com vistas à otimização de processos de gestão governamental. Pode-se dizer que o início da Política de governo eletrônico se deu com o Decreto Presidencial de 3 de abril de 2000, que instituiu o Grupo de Trabalho Interministerial para examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as novas formas eletrônicas de interação.

Em setembro do ano de 2000, o Ministério da Ciência e Tecnologia lançou o Livro Verde, Sociedade da Informação no Brasil, desenvolvido no âmbito do Programa Sociedade da Informação, o qual apresentou alicerces de um projeto estratégico para integrar e coordenar a utilização e desenvolvimento de serviços de computação, comunicação e informação e de suas aplicações na sociedade. Em outubro do mesmo ano criou-se o Comitê Executivo do Governo Eletrônico (Cege), por meio do Decreto de 18 de Outubro de 2000, composto por membros das secretarias executivas (e cargos equivalentes) dos ministérios e da Presidência da República, com a finalidade de formular políticas, estabelecer diretrizes,

coordenar e articular as ações de implantação do Governo Eletrônico, voltado para a prestação de serviços e informações ao cidadão. A partir dele foram definidas as atribuições de diversos órgãos públicos e implementadas ações e normas que moldaram o ambiente institucional no qual o governo eletrônico se estabeleceu no país.

Por meio do Decreto de 29 de Outubro de 2003 foram criados comitês técnicos no Cege, com o objetivo de coordenar e articular o planejamento e a implementação de projetos e ações nas respectivas áreas de competência, como software livre e inclusão digital. Por meio do Decreto de 15 de Setembro de 2011, instituiu o Plano de Ação Nacional sobre Governo Aberto que visa promover ações e medidas que busquem ao incremento da transparência e do acesso à informação pública, à melhoria na prestação de serviços públicos e ao fortalecimento da integridade pública, incentivando o 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. Os principais marcos da presença do governo digital na Administração Pública Federal até o ano de 2016 estão apresentados resumidamente na Figura 1.

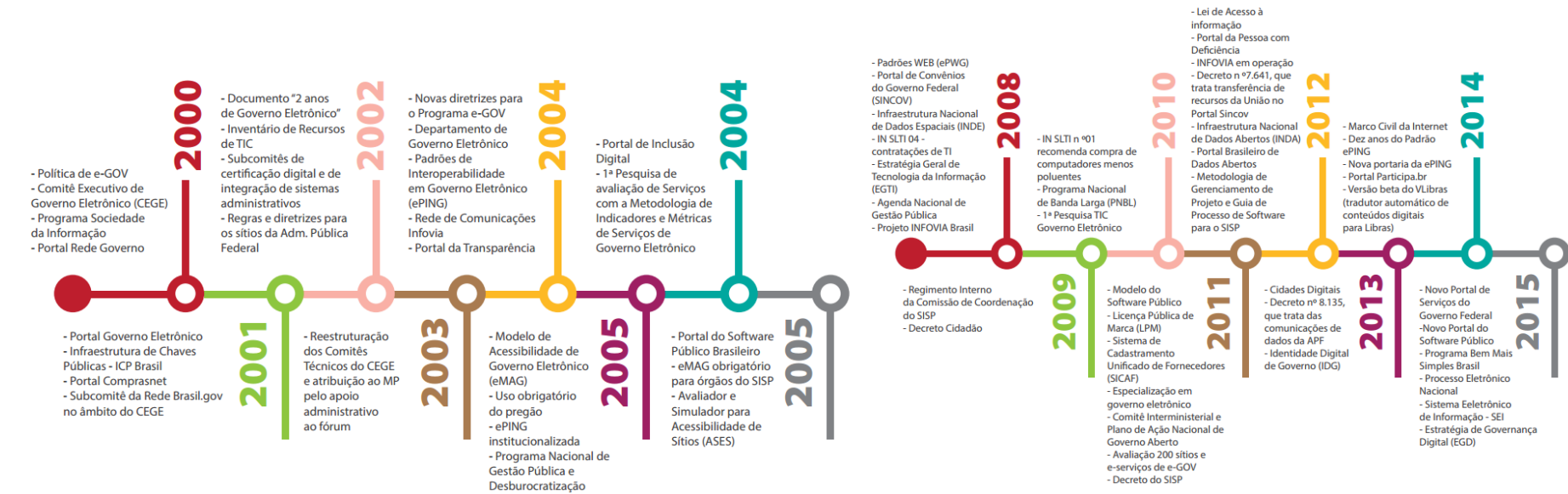


Figura 1 – Linha do tempo 2000-2007 das realizações de Governo Eletrônico

Fonte: Brasil, 2016, p.9

3. REFERENCIAL TEÓRICO

Neste Capítulo, apresentam-se as principais definições constitutivas e operacionais das organizações autárquicas analisadas nesta pesquisa e do construto governança e seu uso no governo digital. Também, apresentam-se o histórico do construto governança digital na Administração Pública Federal brasileira e na academia, e o histórico de sua regulamentação no Brasil. Por fim, apresenta o IGEB, índice utilizado como base para o desenvolvimento do IGD-Aut.

3.1 GOVERNANÇA

O termo governança vem sendo discutido academicamente por muitos autores, como Rua (1997), Gonçalves (2005), Kaufmann & Kraay (2008), Bevir (2011) e Akutsu e Guimarães (2012). Segundo Kaufmann e Kraay (2008), a discussão sobre governança remonta ao ano 400 a.C., momento em que o principal ministro do rei da Índia teria apresentado os pilares da governança, dando ênfase a temas como a justiça, a ética e as tendências anti-autocráticas. Apesar de o termo governança ter sido mencionado em relatos tão antigos, sua definição ainda não é livre de contestações.

Governança é uma palavra que possui diversas definições. Este termo é estudado por diferentes enfoques e está presente no corpo teórico de diferentes áreas do conhecimento. Quando relacionado ao campo de conhecimento da administração pública, ele pode se referir à forma de organização pública e à ação pública, ou seja, à forma de agir dos agentes públicos. Nesse contexto de administração pública, conforme grande parte dos estudiosos

brasileiros e internacionais que estudaram essa temática nos últimos 15 anos, como Mello e Slomski (2010), Guimarães e Medeiros (2005), Mello (2009), Celso, Silva e Coelho (2012) e Calista e Melitski (2007), esse termo carrega em si uma convergência atual, que é uma mudança de atitude das organizações públicas em direção aos costumes de organizações privadas no que diz respeito a mercado (privado) e redes.

Os estudos neste campo teórico acompanham esta tendência. Pode-se citar como exemplo de estudos acerca desta temática a própria EGD, implantada recentemente, em 2016. A EGD apresenta-se no seu próprio documento como uma ponte para um novo modelo de gestão em que a desburocratização, modernização, fortalecimento e simplificação da relação entre Estado e sociedade sejam características presentes. Para Celso *et al* (2012, p.38), além das práticas relacionadas a redes que a administração pública vem exercendo similarmente às organizações privadas, o poder público nesse novo relacionamento com a sociedade também vem buscando “aumento de parcerias público-privadas, avaliação de resultados organizacionais, descentralização política, flexibilização burocrática, além de fatores que impulsionam maior transparência e autonomia das partes envolvidas”, que são características dos modelos de administração pública mais atuais, que buscam enfrentar as ditas incompetências do modelo burocrático.

Não existe na literatura um consenso em relação ao marco inicial da governança, a uma data específica. Para uma vertente de autores, ela surgiu e difundiu-se de acordo com as reformas dos modelos de administração pública, as quais serão na seção 2.2.1 – Histórico do construto Governança no contexto brasileiro. Essas reformas passaram pelos modelos patrimonialista, que data do período colonial, em 1500, burocrático, gerencial e societal. Cada modelo surgiu em busca de preencher alguma lacuna no anterior e foram inspirados em teorias que estiveram em alta no momento de seu surgimento. Vale ressaltar que a ordem cronológica dos modelos não significa que passando para o próximo o anterior fora extinto,

pelo contrário, muitos autores reconhecem que eles são permeáveis, portanto ainda existe um pouco de cada modelo nos dias atuais.

Por outro lado, para Bevir (2011), a atual convergência que o termo governança pública carrega surgiu quando o modelo burocrático foi duramente criticado e, por isso, a organização e a ação públicas tenderam a sair do modelo hierárquico e burocrático para os mercados (privados) e as redes. Para ele, “a governança surgiu e espalhou-se como uma consequência de novas teorias modernistas e das reformas do setor público que foram inspiradas por tais teorias” (Bever, 2011, p.103). Já para Matta, Ferreira e Silva (2014), a governança começa a surgir e alterar as relações entre cidadãos e os serviços prestados pelo Estado a partir da Constituição Federal de 1988 (CF/88), por exemplo quando saúde passou a ser direito dos cidadãos e, por isso, o cidadão passou a prestar mais atenção e acompanhar mais esse tipo de serviço e conseqüentemente passou a se aproximar do Estado. Mesmo sem uma data específica, esses autores, e vários outros, relacionam o surgimento da governança com as mudanças dos modelos de administração pública brasileira. Diante disto, entende-se que esta vertente é dominante e, por isso, nesta pesquisa apresenta-se um breve histórico da gestão da administração pública, abordando a transição entre os modelos, pois é entendido como fatos importantes que influenciaram o surgimento da governança.

Relembrando a colocação de Bevir (2011), quando diz que governança se traduz em uma tendência de alteração na teoria e na prática das ações estatais em direção a mercados e a redes, cabe discutir a governança no setor privado, para entender como o setor privado se comporta, já que o setor público está se espelhando nele. Sobre este assunto, Filho (2003, p.1) colabora apontando que “no domínio privado, a governança tem estado associada ao governo da empresa, às formas com ela interage com as expectativas dos diversos *stakeholders*”. Duarte, Cardozo e Vicente (2012) também apresentam o seguinte conceito de governança no setor privado:

“O conceito de Governança perpassa o conjunto de práticas que visam a otimizar o desempenho de uma companhia, protegendo todas as partes interessadas, ou ainda, o sistema para o qual as organizações são dirigidas, monitoradas e incentivadas, **considerando o relacionamento entre todos os interessados, inclusive como formas de fazer com que os que não participam da gestão da companhia exerçam algum tipo de controle sobre as decisões dos executivos, que possam contrariar seus interesses**” (grifo nosso) (Duarte *et. al.*, 2012, p.117).

Essa definição possui semelhança à definição dos propósitos da governança no setor público. Por isso, pode-se afirmar que, de fato, o setor público está tendendo a incorporar em suas práticas certas ações já desenvolvidas pelo setor privado.

Para Diniz (1996), a governança surge no contexto de crise do Estado, momento em que a autora utiliza as expressões “acirramento da defasagem Estado-sociedade” e “divórcio Estado-sociedade” para caracterizar o contexto. Resumidamente, para ela, o problema da crise do Estado era o fato de todo o poder decisório encontrar-se concentrado e não haver estabilidade nas decisões proferidas por parte dos decisores nem mesmo garantia de apoio por parte da sociedade em executar alguma decisão. Obviamente, essa concentração do poder e não participação da sociedade acarreta dificuldades no processo de implementação de políticas governamentais, tornando o Estado ineficaz. Em seu estudo, a autora buscou discutir formas de maximizar a eficácia da ação estatal e, nesse contexto, apresentou a discussão sobre os requisitos políticos para findar com o distanciamento do Estado da sociedade e, com isso, alcançar a eficácia nas decisões governamentais. Para compreender os aspectos políticos que devem ser tomados em consideração pelos decisores, a autora diferenciou os termos “governabilidade” e “governança”, que são conceitos relacionados à reforma do Estado.

“Governabilidade refere-se às condições sistêmicas mais gerais sob as quais se dá o exercício do poder em uma dada sociedade, tais como as características do sistema político, a forma de Governo (parlamentarismo ou presidencialismo), as relações entre os poderes (maior ou menor assimetria, por exemplo), os sistemas partidários (pluripartidarismo ou bipartidarismo), o sistema de intermediação de interesses (corporativista ou pluralista), entre outras. A propósito, cabe lembrar que não há fórmulas mágicas para garantir governabilidade, já que diferentes combinações institucionais podem produzir condições favoráveis de governabilidade.

Governance, por outro lado, diz respeito à capacidade governativa no sentido amplo, envolvendo a capacidade de ação estatal na implementação das políticas e na consecução das metas coletivas. Refere-se ao conjunto dos mecanismos e

procedimentos para lidar com a dimensão participativa e plural da sociedade, o que implica expandir e aperfeiçoar os meios de interlocução e de administração do jogo de interesses. As novas condições internacionais e a complexidade crescente da ordem social pressupõem um Estado dotado de maior flexibilidade, capaz de descentralizar funções, transferir responsabilidades e alargar, ao invés de restringir, o universo dos atores participantes, sem abrir mão dos instrumentos de controle e supervisão” (Diniz, 1996, p. 12,13).

Portanto, considera-se a governabilidade como boa, quando existem boas condições do exercício de poder dentro de um sistema político, caracterizando-se, portanto, como um momento circunstancial que pode ser alterado de acordo com a mudança de quem se encontra no exercício do poder. Por outro lado, a governança, aplicada ao setor público, refere-se ao processo, aos procedimentos pelos quais uma sociedade organiza e administra suas atividades, constituindo-se um processo consolidado e, portanto, não sofrendo alterações de acordo com o poder circunstancial (Mello, 2009). Em outras palavras, governança pública se refere à “habilidade e capacidade de o poder público implementar, de forma efetiva, suas políticas, previamente planejadas”, conforme Medeiros e Guimarães (2005, p. 453).

Coadunando com os autores anteriores, Santos (1997) também apresenta uma discussão e distinção acerca dos termos governança e governabilidade. Os estudos sobre a separação dessas definições foram intensificados no contexto da Constituição Federal de 1988. A autora Diniz (1996) enfatizou a crise de Estado relacionado à concentração de poder decisório e à ineficácia de políticas governamentais, citadas no parágrafo anterior. Além desses problemas, Santos (1997) ressaltou a questão econômica do país. Nessa época, o Brasil enfrentava uma crise fiscal, necessitando acertar suas contas públicas. Neste cenário de crise do Estado, uma reforma de Estado com redefinição de seus objetivos, procedimentos eram necessárias para um ajustamento econômico e financeiro mundial e para o governo se adequar à nova sociedade que surgia e às formas democráticas de participação social que tomavam mais força. Para a autora, os requisitos a serem observados para que o Estado respondesse a essa crise tornando-se eficiente seriam, novamente, as questões políticas, sociais,

organizacionais e gerenciais. Os conceitos “governabilidade” e “governança” incorporam essas preocupações e, como já mencionado, são tratados de forma diferenciada pela literatura.

Santos (1997) pontua que uma vertente de pesquisadores analisa governabilidade e sua crise relacionadas à eficácia de políticas. As pesquisas que analisam essa relação foram realizadas principalmente Banco Mundial e Fundo Monetário Internacional. A crise da governabilidade se refere ao momento de abertura do governo para a sociedade no sentido de maior aproximação entre esses atores, principalmente a partir do final da década de 80 após a promulgação da CF/88. Vários autores argumentam que esse período marcou a sociedade em relação à participação destes nas ações e decisões governamentais, inclusive aumentando significativamente a quantidade de demandas ao setor público, que ainda se encontra em processo de adaptação em resposta à tanta participação social. Segundo Santos (1997), o Banco Mundial quase sempre o associa governança a *good governance*. O Banco Mundial traz a definição geral de *governance* como “o exercício da autoridade, controle, administração, poder de governos”, ou seja, é “a maneira pela qual o poder é exercido na administração dos recursos sociais e econômicos de um país visando o desenvolvimento” (Gonçalves, 2005, p.1) e (Santos, 1997, p.1). Assim, Santos (1997) pontua que *good governance* é um meio obrigatório para que o Estado se desenvolva sustentavelmente, já que este termo relaciona partes fundamentais da vida em sociedade. Esta autora pertence à vertente de autores que enfatizam a amplitude do termo governança, visto que ele abrange as relações entre os atores da sociedade e das organizações, considerando o contexto político, o modelo de gestão administrativa, a economia, os direitos humanos, a democracia. Por possuir uma definição muito ampla, o termo governança acaba por ser confundido com governabilidade, pois são construtos próximos. Entretanto, são termos que possuem características que os distinguem. Da mesma forma que Diniz (1996), Santos (1997) busca diferenciar esses termos apresentando em seu estudo outros autores que também fazem essa

distinção, resultando em uma definição semelhante à definição de Diniz (1996), já citada diretamente neste trabalho.

Vale resaltar que essa tentativa de definir termos é recorrente na literatura. Com a finalidade de abrandar a quantidade de discussões publicadas acerca dessa diferenciação, Santos (1997) cria um novo termo, a “capacidade governativa”, no intuito de unificar os dois conceitos discutidos e terminar com a discussão “aparentemente interminável” sobre governança e governabilidade. Capacidade governativa é “definido de maneira ampla, de forma a englobar tanto os aspectos operacionais do aparelho do Estado aí incluídos os requisitos organizacionais e gerenciais como suas dimensões institucional, política e econômica” (Santos, 1997, p.1). Entretanto, este novo termo não será explorado nesta pesquisa, pois o foco aqui é apenas no construto governança do tipo eletrônica ou digital.

O campo científico requer precisas definições de conceitos que precisam ser estudados a fundo, e não por meio de visões generalistas. Nesta linha de pensamento está o autor Gonçalves (2005), que critica o uso abusivo do termo governança. Segundo este autor, parece estar ocorrendo um uso amplo do termo governança sem a preocupação dos pesquisadores em analisar o termo refinando seu uso. Portanto, torna-se imprescindível especificar o seu significado no contexto em que é aplicado. Gonçalves (2005) contribui apresentando uma sucinta definição de ambos os conceitos de governabilidade e governança: tendo em vista que governo gramaticalmente classifica-se como substantivo, a governança e a governabilidade são qualidades deste substantivo; “representam atribuições e qualidades (no caso da governabilidade) ou qualidades e meios/processos (no caso da governança)” (Gonçalves, 2005, p.1).

A governança diz respeito às várias formas com que a sociedade, órgãos públicos, setor privado e organizações de caráter não-governamentais lidam com seus problemas

comuns. E, ainda, ressalta-se que, conforme o Banco Mundial (que utiliza o termo *good governance*), este autor também associa governança a algo positivo: “governança necessariamente é a boa governança” (Gonçalves, 2005, p.1).

Coadunando com as discussões dos autores citados, Medeiros (2004) também discute a ampla definição do termo “governança” e aponta que a origem da discussão acerca dele pela academia se deu a partir da difusão por organismos internacionais.

“Deve ser destacado que governança é um termo que não tem uma definição única (Minogue, Polidano & Hulme, 1998), por ter sido caracterizado de diferentes formas por organismos internacionais, como o Ministério do Desenvolvimento Internacional do Reino Unido (*Department for International Development - DFID*), o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (Pnud) e o Banco Mundial, os quais difundiram o conceito e despertaram o interesse acadêmico em torno do tema (Medeiros, 2004, p.4).

Esses autores apontam que a governança é uma forma de mudança das relações com o governo com o intuito de reforçar a sociedade civil, acarretando em governos mais abertos, transparentes, responsáveis e democráticos.

Governança também é entendida como um conjunto de práticas democráticas e de gestão com a finalidade de melhorar as condições de desenvolvimento econômico e social dos países (Secchi, 2009). Para Domingues Filho (2004), o grau de governança corresponde ao grau de capacidade estatal de governar, ou seja, é quanto o Estado se mostra mais capaz ou menos capaz na obtenção de bons resultados decorrentes do exercício de suas funções de governo, por exemplo, a definição de políticas públicas e sua implementação, ou o acompanhamento de políticas já existentes.

A maior vertente de autores acredita que governança vai além de governo. É um consenso entre os autores que “governança” não se refere apenas à pessoa que detém o poder governamental. É um conceito amplo, abrangente, que compreende, além dos governos, outras instituições e autoridades públicas, entidades não governamentais, cidadãos,

instituições civis, associações e até o setor privado. Apesar de ainda ser muito discutida, é praticamente unânime na academia que “a convicção de que as boas práticas de governança são essenciais para que se estabeleça um clima de confiança (nos decisores públicos, nas instituições) entre os atuais (e potenciais) *stakeholders*” (Marques, 2011, p.218).

Mello e Slomski (2010) também consideram que o termo governança é amplo e que, por isso, seu uso é variado de acordo com a área na qual está sendo utilizado. Aplicada ao setor público, que é o contexto desta pesquisa, os autores definem governança como a forma que o governo age em busca da eficiente e responsável “gestão dos recursos e das políticas públicas”; “de um governo mais aberto, responsável, transparente e democrático”; da promoção de mecanismos de participação social nas ações do governo. Para esses autores, a importância da governança é muito clara, pois desempenha importante papel para o desenvolvimento econômico e social. Boa governança surge com a influência das formas de governança sobre a economia. Na dimensão econômica da boa governança estão considerados a “gestão do setor público, a responsabilidade organizacional, o Estado de Direito, a transparência do processo de tomada de decisões e acesso à informação” (Mello & Slomski, 2010, p. 377 e 378).

Muitos autores utilizam essa vertente da governança quando relacionada à administração pública, como Medeiros e Guimarães (2005), Pereira, Macadar e Pereira (2013) e Ruediger (2002). Entretanto, vale pontuar que, aplicada a outros contextos, o termo governança possui outras definições.

Tendo em vista a aplicação do termo “governança” por diferentes áreas do conhecimento, são inúmeras as discussões na literatura acerca da definição deste fenômeno. Para fins desta pesquisa, o termo governança é utilizado para se referir a uma estratégia, de iniciativa do poder público em resposta às demandas sociais, composta por um modelo

horizontal de interação entre governo e sociedade, reforçando as instituições da sociedade civil, com vistas a atingir o bem comum, permitir o desenvolvimento econômico do Estado, tornar o governo mais aberto, responsável, transparente e democrático. Este conceito busca reunir conceitos dos autores aqui discutidos, aplicado ao escopo do trabalho. Vale pontuar que a positividade que o termo governança carrega em si mesmo, como observado por Gonçalves (2005) e pelos estudos do Banco Mundial, está também sendo considerada nesta pesquisa, pois o intuito da governança, aqui, é entendido como uma estratégia que busca resultar em ações eficazes do Estado com vistas a superar dificuldades enfrentadas pelo Brasil no contexto da redemocratização pós Constituição Federal de 1988.

Desta forma, neste estudo, assume-se que a governança corresponde a uma combinação dos entendimentos anteriores (Mello & Slomski, 2010; e autores que seguem a mesma vertente) conjugada com a de Medeiros e Guimarães (2005), resumidamente definida por: **movimento do poder público, por interação horizontal entre governo e sociedade, que reforça as instituições da sociedade civil, com vistas a atingir o bem comum, permitir o desenvolvimento econômico do Estado, tornar o governo mais aberto, responsável, transparente e democrático.**

3.2 GOVERNANÇA DIGITAL NO SETOR PÚBLICO

Como já foi discutido, o termo governança possui diversas definições. Elas variam de acordo com as características próprias da área que está sendo utilizada. Aplicada ao setor público, governança geralmente está relacionada à habilidade e capacidade de o poder público obter em seus resultados eficácia na fase de implementação de políticas públicas (Guimarães & Medeiros, 2005), relacionando-se à gestão das políticas governamentais, às

maneiras de agir dos decisores quando em posição de poder, incluindo aspectos da articulação de atores sociais e arranjos institucionais (Filho, 2003).

O Tribunal de Contas da União (Brasil, 2014), em sua publicação “Referencial Básico de Governança”, apresenta um exemplo da governança aplicada ao setor público. O estudo afirma que o Brasil, após a volta da democracia a partir da promulgação da CF/88, evoluiu em muitos aspectos, porém necessita completar a transição entre o subdesenvolvimento e o desenvolvimento, pois ainda enfrenta muitos problemas relacionados “à manutenção do equilíbrio fiscal e estabilidade monetária; racionalização dos gastos públicos; e investimento em setores chave como educação, inovação tecnológica e infraestrutura (transporte, energia, telecomunicações etc.)” (Brasil, 2014, p.9). Uma melhoria da governança pública nos municípios, nos estados e na União é entendida como uma boa alternativa para resolver os problemas citados, ou seja, atender às demandas da sociedade trazendo resultados eficazes. Esta instituição define governança no setor público como um “conjunto de mecanismos de liderança, estratégia e controle postos em prática para avaliar, direcionar e monitorar a gestão, com vistas à condução de políticas públicas e à prestação de serviços de interesse da sociedade” (Brasil, 2014, p. 9 e 10), ou seja, traduz a ideia de uma governança associada a algo positivo, que é a melhora dos serviços para os indivíduos.

Frente à consolidação da democracia no Brasil, após a promulgação da CF/88, os cidadãos tornaram-se mais exigentes em relação à gestão e à transparência das organizações e dos atos administrativos, motivados pelas mudanças sociais, econômicas e políticas em âmbito mundial. Desta forma, a sociedade tem exigido do setor público novos e inovadores modelos de gestão, assim como novos instrumentos e formas de administração (Beuren, Moura & Kloeppel, 2013). A administração pública brasileira já vivenciou diversas reformas administrativas, adotando distintos modelos de administração ao longo do tempo, passando pelo patrimonialismo, burocracia, gerencialismo, modelo societal e nova gestão pública. O

Brasil vivencia em sua administração pública uma combinação desses modelos, tendo em vista características de um modelo permearem outros. O modelo de administração pública societal apresentado por Paula (2005) propõe uma administração pública com a participação popular institucionalizada em seus processos. Este modelo dá ênfase à participação social na elaboração e avaliação de políticas públicas, complementando o modelo gerencial ao trazer uma perspectiva de participação popular (Matta, Ferreira & Silva, 2014). As características da administração societal coadunam com o movimento da nova gestão pública, que dá ênfase aos usuários dos serviços, ou seja, à sociedade (Lotta, Gonçalves & Bitelman, 2014).

Diante da evolução da informática, dos meios de comunicação e da Internet, o governo tem utilizado formas inovadoras para o relacionamento entre Estado e sociedade, configurando, portanto, novas estruturas de governança. Frente ao mundo complexo onde a globalização e a era do conhecimento moldam a sociedade da informação, governos passaram a utilizar as TICs em busca de melhor atuação social (Mello & Slomski, 2010), mudando a forma de comunicação da gestão pública.

Essas novas tecnologias têm potencial para construir uma relação mais próxima entre governantes e cidadãos. Portanto, uma forma de incentivar a sociedade a acessar mais os serviços públicos e conhecer aspectos, contextos, que contribuíram para a oferta de determinado serviço público, pode ser por meio do uso das TICs nas organizações públicas. As TICs permitem maior acesso populacional ao setor público, auxiliando o governo a ser mais transparente (Medeiros, 2004).

O avanço da disseminação das TICs, especialmente a Internet, está no centro das mudanças sociais, econômicas e culturais em todo o mundo. Muitos autores analisam a influência das TICs nos governos, pois foi verificada uma mudança no comportamento

governamental em resposta às TICs, transformando o modo como o governo se relaciona com indivíduos, instituições civis ou outro grupo representante da sociedade. As pesquisas publicadas sugerem que o uso das TIC no setor público representa um instrumento fundamental para a ampliação do acesso à informação e do controle social, tornando-se uma fonte importante de transparência governamental (auxiliando no combate à corrupção) e de promoção da participação cidadã (Takahashi, 2000).

Portanto, e-gov tem sido uma maneira encontrada para prestar serviços de modo a atender, mais rapidamente e eficientemente, às demandas da sociedade. O e-gov é entendido como o fornecimento de acesso, via Internet, a informações e serviços oferecidos pelo setor público. Conforme Mello e Slomski (2010, p. 379), “a governança eletrônica é a utilização pelo setor público de tecnologias de informação e comunicação inovadoras, como a internet, para ofertar aos cidadãos serviços de qualidade, informação confiável e mais conhecimento, de modo a facilitar o acesso aos processos de governo e encorajar a participação do cidadão”. Assim, pode-se assumir que governo eletrônico é uma ferramenta essencial para a governança eletrônica, pois sem ele, não há que se falar em comunicação por meio eletrônico.

As políticas de governo eletrônico desenvolvidas têm como base a utilização das TICs para transformar o relacionamento entre a administração pública e a sociedade, visando à melhoria da eficiência e efetividade das funções governamentais. O setor público usa as TICs na promoção de acesso à informação, pretendendo aprimorar a qualidade da prestação de serviços públicos e fortalecer a participação cidadã. Assim, as TICs, além de facilitarem a própria gestão interna da instituição pública, fato que é observado há mais tempo, auxiliam também nos processos externos às organizações. As TICs viabilizam políticas de governo aberto, incorporando participação social, controle social e transparência, considerando a opinião pública nas decisões de governo no Brasil (Takahashi, 2000).

A governança eletrônica ou digital é um dos componentes da governança e é definida como “um processo que visa à manifestação política e à 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”, conforme Guimarães e Medeiros (2005, p. 1). Por isso, a utilização das facilidades das TICs aplicadas às funções de tem construído uma nova relação entre governo e sociedade, que é entendida como governança eletrônica (Mello, 2009).

Coadunando com as ideias apresentadas por Takahashi (2000) e Medeiros (2004), Beuren *et. al.* (2013) observa que aumentou a exigência por parte dos cidadãos em relação à gestão e transparência das organizações e dos atos administrativos, motivados por essas mudanças sociais, econômicas e políticas mundialmente, no contexto da ampla disseminação das TICs. Destarte, a sociedade está exigindo do setor público modelos de gestão diferentes do que já surgiram, portanto inovadores, que utilizem novos instrumentos e novas formas de administração. Essa demanda da população aparece mais fortemente no momento de transição para o modelo gerencialista de administração pública, que dá ênfase na transparência dos serviços públicos.

Portanto, apesar de a governança digital ser um termo recente na Administração Pública Brasileira, também intitulada governança eletrônica, ela vem sendo pesquisada por muitos autores, além dos já citados, como Freitas e Luft (2014), Celso *et al* (2012), Alves e Dufloth (2008) e Calista e Melitski (2007), que focaram na mensuração da governança eletrônica ou na aplicação de índices de governança eletrônica ou suas adaptações; e como Cunha, Coelho e Pozzebon (2014), Zambrano (2008), Albert (2009), Luna, Costa, Moura, Novaes e Nascimento (2010), Belwal e Al-Zoubi (2008), Ştefan (2007) e Saxena (2005), que focaram na identificação de dificuldades e facilidades na implementação da governança eletrônica, entre outros autores que utilizaram outros focos sobre a temática da governança.

Entende-se que existe uma única vertente unânime na academia acerca do construto governança eletrônica aplicada ao setor público: é um novo modelo de gestão para onde a administração pública brasileira está caminhando, que se aproxima mais do modelo gerencial com características do modelo societal de administração pública.

Diversos autores discutem e exploram as áreas que compõem a governança eletrônica, separando-as em três: e-administração, e-serviços e e-democracia (democracia eletrônica). Entretanto, “a fronteira entre essas três dimensões é difícil de ser estabelecida, uma vez que uma mesma solução eletrônica pode estar presente em uma, duas ou em todas as dimensões” (Mello & Slomski, 2010, p.380). Estes autores defendem que duas destas dimensões (e-administração e e-serviços) estão relacionadas e, por isso, podem compor um mesmo grupo de dimensões denominado governo eletrônico, como modelo representado no modelo teórico de análise (Figura 3). Os autores discutem que, embora alguns autores diverjam em relação à quantidade de dimensões, eles convergem para o mesmo entendimento adotado nesta pesquisa.

Portanto, afirma-se que a governança digital no setor público é uma resposta ao aumento da complexidade da sociedade em relação à globalização e à evolução dos meios de comunicação. A aplicação da governança mediante suporte eletrônico, sobretudo por meio da Internet, facilita um eficiente, rápido e transparente processo de divulgação das informações, envolvendo novas formas de debater e decidir políticas. Governança digital é considerada, assim, uma tendência emergente para reinventar o funcionamento do governo (Mello & Slomski, 2010).

3.2.1 Governo Digital

O governo digital é entendido pela EGD como o uso de tecnologias por meio digital, portanto, a Internet, “como parte integrada das estratégias de modernização governamentais, para gerar benefícios para a sociedade” (Brasil, 2016, p.7). Esta é uma definição que apresenta o olhar do governo sobre a temática da governança digital. A partir dela, nota-se que o governo brasileiro, a partir de 2016, ano da publicação da EGD, lançou um compromisso perante a sociedade em relação à comunicação entre Estado e sociedade, de modernizar o governo, indo de encontro com a tendência internacional e buscando responder as exigências da sociedade em relação à utilização das TICs no governo. A partir da publicação da EGD, infere-se que a gestão pública brasileira esteve e está preocupada com a qualidade da relação Estado-sociedade, denotando uma compreensão por parte do Estado de que a interação entre estes atores poderá acarretar melhorias para a sociedade.

Esse governo digital tem sido muito utilizado pelo setor público como uma alternativa para prestar serviços de modo a atender a sociedade de forma mais rápida e eficiente, tratando-se de uma inovação em administração. Takahashi (2000) pontua que a adoção das TICs pelo setor público está fortemente apoiada na estruturação dos programas de governo digital. O governo digital tem o intuito de fomentar a modernização da administração pública.

Conforme Mello e Slomski (2010, p. 381), a definição mais comum de governo eletrônico é “o uso das tecnologias digitais para transformar as operações do governo”. Transformar no sentido de auxiliar o governo a agir produzindo resultados positivos para a sociedade, no que se refere à eficácia e à eficiência das ações.

Portanto, governo digital é a oferta de serviços aos cidadãos, de maneira a maximizar os resultados, por meio de atividades apoiadas nas TICs, principalmente a internet, aumentando a participação cidadã e dando transparência às ações governamentais. O governo digital no contexto do setor público abrange as atividades e-administração e e-serviços.

E-administração é nada mais que o uso de TICs nas atividades administrativas internas à organização, por exemplo a criação e utilização de sistemas eletrônicos de gerenciamento de dados, como o Sistema Eletrônico de Informações (SEI), ou uso de sistemas internos de pagamentos de consultores, passagens entre outras atividades administrativas. E-serviços nada mais é que a oferta de serviços públicos por uma organização utilizando TICs, por exemplo permitir a realização de inscrições *on line*, emissão de boletos de pagamentos, entre outros serviços digitais.

3.2.2 Democracia Digital

Para Mello e Slomski (2010), onde existe comunicação por meio eletrônico entre governo e sociedade, há democracia eletrônica. Exemplos de meios de comunicação eletrônica entre governo e sociedade são os fóruns, consultas públicas, reuniões com a sociedade, voto, referendos, sistema eletrônico do serviço de informação ao cidadão (e-SIC), portal eletrônico ou qualquer outra forma de participação eletrônica. É válido salientar que na maioria destes meios de comunicação a sociedade deve agir proativamente, fato que pode resultar em pouco uso pela sociedade ou uso por uma parcela específica de grupos de interesses comuns, o que leva alguns autores à discussão sobre se a participação social por meio destes meios e comunicação representa verdadeiramente uma democracia.

Por meio da participação destes meios comunicativos, a sociedade pode exercer a democracia eletrônica e o controle social. Portanto, a democracia eletrônica diz respeito à utilização de meio eletrônico, ou seja, os recursos das TICs, com vistas a permitir a comunicação entre governo e sociedade para fins de comunicação de assuntos importantes e participação em determinadas decisões de forma democrática. Isto caracteriza um governo voltado para *accountability*, transparência e efetividade.

As TICs são fontes de participação democrática tanto por parte da sociedade como do setor privado. Assim, por meio dos instrumentos das TICs, o acesso ao setor público se tornou amplo, criando um espaço de discussão entre vários atores para definição de políticas públicas, por exemplo. Além da definição de políticas públicas, a existência de um canal comunicativo possibilita uma conversa entre setores para diversas finalidades. Entretanto, como salientado, muitos pesquisadores creem que este canal pode não ser verdadeiramente democrático e participativo, tendo em vista a possibilidade de o governo limitar a participação social. Conforme Rothberg (2008, p.150), “é possível que a legitimidade da participação seja comprometida por deficiências” no processo de comunicação. Bem como, essa participação, embora aberta a todos, possa ser utilizada apenas por grupos corporativos, por exemplo, em defesa de interesses individuais da categoria, fato que não representa os desejos de um todo, mas de uma parcela dos cidadãos. Por isso, é necessária uma verdadeira intenção democrática para que os verdadeiros objetivos da democracia sejam alcançados (Clift,2003).

Além do esforço nacional para a implementação da e-democracia, também existem ações internacionais no mesmo sentido, como é o caso da Parceria do Governo Aberto (*Open Government Partnership - OGP*), iniciativa internacional em que são firmados compromissos, entre os países participantes, relacionados a adoção de ações que favoreçam a participação cidadã, fortaleça a transparência governamental voltado à *accountability*, entre outros objetivos.

Apresentadas as discussões dos construtos, o Quadro 1 sintetiza as definições utilizadas para fins desta pesquisa.

CONSTRUTO	DEFINIÇÃO	REFERÊNCIA
Governança	Movimento do poder público, por interação horizontal entre governo e sociedade, que reforça as instituições da sociedade civil, com vistas a atingir o bem comum, permitir o desenvolvimento econômico do Estado, tornar o governo mais aberto, responsável, transparente e democrático.	Elaboração própria.
Governança Eletrônica ou Digital no Setor Público	<p>Conceito que possui duas dimensões: governo eletrônico e democracia eletrônica.</p> <p>Utilização das facilidades das TICs aplicadas às funções de governo na busca do atingimento do bem comum, com potencial para construir uma nova relação entre governo e sociedade.</p> <p>“Um processo que visa à manifestação política e à 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>	<p>(Mello e Slomski, 2010)</p> <p>(Mello, 2009)</p> <p>(Guimarães & Medeiros, 2005, p. 1)</p>

Quadro 1 – Síntese do Referencial Teórico

Fonte: Elaborado pela autora

3.2.3 Governança Digital em *Websites*

A administração pública brasileira vem adotando práticas de governança digital as quais podem ser mapeadas e medidas. Desde que o governo eletrônico vem sendo utilizado na administração, as práticas de governança digital têm aumentado. O governo federal possui um site (www.governoeletronico.gov.br) onde disponibiliza informações sobre o governo eletrônico e governança digital. Por meio dele o usuário pode ter acesso a modelos e recomendações relacionados ao meio digital, como Cartilha de Boas Práticas de Padrões Web em Governo Eletrônico. O ideal é que os *websites* das organizações da administração pública sigam este modelo padrão disponibilizado pelo governo federal, aprimorando-o de acordo com as necessidades relacionadas às competências de cada instituição

Considerando os *websites* como importantes ferramentas para a governança digital, Mello e Slomski (2010) propuseram um índice para medir a governança digital (Índice de Governança Eletrônica dos Estados Brasileiros – IGEB), considerando os cinco subgrupos de práticas aplicáveis aos Estados brasileiros, por meio da análise do *website* de cada Estado, sem contemplar autarquias nem empresas públicas, nem os Poderes Legislativo e Judiciário. O IGEB permite mensurar o nível de implantação da governança digital nos *websites* de cada estado da federação.

Porém, o IGEB não se aplica a contextos organizacionais e, assim, não permite que organizações públicas individuais meçam ou acompanhem suas próprias práticas de governança digital. Portanto, esta pesquisa preenche essa lacuna ao desenvolver um índice para mensuração da governança digital aplicável às autarquias públicas federais do Poder Executivo vinculadas ao Ministério da Educação.

O IGD-Aut foi construído por meio da proposição de uma escala desenvolvida a partir das variáveis e fatores originais do IGEB (Mello & Slomski, 2010) com aplicação ao contexto organizacional, tendo em vista não haver na literatura um índice com este propósito. O mais próximo disso é o IGEB, que foi proposto com a finalidade de mensurar e monitorar o desenvolvimento da governança eletrônica no âmbito do Poder Executivo dos Estados brasileiros e Distrito Federal (DF). Os autores adotaram os seguintes procedimentos metodológicos: pesquisa bibliográfica, identificação das práticas de governança eletrônica e proposição do IGEB, que envolve os fatores de 2ª ordem da governança eletrônica: governo eletrônico e democracia eletrônica. Para proposição do IGEB, foram identificados e considerados cinco fatores de práticas de governança, que são: práticas de serviços, práticas de conteúdo, práticas de participação cidadã, práticas de privacidade e segurança e práticas de usabilidade e acessibilidade; e suas relações com os dois fatores de 2ª ordem estão

esquemáticas na Figura 3. As práticas identificadas em cada fator encontram-se no Anexo 1.

O estudo contemplou a análise dos *websites* do Poder Executivo de todos os Estados Brasileiros e o Distrito Federal, gerando, portanto, 27 casos. O critério de coleta de dados no *website* foi a adoção de uma escala de referência de 0-3 (zero a três), em que 0 significa a não existência da prática, 1 a existência de uma parte da prática, 2 a existência de quase toda a prática e 3 a existência da prática completa, conforme Quadro 2. Nos casos em que não há como pontuar as práticas na escala de referência, como aquelas que se referem ao simples fato de estarem ou não presentes no *website*, utilizou-se a pontuação 0 (zero) para prática não identificada e 1 (um) para prática implantada. Esses procedimentos também foram adotados nos estudos de Holzer e Kim (2005) e Eisenberg (2004), conforme explicado pelos autores.

ESCALA	DESCRIÇÃO
0	Nenhuma prática identificada/Prática não implementada/Inexistente.
1	Poucas práticas identificadas/Prática com poucas informações.
2	Algumas práticas identificadas/ Prática com ausência de algumas informações/ Implantada, mas de maneira incompleta.
3	Práticas totalmente identificadas/ A prática está totalmente implantada.
N	Não se Aplica

Quadro 2 – Escala de Referência do IGD-Aut, adaptada de Mello e Slomski (2010)

Fonte: Elaborado pela autora

A partir deste critério de coleta de dados, os autores analisaram os *websites* propostos no estudo e construiu-se um banco de dados. O IGEB é um percentual que varia de 0 (zero) a 100 (cem). O índice considerou os cinco fatores ponderados igualmente (ou seja, com pesos iguais, portanto, cada fator recebeu peso 20 ou 20%), e considerando que o número de práticas por fator é diferente, os autores estabeleceram a pontuação de cada prática do fator, dividindo o peso do fator (20 ou 20%) por seu número de práticas (Mello & Slomski,

2010). Finalizada a elaboração do IGEB, os autores, com o objetivo de simples comparação, elaboraram outro índice, mas desta vez utilizando a técnica de modelagem de equações estruturais (MEE), para mostrar que o IGEB é tão explicativo quanto um índice estimado estatisticamente, via MEE. A comparação do IGEB com o índice estatisticamente elaborado resultou em alta correlação.

O IGEB proporcionou verificar o percentual de práticas implantadas no Brasil a partir da análise do *website* dos estados brasileiros e do Distrito Federal (DF), possibilitando uma ordenação referente à pontuação final de cada *website*, pela qual pôde-se averiguar qual estado possuía melhores práticas associadas a qual fator, entre outras várias interpretações que um *ranking* promove. Os autores entendem que o IGEB é um índice de fácil interpretação, tendo em vista ter sido elaborado com procedimentos simples e ser representativo.

3.3 MODELO TEÓRICO DE ANÁLISE

Conforme Mello e Slomski (2010), o construto governança eletrônica ou digital é formado por duas dimensões principais: governo eletrônico e democracia eletrônica. Governo eletrônico refere-se à administração eletrônica (e-administração) e aos serviços eletrônicos (e-serviços). Democracia eletrônica está relacionada à participação cidadã no governo. Essas relações estão representadas na Figura 2.

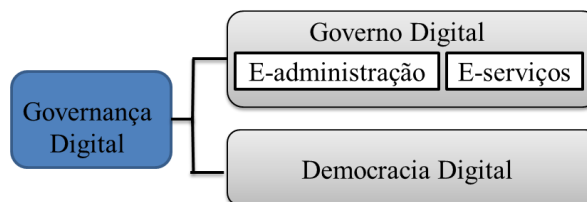


Figura 2 - Fatores de 2ª ordem da governança digital.

Fonte: Elaborado pela autora, adaptada de Mello e Slomski (2010, p. 381).

Essas duas dimensões são representadas por cinco fatores de práticas de governança eletrônica: Conteúdo, Serviços, Privacidade e Segurança, Usabilidade e Acessibilidade e Participação Cidadã. As duas primeiras estão relacionadas apenas à dimensão governo eletrônico e a última apenas à dimensão democracia eletrônica. Já a Privacidade e Segurança e Usabilidade e Acessibilidade estão relacionadas a ambas as dimensões. Nesta pesquisa, a governança digital é tratada como sinônimo da governança eletrônica. Essas relações entre o construto e seus fatores estão representadas na Figura 3, que é o modelo original de Mello e Slomski (2010) adaptado.

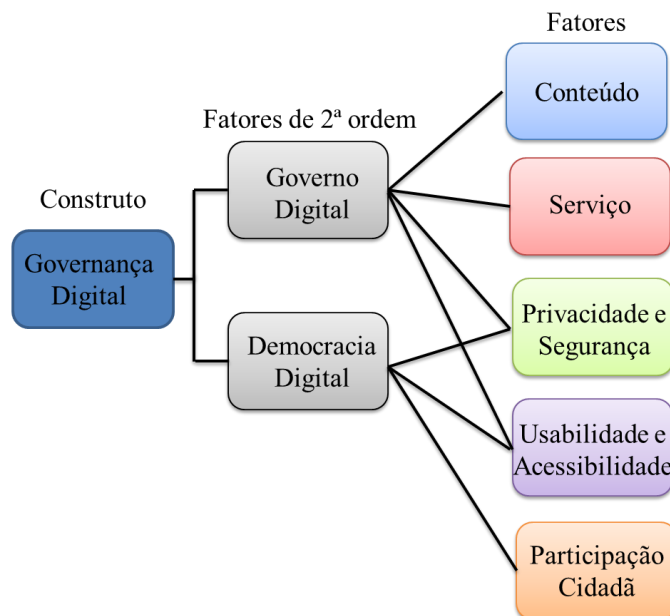


Figura 3 – Relação entre os fatores de governança digital.

Fonte: Elaborado pela autora, adaptada de Mello e Slomski (2010, p. 385).

As relações da Figura 3 foram estudadas anteriormente por Holzer e Kim (2005) e posteriormente foram adaptadas por Mello e Slomski (2010), que desenvolveram um índice para mensuração da governança eletrônica em estados brasileiros. Seguindo a mesma linha dos autores citados, a Estratégia de Governança Digital também apresenta as relações entre o construto e seus fatores. A EGD possui objetivos categorizados em três dimensões: acesso à

informação, prestação de serviços e participação social (Brasil, 2016). Embora o fator “Privacidade e Segurança” não esteja categorizado em dimensão, a EGD apresenta esse fator como um princípio a ser seguido, bem como, apresenta princípios intimamente relacionados ao fator “Acessibilidade e Usabilidade”, como, por exemplo, o princípio da simplicidade e o foco em aprimorar a interação governo-sociedade, considerando instrumentos de acessibilidade. Assim, fica evidente a participação desses fatores no construto governança digital.

Portanto, nesta pesquisa, preservou-se a estrutura teórica do modelo original de Mello e Slomski (2010), com os cinco fatores para composição da estrutura do IGD-Aut. Entretanto, as práticas que compõem cada fator associados à governança eletrônica foram transpostas para a realidade da medida de governança digital em autarquias e fundações autárquicas do poder executivo federal brasileiro vinculadas ao MEC.

4. MÉTODOS

Esta pesquisa apresenta o desenvolvimento e aplicação de uma escala de medida para mensuração de um índice de governança digital em autarquias e autarquias fundacionais públicas brasileiras no âmbito do poder executivo federal. Trata-se de uma escala para mensuração e acompanhamento da implantação da governança digital, chamada de Índice de Governança Digital das Autarquias brasileiras (IGD-Aut), a partir de uma adaptação e atualização do IGEB proposto por Mello e Slomski (2010). Realizou-se pesquisa bibliográfica com foco qualitativo a fim de compreender governança digital e os cinco fatores relacionados a esse construto, no sentido de estabelecer suas dimensões teórico-constitutivas. A escala piloto, composta por 76 itens, foi submetida à validação junto a cinco juízes e, posteriormente, junto a três especialistas. A versão final da escala do IGD-Aut composta por 50 itens foi aplicada a 108 sites de autarquias e fundações autárquicas vinculadas ao MEC, portanto, criadas para desempenhar funções relacionadas à educação. A partir da análise dos resultados, chegou-se à escala final, composta por 50 itens e calculou-se o índice para cada instituição, o que possibilitou comparação quantitativa entre as organizações. Foram realizadas análises fatoriais e descritivas que embasaram sugestões de recomendações gerenciais às organizações relacionadas aos fatores que se mostraram menos atendidos.

4.1 RECORTE DA PESQUISA

Diante da diversidade de espécies de autarquias, o enfoque desta pesquisa foi dado em autarquias e autarquias fundacionais federais vinculadas ao MEC. Elas integram a

Administração Indireta do MEC junto a fundações e empresas públicas, conforme estrutura organizacional da Figura 4.

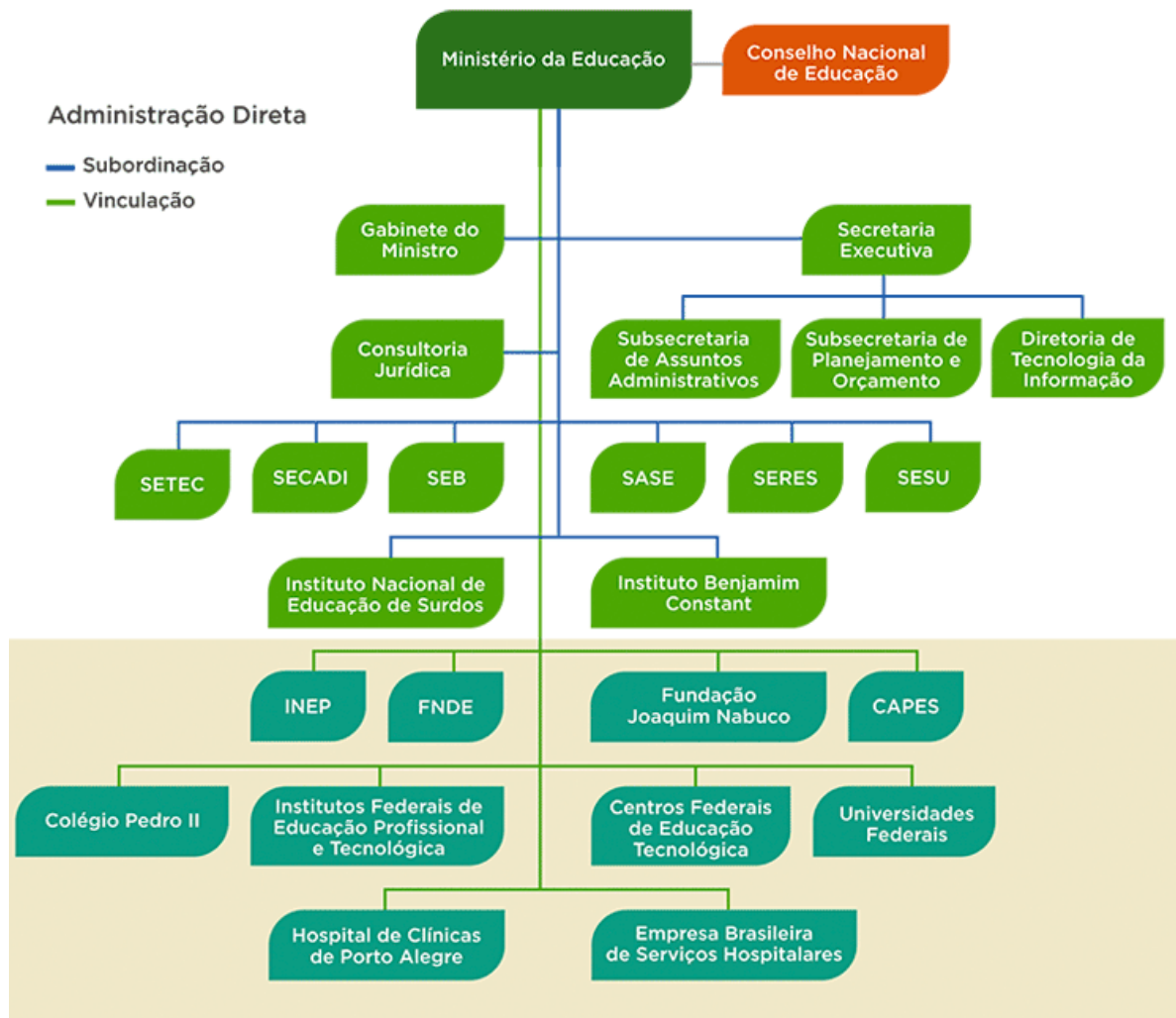


Figura 4 – Administração direta e indireta do MEC.

Fonte: Portal Eletrônico do MEC.

A escala desenvolvida e aplicada nesta pesquisa foi aplicada aos portais atuais de todas as organizações de natureza jurídica de autarquia e autarquia fundacional do poder executivo federal vinculadas ao MEC, totalizando 108 sites, listados no Quadro - Autarquias e fundações autárquicas analisadas, constante do Apêndice 8. Trata-se, portanto, de uma pesquisa censitária.

As 108 autarquias e fundações autárquicas analisadas se dividem em 38 Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, 63 universidades federais, 02 Centros Federais de Educação Tecnológica e mais 05 organizações: INEP, CAPES, FNDE, FUNDAJ e Colégio Pedro II. Essas organizações estão distribuídas em quantidades diferentes nas regiões brasileiras: 15 na região norte, 15 na região centro-oeste, 30 na região nordeste, 32 na região sudeste e 16 na região sul.

4.2 DESENHO DA PESQUISA

O problema de pesquisa delineado requereu que a pesquisa fosse realizada em duas fases: a primeira fase, de cunho teórico, consistiu no desenvolvimento e validação semântica da escala do IGD-Aut junto a juízes e especialistas; a segunda fase, de cunho empírico e analítico, consistiu em sua aplicação às 108 autarquias e fundações autárquicas para validação estatística. Este recorte se justifica tendo em vista a similaridade de conteúdos, serviços e práticas que, por força normativa, essas autarquias, vinculadas ao MEC, devem oferecer em seus Portais Eletrônicos. Tal semelhança permite comparação uniforme dos resultados medidos pelo índice que foi aplicado. Cada fase foi constituída por etapas, demonstradas na Figura 5.

O IGD-Aut é uma adaptação do IGEB. É um instrumento de medida baseado em construtos e foi utilizada a técnica de desenvolvimento de escalas de Pasquali (2010), que envolve os polos teórico, empírico e analítico.

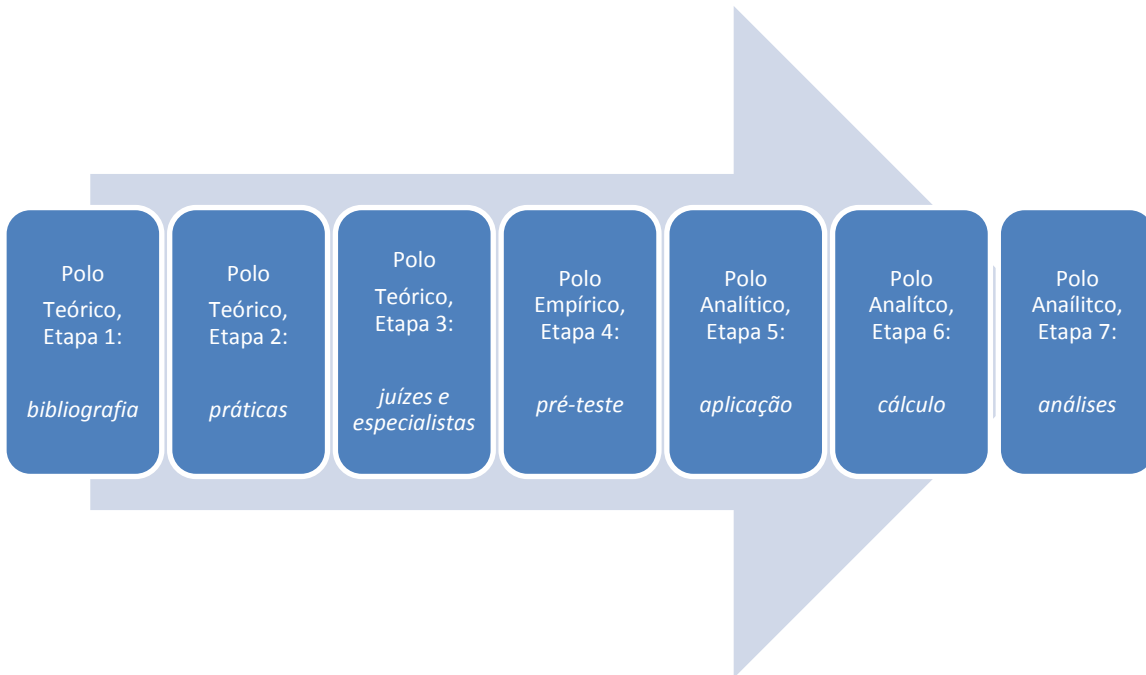


Figura 5 – Etapas da Pesquisa

Fonte: Elaborado pela autora.

4.2.1 Desenvolvimento do IGD-Aut

Conforme modelo teórico apresentado na seção 3.3 (Figura 3), o IGD-Aut compreende cinco fatores: Conteúdo, Serviço, Usabilidade e Acessibilidade, Privacidade e Segurança e Participação Cidadã. Cada fator admite diferentes práticas de governança digital que foram observadas nos portais de autarquias e autarquias fundacionais do Poder Executivo Federal. Para o desenvolvimento do IGD-Aut, seguiram-se as 03 etapas compreendidas na fase 01, que deu enfoque à teoria.

Na Etapa 01, foi realizada ampla pesquisa bibliográfica para construção da base teórica sobre a governança eletrônica ou digital, a fim de compreender e fundamentar o que compõe os cinco fatores do IGD-Aut. Marconi e Lakatos (2007) entendem que essa pesquisa de fontes secundárias abrange toda a bibliografia já publicada e que não é uma mera repetição do que já foi escrito, mas o exame de um tema sob novo enfoque ou abordagem.

Em seguida, na Etapa 02, foram elaboradas práticas para compor o IGD-Aut, por meio da adaptação e atualização das práticas de governança eletrônica originais da escala de Mello e Slomski (2010), de modo que fossem aplicáveis a autarquias públicas e fundações autárquicas brasileiras do Poder Executivo Federal. Uma prática de governança digital corresponde a um item da escala. Segundo Richardson (2011), em geral, estudos de análise qualitativa podem descrever um fenômeno. Estudos quantitativos podem analisar a interação de certas variáveis e possibilitar maior entendimento dessas relações.

Inicialmente, foram mantidos os cinco fatores recomendados por Holzer e Kim (2005) e Holzer, Manoharan, Zheng e Shark (2015), e também utilizados no IGEB, tendo em vista serem fatores aplicáveis às autarquias públicas e fundações autárquicas federais do Poder Executivo, objeto desta pesquisa. Além da bibliografia discutida na seção do referencial teórico, nesta Etapa 02 foram também utilizadas as seguintes bibliografias, normativos e manuais para a elaboração e atualização dos itens da escala: decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que dispõe sobre o acesso a informações com foco na transparência; lei nº 12.686, de 18 de julho de 2012, que dispõe sobre documentos institucionais produzidos em língua estrangeira em *websites*; a pesquisa de Holzer, Manoharan, Zheng e Shark (2015), que foi utilizada amplamente para a revisão de itens dos cinco fatores; o decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, que trata de serviços públicos digitais no âmbito das organizações analisadas nesta pesquisa; os modelos disponibilizados no Portal do Governo Eletrônico brasileiro, o Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico – e-MAG (2014) e a Cartilha de Usabilidade (2010).

Na Etapa 03, as práticas elaboradas foram submetidas à análise de juízes e especialistas. Os juízes e especialistas analisaram o conteúdo (pertinência) e semântica (clareza da linguagem) dos itens. Essas análises são essenciais para saber se os itens eram mesmo operacionais. Ser operacional significa representar verdadeiramente um fenômeno. De

acordo com Pasquali (2010), a análise teórica é uma emissão de uma opinião por juízes relacionada tanto à semântica do item como à pertinência do item – chamada por ele de análise de conteúdo. Pasquali (2010, p.181-182) afirma que “a análise semântica tem como objetivo precípuo verificar se todos os itens são compreensíveis para todos os membros da população a que o instrumento se destina”, ou seja, se o item está bem redigido, o que proporciona uma boa compreensão dele, e na análise de conteúdo os juízes devem “ajuizar se os itens estão se referindo ou não ao traço em questão”, ou seja, se o item possui relação com o tema estudado. Assim, com a finalidade de operacionalizar os itens (práticas) elaboradas para compor o IGD-Aut, foi utilizado um questionário para avaliação dos itens por juízes (Apêndice 1).

Primeiramente, a pesquisadora propôs uma escala com 76 itens (práticas) que foi enviada em forma de questionário para ser criticado por 05 juízes. Os juízes foram escolhidos segundo seu perfil acadêmico e experiência com a temática governança, gestão pública e administração. Os juízes responderam os itens do questionário por meio de uma escala de 1 a 5, em que 1 representou “pouquíssimo”, 2 representou “pouco”, 3 representou “medianamente”, 4 representou “muito” e 5 representou “muitíssimo”, e puderam sugerir nova redação de itens e fazer observações gerais. Os questionários respondidos foram consolidados em um quadro-resumo em uma planilha Excel e, conforme orientação de Hernandez (2002), que recomenda de 3 a 5 juízes para julgar os itens, realizou-se uma matriz com os itens e o julgamento e calculou-se o Coeficiente de Validade de Conteúdo (CVC), que mede validade e concordância, para cada item (Apêndice 2).

Conforme recomendação de Hernandez (2002), os itens que atingiram valor $>0,8$ foram considerados aceitáveis e itens que atingiram valor $<0,8$ não o são, por isso, foram descartados. Dos 76 itens do instrumento piloto do IGD-Aut, 26 itens foram eliminados pelo cálculo do CVC e houve itens que sofreram edições simples conforme sugestões dos juízes.

Na sequência, os 50 itens restantes foram avaliados por 03 especialistas, profissionais das áreas de gestão pública, comunicação, informação ou informática, especialistas em desenvolvimento de sistemas e projetos de Tecnologia da Informação e design de interfaces gráficas, que possuíam vasto conhecimento acerca das temáticas de governança e TICs. Realizou-se uma reunião com os 03 especialistas e a pesquisadora com o intuito de refinar as práticas de cada fator, de acordo com a análise dos 50 itens quanto à clareza, pertinência e, sobretudo, quanto à possibilidade de averiguação pelos pesquisadores de cada prática em *websites*. Os objetivos dessa análise foram corrigir possíveis falhas nos itens, discutir o assunto em questão e conseguir novas informações, acrescentar novas informações, evitar possíveis vieses nos itens, auxiliar na familiarização do coletor com o instrumento e testar a habilidade ou capacidade do coletor de dados, em suma, revisar o instrumento e alinhar a coleta de dados (Richardson, 2011). Decidiu-se reescrever alguns itens, tornando-os mais claros, por exemplo inserindo uma redação que abrangesse sistemas que realizassem determinada prática, como se pode ver, no item P13, que tinha a redação original “Permitir o registro do cidadão para serviços *online*”, em que foi acrescentada a informação “ou direcionar para sistemas que permitam esse registro.” para abranger sistemas associados aos *websites*. Esse tipo de ajuste foi realizado nas P13, P14, P17, por exemplo, entre outras práticas que preferiram ajustar, sem perder a essência da prática com fins de facilitar a averiguação das práticas nos *websites*. Chegou-se à versão final da escala, composta por 50 itens ajustados, apresentada no Quadro de Práticas que compõem a escala do Índice de Governança Digital em Autarquias e Fundações Autárquicas (Apêndice 3).

É válido ressaltar que a fronteira entre os fatores é permeável em determinadas práticas, visto que uma prática pode estar mais relacionada a um fator, entretanto carregar algumas características de outros fatores. Essa é uma característica inerente ao construto governança digital que não interfere na aferição do IGD-Aut.

4.2.2 Aplicação do IGD-Aut

A fase 2, fase de aplicação do IGD-Aut, é composta pelos polos empírico e analítico. Nesta fase, foi empregada a quantificação no tratamento dos dados, por meio das técnicas estatísticas de análise fatorial, regressão de *Partial Least Squares* (PLS) e correlações.

Nas Etapas 04 e 05, realizaram-se o pré-teste do instrumento piloto do IGD-Aut e a coleta de dados, nos *websites* oficiais de cada organização, listados no Apêndice 8. A coleta de dados foi realizada em triangulação de coletores, ou seja, pela própria autora da pesquisa e pelo coletor de dados (pesquisador previamente capacitado pela pesquisadora para a realização da coleta) individualmente, conforme recomendação de Zappellini (2015). A triangulação é uma técnica que combina dois coletores ou mais para analisar o mesmo objeto ou fenômeno e posterior confronto dos dados. No caso de divergências entre os dados coletados, esses casos foram explorados (Zappellini, 2015). Logo, cada *website* foi analisado por dois pesquisadores individualmente, ou seja, o instrumento foi aplicado em um mesmo site 2 vezes (uma vez pela pesquisadora autora e outra por outro pesquisador). Com duas bases distintas em mãos, foi realizado o confronto dos dados, por meio de planilhas em Excel, para certificar que não houve discrepâncias na coleta de dados. Então, por meio da análise da nota (escala 0-3, conforme Quadro 2 da seção 2.4) atribuída pelos dois coletores, foi possível retornar a alguns *websites* e analisar novamente um item específico quando havia discrepância nas notas atribuídas por cada pesquisador. A base de dados final foi composta por 108 casos (*websites*) e 50 variáveis (práticas), sendo analisada por meio de análise fatorial PLS e testes de correlações.

A Etapa 06 consistiu no cálculo da pontuação das autarquias e fundações autárquicas. Conforme Holzer e Kim (2005), que também coletaram dados em *websites*, foi

adotada uma escala de 0-3 (zero a três) para cada prática: 0 significa a não existência da prática, 1 a existência de algumas informações sobre a prática, 2 a prática estar implantada de maneira incompleta e 3 a prática estar totalmente implantada, conforme Quadro 2 – Escala de Referência do IGD-Aut, adaptada de Mello e Slomski (2010). Nos casos em que a prática não fosse aplicada, foi pontuado como “N”. Esta é a opção de escala adotada, também, por Mello e Slomski (2010) em seu instrumento original.

A etapa 7 consistiu na análise das pontuações em cada parâmetro e na realização de testes correlacionais para fins de validação teórica do modelo teórico utilizado. Utilizaram-se os *softwares Mplus* e *SPSS* para a apresentação dos escores individuais para as 108 autarquias e fundações autárquicas e realização da análise descritiva sobre os escores por fator e agrupados. Quanto à dimensão temporal, a pesquisa é um estudo transversal, tendo em vista a coleta de dados nos Portais Eletrônicos ter sido realizada no período de 06 de dezembro de 2017 a 04 de janeiro de 2018 e sua análise de dados ter sido realizada no período de janeiro a março de 2018.

4.3 ANÁLISE DE DADOS

A base de dados resultante da coleta de dados feita na Etapa 05 foi submetida a análises estatísticas descritivas. Para teste da estrutura teórica associada ao construto da Governança Digital à realidade dos dados, foram realizadas análises fatoriais exploratórias (AFE) a fim de identificar a melhor estrutura fatorial inerente aos dados. As análises foram realizadas por métodos de análise paralela e método de fecho convexo (*Hull*), através de métodos de rotação oblíqua e ortogonal e método de extração por *Exploratory Maximum Likelihood* (ML), *Diagonally Weighted Least Square* (DWLS), além de análise de componentes principais.

Análises Fatoriais Confirmatórias (AFC) foram realizadas por métodos de rotação oblíqua e extração via DWLS. Foi testado o modelo de cinco fatores (Conteúdo, Serviço, Participação Cidadã, Usabilidade e Acessibilidade e Privacidade e Segurança), de acordo com a estrutura teórica prévia. Essas análises fatoriais AFE e AFC foram realizadas com o auxílio do *software* Mplus. Entretanto, o conjunto de dados obtidos revelou baixa variabilidade de respostas, pois a maior parte dos *websites* pesquisados possuía nível de atendimento semelhante a cada item medido na escala. Assim, esta condição de baixa variabilidade inerente aos dados não permitiu a validação estatística da escala na amostra pesquisada. Partiu-se, assim, para análise de *Partial Least Squares* (PLS), que é uma regressão linear. A PLS é uma técnica multivariada usada nas ciências sociais para dados experimentais semelhantes.

A análise de regressão foi realizada utilizando-se o mesmo modelo anterior de 05 fatores como preditores para a variável independente “Governança Digital”, previsto pela média dos itens. A regressão linear produziu um modelo adequado, mas o modelo gerado obteve índices de ajuste aquém do desejado, como apresentado na seção 4. Resultados. Por esta razão, optou-se por não validar a escala apresentada.

Optou-se, então, por testar a correlação entre os fatores preditores e a variável independente para medir a interação entre os fatores e, assim, testar a validade da estrutura teórica na amostra obtida. Para o cálculo das correlações, foi utilizado o tau-b de Kendall, devido à quantidade de casos e baixa variância características das respostas (Field, 2012). Os testes das correlações confirmaram a relação entre os fatores e a governança digital. Assim, o modelo teórico foi considerado adequado e procedeu-se com o cálculo dos escores para cada caso da amostra.

Confirmadas as correlações, optou-se por calcular escores individuais para cada caso estudado e com isso gerou-se uma representação geral, em forma de *ranking*, para o nível de atendimento das organizações às boas práticas de governança digital. O *ranking* foi dividido em 4 níveis (A, B, C e D) permitindo análises agrupadas.

5. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Esta seção apresenta os resultados das análises realizadas na base de dados coletada, começando pelas análises descritivas, análises fatoriais testadas e recomendações gerenciais. Nas análises descritivas, realizaram-se cálculos de escores de cada caso, que permitiram a realização de representações gráficas e outras análises descritivas, em grupos (níveis A, B, C e D) e análises de casos pontuais. Em seguida apresentam-se as análises fatoriais em que são explicados os resultados encontrados e os motivos da pesquisadora optar por análise de PLS e ,posteriormente testes de correlação entre os fatores.

5.1 Análises Descritivas

Com base na tabela de Análises Descritivas (Apêndice 4), é possível observar que alguns casos possuem desvio padrão zero em alguns fatores. Isto demonstrou que, nos itens que compõem estes fatores, não houve nenhuma variância entre os dados. As variáveis P10 e P15 foram excluídas da análise por conterem muitas respostas “Não se aplica”.

A P10 é a prática de conteúdo de “Disponibilizar versão em língua Portuguesa dos documentos produzidos em língua estrangeira.”, prática que pôde ser observada em alguns *websites*, entretanto, naqueles *websites* em que não havia publicações de documentos em língua estrangeira, não foi possível avaliar a disponibilização de suas traduções, pois não havia o que se traduzir. Portanto, nesse caso, a prática P10 era pontuada na escala como “N” de “Não se aplica”. A P15 é a prática de serviço de “Permitir o registro para geração de boletos para pagamento relacionado a participação em eventos promovidos pela instituição,

ou direcionar para sistemas que permitam esse registro”. Entretanto, nos *websites* em que todos os eventos disponíveis eram públicos, não havia essa opção para o usuário, por isso, quando se observou esse caso, a prática foi pontuada na escala como “N” de “Não se aplica”.

Os dados da tabela de análise descritiva foram tratados no *software* IBM SPSS *Statistics* com vistas a gerar gráficos e tabelas para observação da distribuição da média dos escores por fatores nos casos. Nota-se que todas as distribuições possuem tendências, em especial o gráfico relativo ao fator “Serviço”, que possui grande quantidade de casos com escores idênticos. À exceção do gráfico relativo à “Participação Cidadã”, que apresenta Escores baixos, os demais fatores possuem tendência a uma distribuição assimétrica à direita da linha central do gráfico, indicando que, na maior parte dos casos, as respostas possuíram valores elevados, revelando bom atendimento às práticas de governança digital associadas.

A seguir, apresentam-se as análises descritivas para cada um dos cinco fatores e do IGD-Aut, com base na Tabela 1 que apresenta as médias, medianas e percentis de cada fator e da Governança Digital.

Tabela 1 – Estatísticas descritivas.

	Conteúdo	Serviço	Participação Cidadã	Privacidade e Segurança	Usabilidade e Acessibilidade	Governança Digital	
Nº casos	108	108	108	108	108	108	
Média	2,63 (87,66%)	2,61 (87%)	1,64 (54,67%)	2,48 (82,67%)	2,50 (83,33%)	2,42 (80,67%)	
Mediana	2,67	2,67	1,71	2,67	2,55	2,46	
Percentis	25	2,44	2,47	1,32	2,00	2,35	2,27
	50	2,67	2,67	1,71	2,67	2,55	2,46
	75	2,89	2,67	2,00	3,00	2,70	2,56

Fonte: Elaborado pela autora.

Pode-se inferir que o fator com maior atendimento às boas práticas pelos *websites* analisados é o fator Conteúdo que é aquele que disponibiliza informações sobre a

organização, como suas políticas, regulamentos, missão, visão e valores, dados relacionados à transparência, conteúdo de eventos gerais e apresentação de documentos traduzidos. Logo, classifica-se conteúdo como o primeiro fator mais atendido. O segundo fator mais atendido foi o fator Serviço, que diz respeito à oferta de serviços diversos pelo *website*. O terceiro lugar de atendimento foi o fator Usabilidade e Acessibilidade, que diz respeito às boas práticas que facilitam o acesso e a navegação no *website*. O penúltimo lugar em atendimento foi o fator Privacidade e Segurança, que se refere à questões de autenticação de dados, conferência de dados pessoais para a segurança dos dados. Por fim, em último lugar, ou seja, o fator menos atendido pelos *websites* das organizações analisadas foi o fator Participação Cidadã, que se refere às boas práticas de permissão da interação social em busca de opiniões, sugestões, averiguação da satisfação, entre outras práticas que envolvem o cidadão nas decisões de gestores. A partir desse resultado pode-se afirmar que a grande falha na governança digital se encontra na dimensão Participação Cidadã. Dimensão importante para a verdadeira democracia digital.

5.1.1 Fator Conteúdo

Conforme esquematizado na Tabela 1, a média geral para o fator Conteúdo foi 2,63 (indicando 87,66% de atendimento, na média, às boas práticas esperadas) e a mediana foi de 2,67 (7 casos), com desvio padrão de 0,26. Somente 0,9% dos casos pontuaram até 1,89 (menos de 63% de atendimento) e 50% dos casos pontuaram até 2,6, dentro de uma escala de 0 a 3. Apenas 2,8% dos casos pontuaram até 2,00, o penúltimo ponto da escala, o que significa que o fator conteúdo teve pouca variabilidade, com a maior parte das respostas aproximando-se bastante do topo da escala.

O fator Conteúdo, em seu primeiro percentil, apresentou pontuação 2,44, indicando 81,33% de atendimento, na média, às boas práticas esperadas. Ou seja, apenas 25% dos casos atendem menos do que 81,33% em seus *websites*.

Traçando-se uma linha central no Gráfico 1, ficou evidente a concentração dos casos no lado direito do gráfico, entre as pontuações 2 e 3, o que significa que os *websites* analisados implementam totalmente as práticas (valor 3 na escala) ou as implementam de maneira incompleta (valor 2 na escala) e que nenhum deixou de atender às práticas de conteúdo.

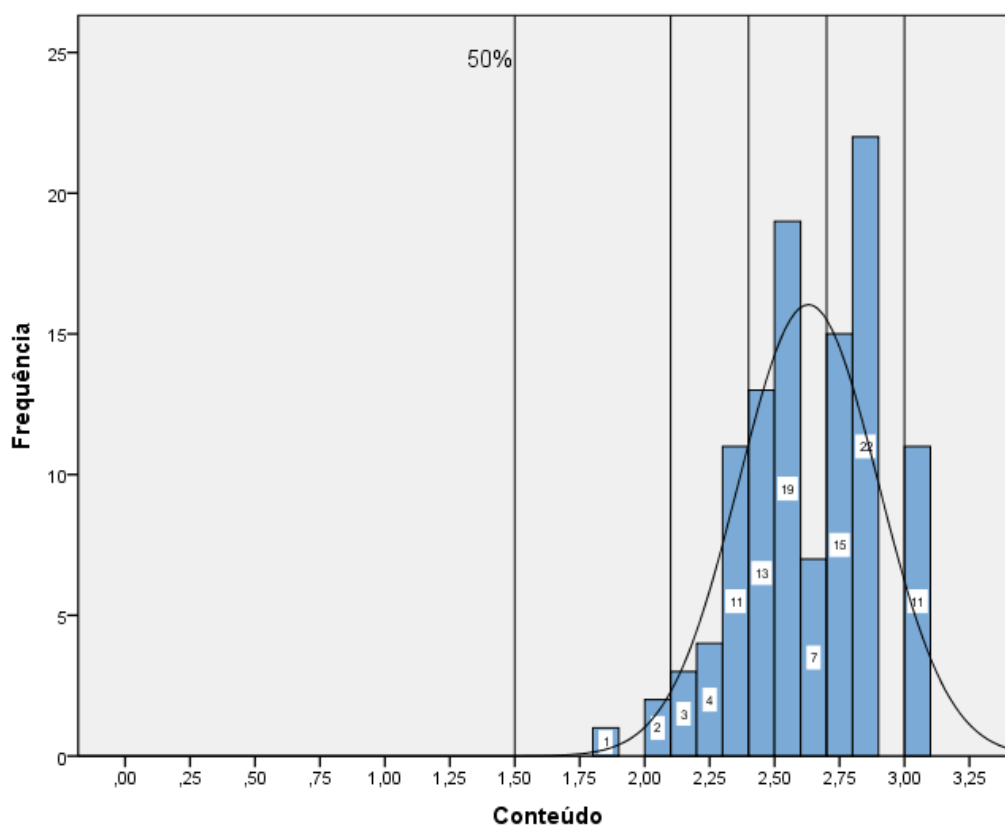
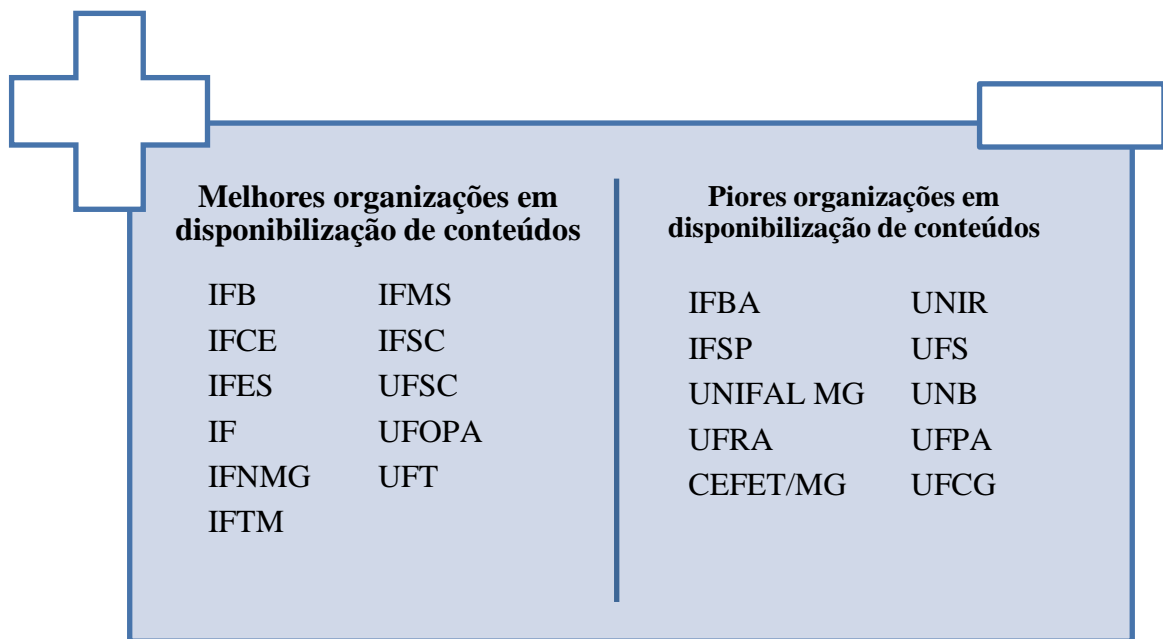


Gráfico 1 – Histograma para o Fator Conteúdo

Fonte: Elaborado pela autora.

Onze organizações atingiram o topo da escala (valor 3,0), o que significa que todas as práticas de conteúdo foram atendidas completamente no portal delas. As melhores e as piores instituições no atendimento a este fator estão representadas na Figura 6.



Melhores organizações em disponibilização de conteúdos		Piores organizações em disponibilização de conteúdos	
IFB	IFMS	IFBA	UNIR
IFCE	IFSC	IFSP	UFS
IFES	UFSC	UNIFAL MG	UNB
IF	UFOPA	UFRA	UFPA
IFNMG	UFT	CEFET/MG	UFMG
IFTM			

Figura 6 - Melhores e Piores organizações do Fator Conteúdo

Fonte: Elaborado pela autora.

5.1.2 Fator Serviço

Conforme esquematizado na Tabela 1, a média geral para o fator Serviço foi 2,61 (indicando 87% de atendimento, na média, às boas práticas esperadas) e a mediana foi de 2,67 (53 casos), com desvio padrão de 0,22. Somente 0,9% dos casos pontuaram até 1,56 (menos de 52% de atendimento) e 82% dos casos pontuaram até 2,67 (valor da mediana), o que significa que existem muitos casos com o valor da mediana. Apenas 2,8% dos casos pontuaram até 2,00, o penúltimo ponto da escala, o que significa que o fator serviço teve

pouca variabilidade, com a maior parte das respostas aproximando-se bastante do topo da escala.

O fator Serviço, em seu primeiro percentil, apresentou pontuação 2,47, indicando 82,33% de atendimento, na média, às boas práticas esperadas. Ou seja, apenas 25% dos casos atendem menos do que 82,33% em seus *websites*.

O Gráfico 2 evidenciou a enorme quantidade de casos com o valor da mediana, o que traduz que os *websites* estão muito perto do topo da escala. Embora exista apenas um caso do lado esquerdo da linha central, não há nenhum caso com pontuação zero.

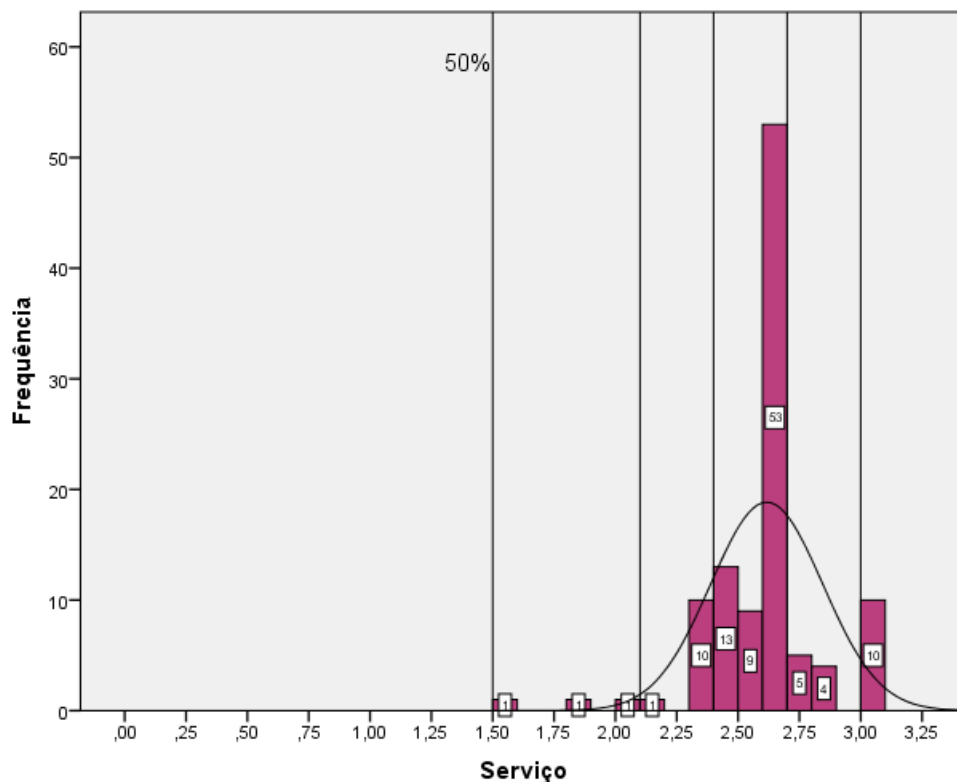
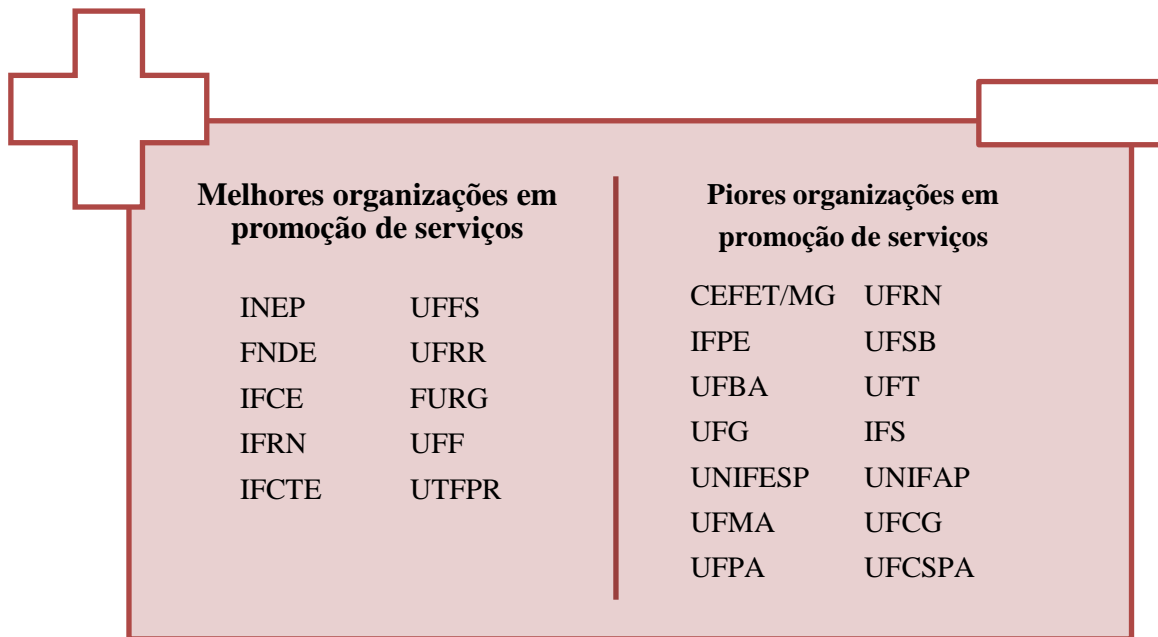


Gráfico 2 – Histograma para o Fator Serviço

Fonte: Elaborado pela autora.

Dez organizações atingiram a máxima 3,0, o que significa que todas as práticas de serviço foram atendidas completamente no portal delas. As melhores e as piores instituições no atendimento a este fator estão representadas na Figura 7.



Melhores organizações em promoção de serviços		Piores organizações em promoção de serviços	
INEP	UFFS	CEFET/MG	UFRN
FNDE	UFRR	IFPE	UFSB
IFCE	FURG	UFBA	UFT
IFRN	UFF	UFG	IFS
IFCTE	UTFPR	UNIFESP	UNIFAP
		UFMA	UFCG
		UFPA	UFCSPA

Figura 7 - Melhores e Piores organizações do Fator Serviço

Fonte: Elaborado pela autora

5.1.3 Fator Participação Cidadã

Conforme esquematizado na Tabela 1, a média geral para o fator Participação Cidadã foi 1,64 (indicando 54,67% de atendimento, na média, às boas práticas esperadas) e a mediana foi de 1,71 (20 casos), com desvio padrão de 0,37. Este fator foi o que apresentou menor média de atendimento às boas práticas esperadas. Somente 0,9% pontuaram até 0,71 (menos de 23,67% de atendimento) e, diferentemente dos fatores conteúdo e serviço que apresentaram pouquíssimos casos pontuando até 2,00, neste fator, a grande maioria, 84% dos casos, pontuaram até 2,00 (indicando 66,67% de atendimento, na média, às boas práticas esperadas), o penúltimo ponto da escala. Esse valor foi o mais baixo encontrado. Isso o que significa que o fator Participação Cidadã oscilou entre poucas práticas encontradas (valor 1 na escala) e práticas implantadas de maneira incompleta (valor 2 na escala), também com pouca variabilidade, mas distanciando-se do topo da escala.

O fator Participação Cidadã, em seu primeiro percentil, apresentou pontuação 1,32, indicando 44% de atendimento, na média, às boas práticas esperadas. Ou seja, apenas 25% dos casos atendem menos do que 44% em seus *websites*.

O Gráfico 3 evidenciou que apenas um caso pontuou 2,57 (IF GOIANO) e nenhum pontuou o topo da escala, o que traduz que nenhum *website* implementou totalmente as práticas de Participação Cidadã (valor 3 na escala), mas também, todos implementam pelo menos em parte ou com poucas informações. Ou seja, embora haja participação cidadã, essas práticas estão muito pouco desenvolvidas.

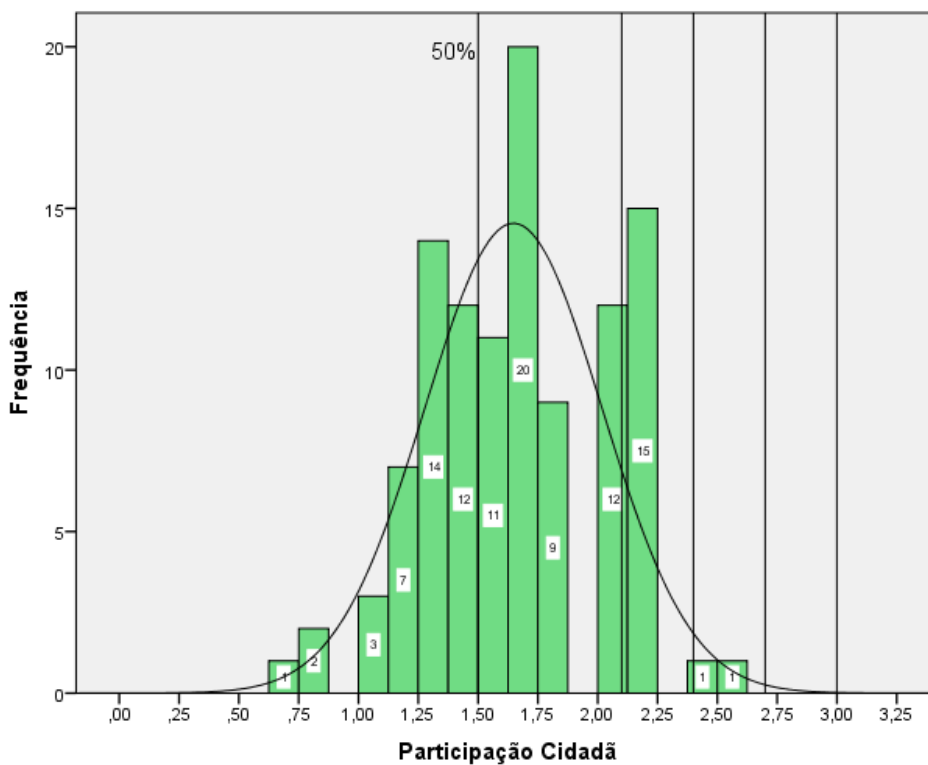


Gráfico 3 – Histograma para o Fator Participação Cidadã

Fonte: Elaborado pela autora.

As melhores e as piores instituições no atendimento a este fator estão representadas na Figura 8.



Melhores organizações em promoção da participação cidadã			Piores organizações em promoção da participação cidadã	
IF GOIANO	IFRO	UFSCar	FNDE	FUNDAJ
UFFS	UNIFEI	UFSJ	IFPI	UNIFAL-MG
IFCE	UFJF	UFU	UFCG	UFRGS
IFG	UFMG	UFES	UFS	CEFET-MG
IFNMG	UFPE	UTFPR	UFRJ	IFRR
IFRN	UFRR		FURG	CAPES
			UNIFESSPA	

Figura 8- Melhores e Piores organizações do Fator Participação Cidadã

Fonte: Elaborado pela autora.

5.1.4 Fator Privacidade e Segurança

Conforme esquematizado na Tabela 1, a média geral para o fator Privacidade e Segurança foi 2,48 (indicando 82,67% de atendimento, na média, às boas práticas esperadas) e a mediana foi de 2,67, com desvio padrão de 0,59. Embora seja a segunda menor média geral dos 5 fatores, esse é o fator com mais casos pontuando 3 na escala (48 casos), correspondendo a 44% dos casos.

O fator Privacidade e Segurança, em seu primeiro percentil, apresentou pontuação 2,00, indicando 66,67% de atendimento, na média, às boas práticas esperadas. Ou seja, apenas 25% dos casos atendem menos do que 66,67% em seus *websites*.

A distribuição de casos neste fator concentrou-se mais do lado direito do gráfico (Gráfico 4), entre as pontuações 1,75 e 3. A sua distribuição entre as pontuações 0,25 e 2,75 não foi homogênea como observado nos gráficos dos outros fatores, apresentando muitas lacunas no gráfico, tendo em vista as pontuações dos casos estarem distantes uma da outra. Portanto, se fosse elaborado um *ranking* dos escores dos *websites* considerando apenas o fator Privacidade e Segurança, entre um caso e o caso logo em seguida, haveria uma grande diferença das pontuações, mostrando que um *website* está muito melhor do que o *website* logo abaixo no *ranking*.

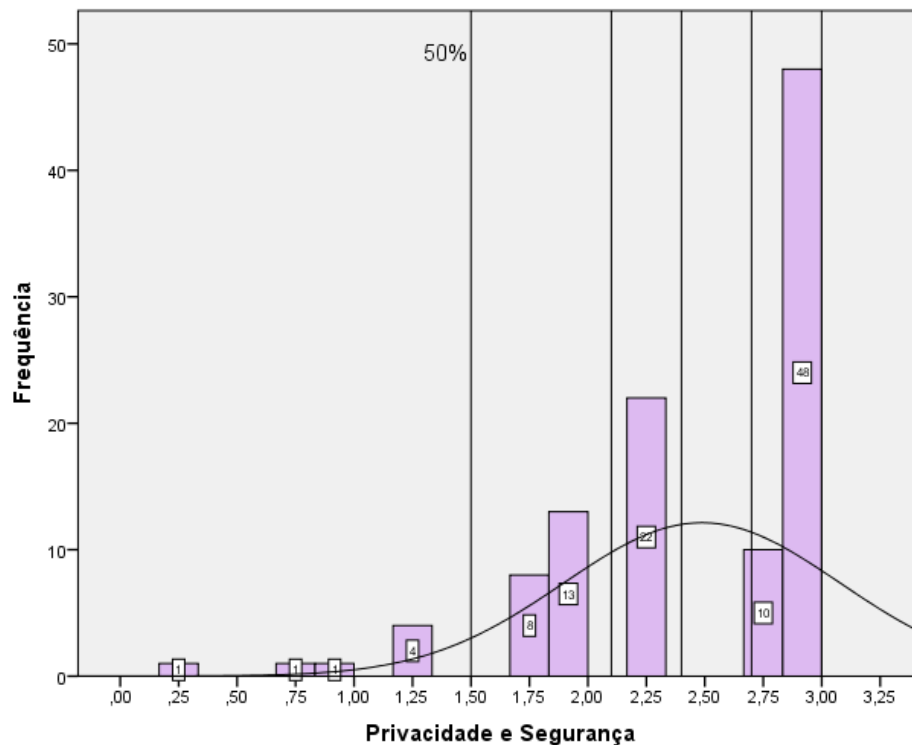


Gráfico 4 – Histograma para o Fator Privacidade e Segurança

Fonte: Elaborado pela autora.

Quarenta e oito organizações atingiram o topo da escala (valor 3), o que significa que todas as práticas de Privacidade e Segurança foram atendidas completamente no portal delas. As melhores e as piores instituições no atendimento a este fator estão representadas na Figura 9 .

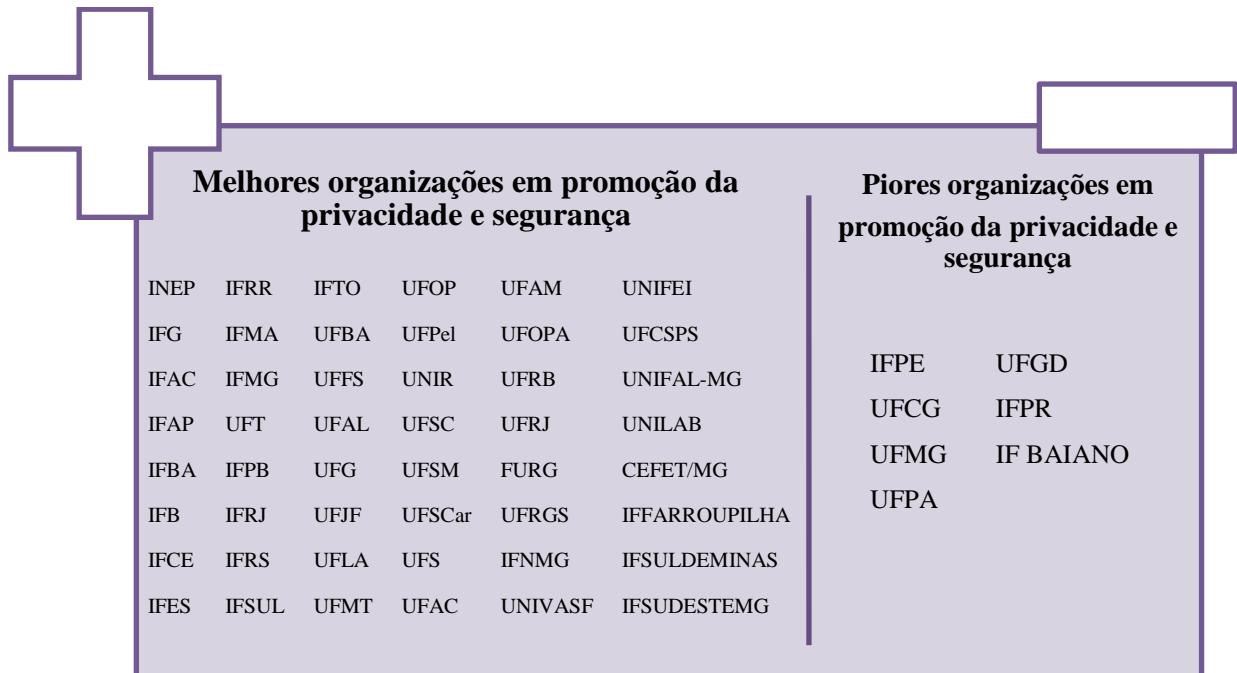


Figura 9 - Melhores e Piores organizações do Fator Privacidade e Segurança

Fonte: Elaborado pela autora.

5.1.5 Fator Usabilidade e Acessibilidade

Conforme esquematizado na Tabela 1, a média geral para o fator Usabilidade e Acessibilidade foi 2,50 (indicando 83,33% de atendimento, na média, às boas práticas esperadas) e a mediana foi de 2,55, com desvio padrão de 0,25. Apenas 5% dos casos pontuaram até 2 (menos de 66,67% de atendimento) e 54% dos casos pontuaram até 2,55 (mediana), portanto, os demais casos pontuaram até 3, o topo da escala. Apenas uma instituição atingiu o topo da escala, a UFG. A distribuição das médias dos casos apresentou-se bastante homogênea e com boa variabilidade entre as pontuações 2 e 3. Isso significa que, ao se comparar os *websites* analisados, a diferença de práticas de usabilidade e acessibilidade

adotadas pelos *websites* é muito pequena, tendo em vista que suas pontuações foram bem próximas.

O fator Usabilidade e Acessibilidade, em seu primeiro percentil, apresentou pontuação 2,35, indicando 78,33% de atendimento, na média, às boas práticas esperadas. Ou seja, apenas 25% dos casos atendem menos do que 78,33% em seus *websites*.

O Gráfico 5 evidenciou que a distribuição das médias se concentra toda do lado direito da linha central da escala, ou seja, nenhum caso pontuando 0 ou 1,0.

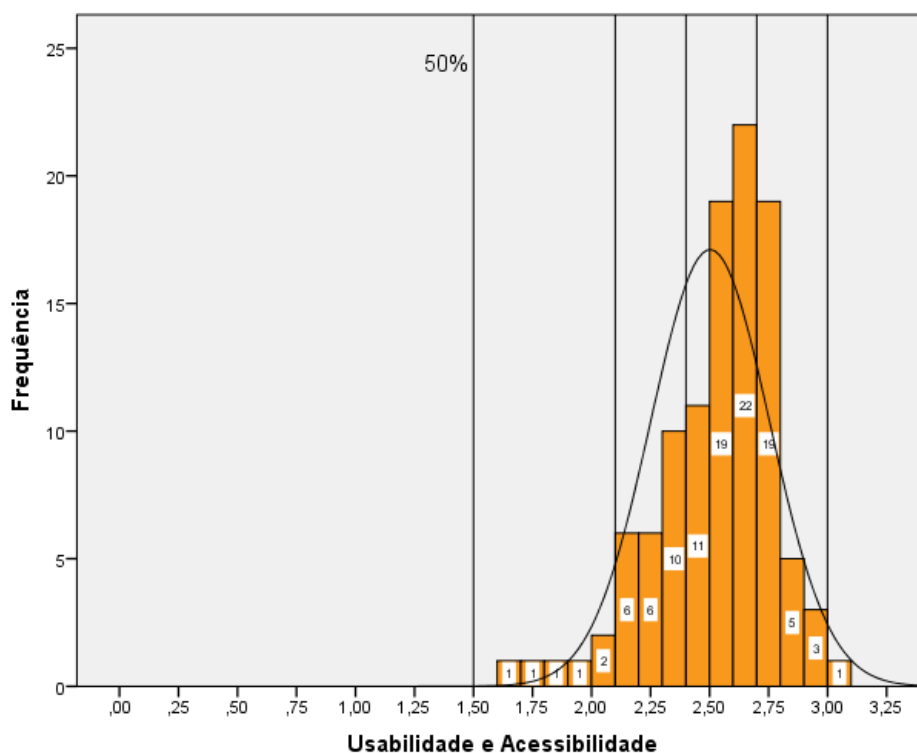
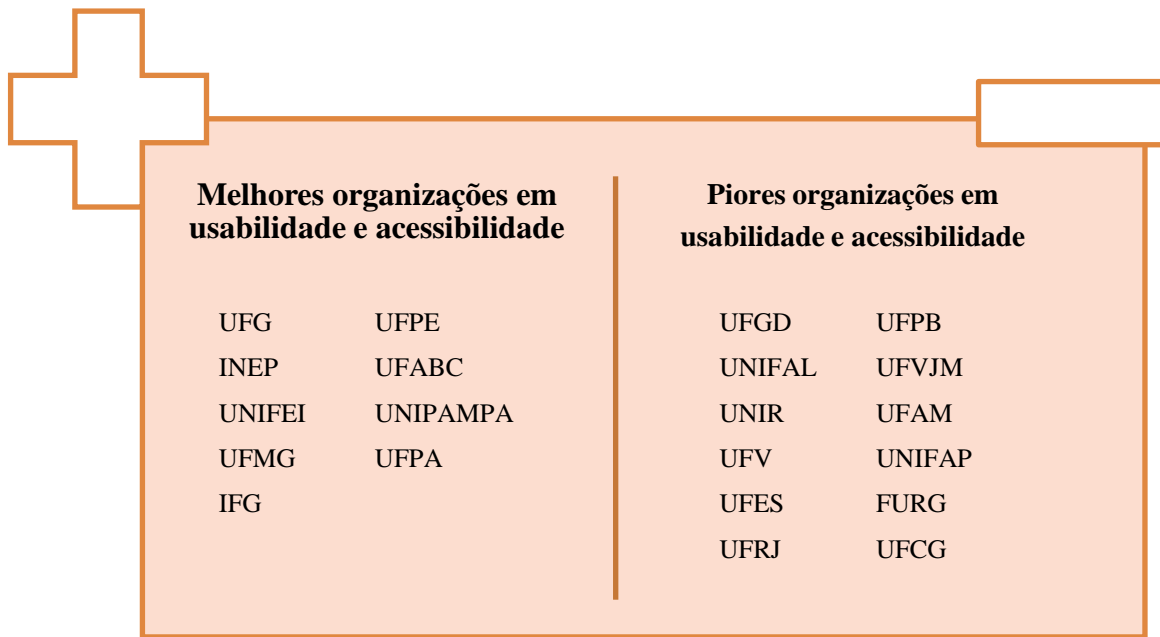


Gráfico 5- Histograma para o Fator Usabilidade e Acessibilidade

Fonte: Elaborado pela autora.

As melhores e as piores instituições no atendimento a este fator estão representadas na Figura 10.



Melhores organizações em usabilidade e acessibilidade		Piores organizações em usabilidade e acessibilidade	
UFG	UFPE	UFGD	UFPB
INEP	UFABC	UNIFAL	UFVJM
UNIFEI	UNIPAMPA	UNIR	UFAM
UFMG	UFPA	UFV	UNIFAP
IFG		UFES	FURG
		UFRJ	UFCG

Figura 10 - Melhores e Piores organizações do Fator Usabilidade e Acessibilidade.

Fonte: Elaborado pela autora.

Após a análise de todos os fatores, é perceptível que o fator que é menos atendido pelas organizações analisadas é o fator “Participação Cidadã”. Enquanto, de um lado, os fatores Conteúdo, Serviço, Privacidade e Segurança e Acessibilidade e Usabilidade indicaram de 82,67% a 87,66% de atendimento, na média, às boas práticas correspondentes, por outro lado, o fator Participação Cidadã indicou apenas 54,67% de atendimento, na média, às boas práticas correspondentes. Os dados revelam que Participação cidadã é o fator com menor pontuação, ou seja, as autarquias e fundações autárquicas estão deixando a desejar quanto à promoção de participação cidadã por meio de seus *websites*.

Assim, pode-se inferir que a comunicação entre governo e sociedade por meio da ferramenta *website* não está plena e, conseqüentemente, a participação da sociedade em determinadas decisões pode não estar ocorrendo de forma democrática. Um atendimento completo às boas práticas de Participação Cidadã caracteriza um governo voltado para

accountability, transparência e efetividade, que são requisitos essenciais para uma democracia de verdade.

5.1.6 Índice de Governança Digital em Autarquias – IGD-Aut

A partir da pontuação atribuída a cada item da escala, geraram-se escores individuais para cada fator. A média destes escores, por sua vez, representa o escore geral de governança digital para cada caso. Assim, o cálculo do IGD-Aut para cada organização corresponde à média obtida entre os itens da escala atribuídos aos cinco fatores. Portanto, foi medido o índice de atendimento de cada autarquia e fundação autárquica às boas práticas de governança digital.

O conjunto de observações do IGD-Aut nos 108 casos permite posicioná-los em um *ranking* que mostra o posicionamento individual de cada website em relação a cada fator e ao seu posicionamento geral. A Tabela *Ranking* (Apêndice 5) apresenta o IGD-Aut calculado em cada caso, uma coluna apresenta a média, outra apresenta a porcentagem em relação ao valor total da escala (valor 3), e a última apresenta a porcentagem em relação à média do IGD-Aut nos 108 casos. O *ranking* está organizado em quatro níveis (A, B, C e D) de acordo com a ordem decrescente dos escores. Os níveis apresentam a seguinte conformação (Figura 11):

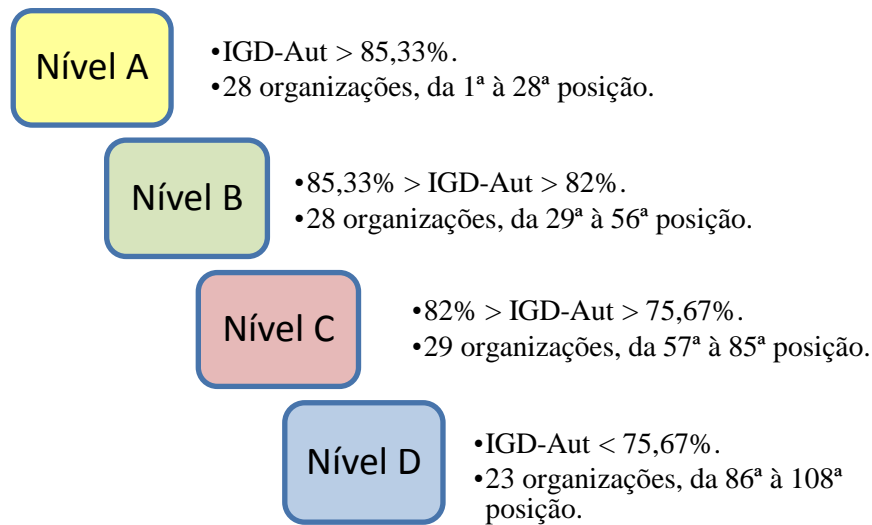


Figura 11 – Níveis de atendimento às práticas do IGD-Aut.

Fonte: Elaborado pela autora.

Para melhor análise do IGD-Aut em cada caso (Gráfico 6), para sua construção foram utilizadas as porcentagens do IGD-Aut relativas ao total. Nesse histograma, pode-se ver a classificação das organizações em níveis A, B, C e D.

Os níveis A e B apresentaram pontos fortes relacionados ao fator Conteúdo e pontos fracos relacionados ao fator Participação Cidadã. Já os níveis C e D apresentaram pontos fortes relacionados ao fator Serviço e fracos relacionados ao fator Participação Cidadã. Embora as autarquias e fundações autárquicas tenham tido IGD-Aut baixo no fator Participação Cidadã, em geral, elas atenderam bem às práticas da governança digital. A análise do Gráfico 6 permite verificar que a maioria pontuou entre 70% e 90% de atendimento às práticas. Mais da metade das organizações obteve IGD-Aut acima da média geral, totalizando 61 autarquias e fundações autárquicas (56,4% das organizações analisadas) que

apresentaram *websites* com implementação de boas práticas de governança digital acima da média.

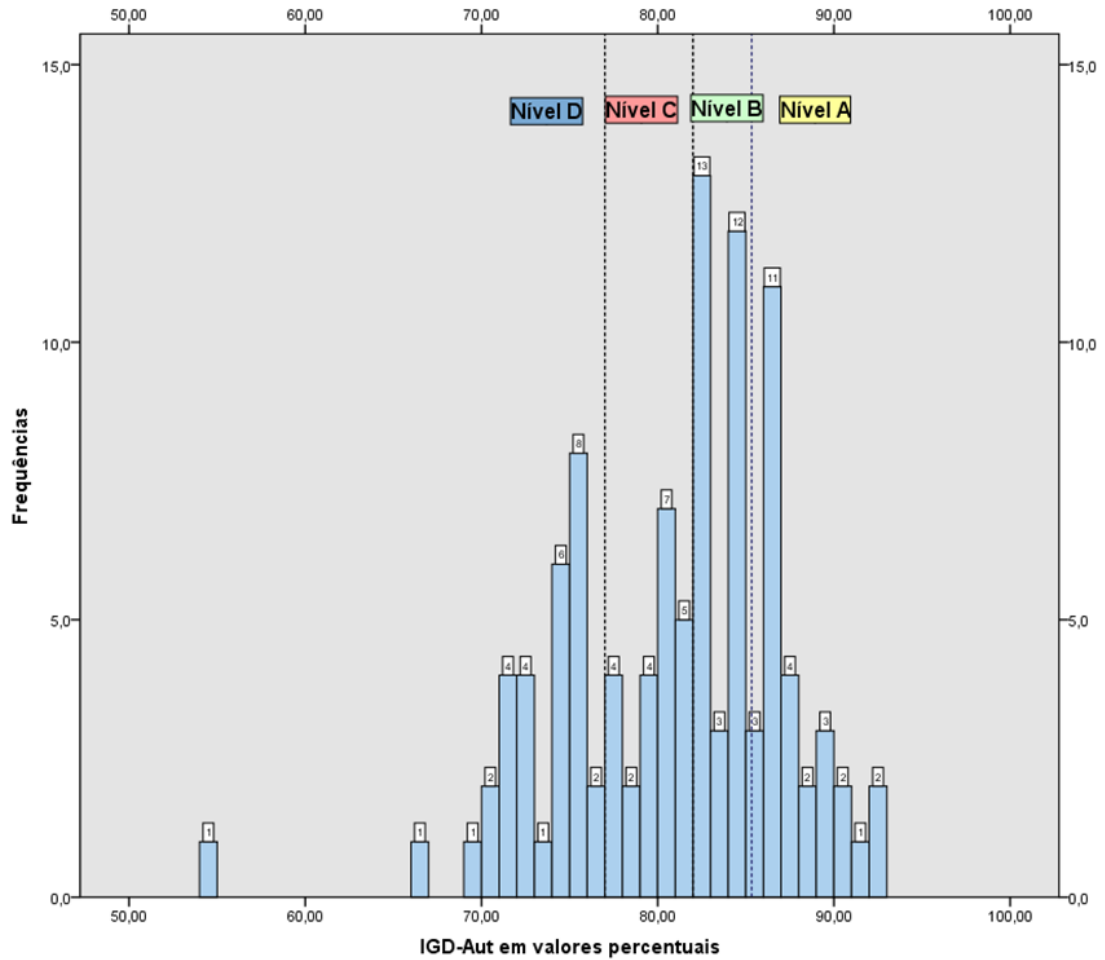


Gráfico 6 – Histograma para o IDG-Aut em níveis de atendimento

Fonte: Elaborado pela autora.

A média dos fatores dos níveis A, B, C e D e suas respectivas porcentagens para cada fator estão esquematizados na Tabela 2:

Tabela 2 - Médias e percentuais dos níveis para cada fator

Níveis	Fator Conteúdo		Fator Serviço		Fator Participação Cidadã		Fator Privacidade e Segurança		Fator Usabilidade e Acessibilidade		Governança Digital
A	2,83	94,32%	2,74	91,20%	1,96	65,42%	2,75	91,65%	2,71	90,30%	87,69%
B	2,73	90,92%	2,66	88,56%	1,78	59,17%	2,60	86,50%	2,56	85,48%	83,31%
C	2,51	83,83%	2,57	85,74%	1,49	49,56%	2,41	80,46%	2,50	83,31%	78,75%
D	2,41	80,48%	2,48	82,61%	1,31	43,72%	2,13	71,00%	2,18	72,61%	71,71%

Fonte: Elaborado pela autora.

a) Nível A

A pontuação máxima no IGD-Aut atingida por uma organização do Nível A foi de 92,67% de atendimento às boas práticas, já a média do nível A foi de 87,69% e a menor pontuação foi de 85,33%. Observa-se que as organizações do Nível A atenderam pelo menos 85,33% das boas práticas de governança digital. Foram elas: 13 universidades federais (correspondendo a 20,6% das universidades), 14 Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia (correspondendo a 36,8% dos Institutos) e o INEP. Dessas organizações posicionadas no Nível A, apenas duas são da região norte brasileira (Acre e Roraima, correspondente a 2% das organizações do Nível A), as demais 26 organizações estão distribuídas nas regiões sudeste (11 – 39% das organizações do Nível A), centro-oeste (6 – 21% das organizações do Nível A), sul (5 – 17% das organizações do Nível A) e nordeste (4 – 14% das organizações do Nível A). A Tabela 3 evidencia que a região Sudeste é a que apresenta mais autarquias e fundações autárquicas no Nível A, seguida do Centro-Oeste, Sul, Nordeste e, por último, o Norte. Essas organizações tiveram maior atendimento às práticas do fator Conteúdo e pior nas práticas de Participação Cidadã.

Quanto às práticas de Conteúdo, o nível A se destaca em relação às práticas relacionadas à disponibilização de conteúdos que apresentam a organização para os usuários,

como as políticas da organização e seus normativos (P1, P2). Nessas práticas, as organizações tiveram 100% de atendimento. As práticas de conteúdo relacionadas à transparência orçamentária e quadro de pessoal, concursos públicos (P3, P4, P5) também foram um destaque para este nível, com 89,2% das práticas atendidas em média. Já em relação às práticas do fator Participação Cidadã, a prática com 100% de atendimento pelas organizações do nível A foi a prática de disponibilização de *link* para redes sociais da instituição. As práticas deste fator que foram menos atendidas pelo nível A foram as relacionadas à realização de pesquisas de satisfação, permissão para o cidadão comunicar à organização fatos imprevistos e permitir avaliação pelo cidadão de eventos em geral promovidos pela organização (P23, P25, P26).

b) Nível B

O Nível B atingiu a pontuação máxima no IGD-Aut de 84,67%, média de 83,31% e mínima de 82,00%. Quanto às organizações do Nível B, elas correspondem a 20,6% das universidades e 39,4% dos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia. Dessas organizações posicionadas no Nível B, apenas duas são da região centro-oeste brasileiro (Tocantins, correspondente a 7% das organizações do Nível B), as demais 26 organizações estão distribuídas nas regiões sudeste (8 – 28% das organizações do Nível B), nordeste (7 – 25% organizações do Nível B), sul (6 – 21% das organizações do Nível B) e norte (5 – 17% das organizações do Nível B). A Tabela 3 evidencia que a região Sudeste é a que apresenta mais autarquias e fundações autárquicas no Nível B, seguida do Nordeste, Sul, Norte e por último o Centro-Oeste. Essas organizações tiveram maior atendimento às práticas do fator Conteúdo e pior nas práticas de Participação Cidadã.

Quanto às práticas de Conteúdo, o nível B se destaca em relação às práticas relacionadas à disponibilização de conteúdos relacionados às políticas da organização (P1),

obtendo 100% de atendimento a essa prática. Já em relação às práticas do fator Participação Cidadã, a prática com 100% de atendimento pelas organizações do nível B, também foi a prática de disponibilização de *link* para redes sociais da instituição. As práticas deste fator que foram menos atendidas foram as relacionadas à realização de pesquisas de satisfação, realização de consultas prévias e permissão para o cidadão comunicar à organização fatos imprevistos e permitir avaliação pelo cidadão de eventos em geral promovidos pela organização (P23, P24, P25, P26).

c) Nível C

O Nível C atingiu a pontuação máxima no IGD-Aut de 81,33%, média de 78,75% e mínima de 75,67%. Quanto às organizações do Nível C, elas correspondem a 30,1% das universidades e 18,4% dos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, mais a CAPES, Colégio Pedro II e CEFET/RJ. Dessas organizações posicionadas no Nível C, apenas duas são da região sul brasileira (Santa Catarina e Rio Grande do Sul, correspondente a 7% das organizações do Nível C), as demais 27 organizações estão distribuídas nas regiões nordeste (10 – 34% das organizações do Nível C), sudeste (8 – 27% organizações do Nível C), norte (5 – 17% das organizações do Nível C) e centro-oeste (4 – 13% das organizações do Nível C). A Tabela 3 evidencia que a região Nordeste é a que apresenta mais autarquias e fundações autárquicas no Nível C, seguido do Nordeste, Sul, Norte e por último o Centro-Oeste. Essas organizações tiveram maior atendimento às práticas do fator Serviço e pior nas práticas de Participação Cidadã.

Quanto às práticas de Serviço, o nível C se destaca em relação às práticas relacionadas à disponibilização de serviços relacionados a esclarecer os serviços prestados, permitir acesso a informações e disponibilizar o serviço de submissão e controle de queixas (P12, P16, P18). As organizações do nível C atenderam 100% a essas práticas de serviço. A

prática de serviço relacionada à permissão de registro do usuário para acesso a serviços, (P14) também foi destaque para este nível, com 97,7% de atendimento a essa práticas. A prática de Serviço com menor percentual de atendimento foi a relacionada a fornecer meios para o usuário busque ajuda para solução de problemas no *website* (P17), pontuando 3% de atendimento a esta prática. Já em relação às práticas do fator Participação Cidadã, a prática com maior atendimento pelas organizações do Nível C teve 89,6% de atendimento, que foi a prática de disponibilização de *link* para redes sociais da instituição. As práticas de permitir avaliação pelo cidadão de eventos em geral promovidos pela organização e permissão para o cidadão comunicar à organização fatos imprevistos (P25 e P26) não foram encontradas nos websites dessas organizações, ficando portando com IGD-Aut = zero. As práticas relacionadas à realização de pesquisas de satisfação, realização de consultas prévias (P23 e P24) apresentaram baixo IGD-Aut, 44% e 37%, respectivamente.

d) Nível D

O Nível D atingiu a pontuação máxima no IGD-Aut de 75,00%, média de 71,71% e mínima de 54,33%. Quanto às organizações do Nível D, elas correspondem a 28,5% das universidades e 5,2% dos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, mais a FUNDAJ, FNDE e CEFET/MG. Dessas organizações posicionadas no Nível D, três são da região centro-oeste, três da norte e três da sul (cada uma correspondente a 13% das organizações do Nível D), as demais 14 organizações estão distribuídas nas regiões nordeste (9 – 39% das organizações do Nível D) e sudeste (5 – 21% organizações do Nível D). A Tabela 3 evidencia que a região Nordeste é a que apresenta mais autarquias e fundações autárquicas no Nível D, seguida do Sudeste e, por último, empatadas, as regiões Sul, Norte e Centro-Oeste. Essas organizações tiveram maior atendimento às práticas do fator Serviço e pior nas práticas de Participação Cidadã.

Quanto às práticas de Serviço, o nível D se destaca em relação às práticas relacionadas à disponibilização de serviços relacionados a esclarecer os serviços prestados e permitir acesso a informações (P12, P16). As organizações do nível D atenderam 100% a essas práticas de serviço. A prática de Serviço com menor percentual de atendimento foi a relacionada a fornecer meios para o usuário busque ajuda para solução de problemas no *website* (P17), pontuando 13% de atendimento a esta prática. Já em relação às práticas do fator Participação Cidadã, a prática com maior atendimento pelas organizações do Nível D teve 91,3% de atendimento, que foi a prática de disponibilização de *e-mail* para contato com a política de resposta (P22). As práticas relacionadas à realização de pesquisas de satisfação, realização de consultas prévias (P23 e P24) apresentaram baixo IGD-Aut 13% e 33%, respectivamente e as práticas de permitir avaliação pelo cidadão de eventos em geral promovidos pela organização e permissão para o cidadão comunicar à organização fatos imprevistos (P25 e P26) não foram encontradas nos websites dessas organizações, ficando portanto com IGD-Aut = zero.

e) Distribuição por Regiões

A distribuição relativa dos níveis A, B, C e D entre as cinco regiões brasileiras e suas respectivas porcentagens estão esquematizadas na Tabela 3 e ilustrada na Figura 12.

Conforme Tabela 3, as organizações do nível A estão concentradas na região centro-oeste; as do nível B estão concentradas na região sul; as do nível C estão concentradas igualmente nas regiões norte e nordeste; as do nível D estão concentradas na região nordeste. Logo, a região centro-oeste é a que possui maior atendimento às práticas de governança digital nos *websites*. Por outro lado, a região nordeste é a que possui menor atendimento às práticas de governança digital nos *websites*.

Tabela 3 - Distribuição relativa dos níveis por regiões

	Norte	Centro-oeste	Nordeste	Sudeste	Sul
Nível A	2 13%	6 40%	4 13%	11 34%	5 31%
Nível B	5 33%	2 13%	7 23%	8 25%	6 38%
Nível C	5 33%	4 27%	10 33%	8 25%	2 13%
Nível D	3 20%	3 20%	9 30%	5 16%	3 19%
Total de organizações	15 100%	15 100%	30 100%	32 100%	16 100%

Fonte: Elaborado pela autora.

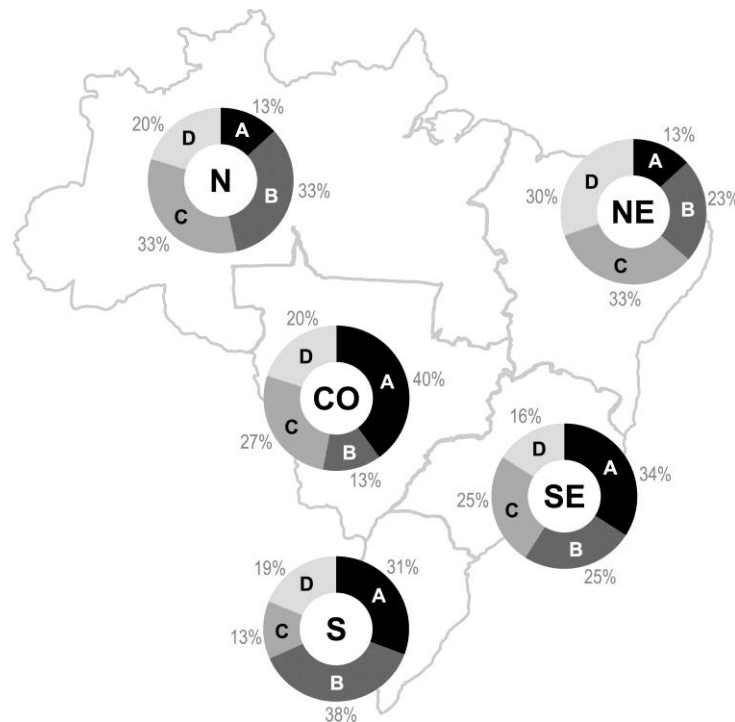


Figura 12 – Distribuição dos níveis por regiões brasileiras

Fonte: Elaborado pela autora.

5.2 Análises Fatoriais

A técnica de análise fatorial exploratória (AFE) é utilizada quando existem conjuntos de variáveis e se deseja investigar sua agregação em diferentes fatores para compor

uma estrutura teórica. Já a técnica de análise fatorial confirmatória (AFC) busca analisar se a estrutura teórica já definida previamente realmente é a mais adequada para um conjunto de variáveis. O intuito da realização da AFE e da AFC nesta pesquisa foi de corroborar a estrutura teórica apresentada no modelo conceitual teórico, que, conforme apresentado no referencial teórico, é uma estrutura amplamente utilizada por pesquisadores que estudam a governança em meio digital.

Utilizou-se o *software Mplus* para a realização dessas análises fatoriais. Devido à baixa variância típica dos casos, os métodos de análises fatoriais exploratórias e confirmatórias não foram satisfatórios para produzir resultados adequados aos dados. A homogeneidade entre os casos produziu modelos não confiáveis, razão pela qual optou-se por não considerar a escala como validada. Ressalta-se que a alta homogeneidade entre os casos é esperada, dado que a natureza da escala só admite quatro pontos possíveis (prática não identificada; prática com poucas informações, prática com ausência de algumas informações, e prática totalmente implantada). Além disso, deve-se considerar que as boas práticas associadas à Governança Digital exploradas na escala do IGD-Aut não são, em sua maioria, facultativas aos órgãos pesquisados. Assim, naturalmente, se espera que os dados sejam fortemente concentrados nas práticas totalmente implantadas, ou próximo a isso, o que realmente se observou nos dados. Frente à baixa variância dos dados, optou-se por utilizar o método de análise PLS, uma técnica multivariada usada nas ciências sociais para dados experimentais semelhantes. A análise PLS produziu um modelo adequado quando se excluíram os itens sem variância. Entretanto, o modelo gerado possui índices de ajuste insatisfatórios. A unifatorialidade dos itens foi insatisfatória para os fatores, não alcançaram o valor recomendado, conforme tabela constante do Apêndice 6. O fator com melhores índices foi o “Usabilidade e Acessibilidade”, com Alfa de Crombach de 0,56 e D. Rho de 0,63, entretanto, o recomendado é só aceitar fatores com ambos os índices acima de 0,70 (Sanchez,

2013). Em relação às cargas fatoriais, é esperado que os itens tenham carga fatorial acima de 0,7 (Sanchez, 2013). Somente as práticas P13 (carga = 0,85), P14 (carga = 0,84), P28 (carga = 0,78) e P43 (carga = 0,76) apresentaram as cargas fatoriais esperadas, conforme tabela constante do Apêndice 7. Algumas variáveis foram retiradas da análise devido à baixa variância.

Embora a análise PLS não tenha apresentado índices satisfatórios para a retenção do modelo, optou-se por submetê-lo a novos testes por entender que a literatura promove sua difusão reconhecendo estas variáveis como explicativas da Governança Digital. Entende-se que, embora não haja validação estatística na amostra pesquisada em razão da homogeneidade dos dados, a estrutura teórica corresponde, em efetivo, à manifestação do fenômeno. Desta forma, procedeu-se com o teste de correlações entre os fatores de primeira e segunda ordem, obtendo resultados confirmatórios da relação teórica.

A correlação mede o grau de associação entre variáveis. Tendo em vista a baixa variabilidade dos dados, foi utilizado um método não paramétrico, o *tau-b* de Kendall, que é recomendado para lidar com dados que fogem à normalidade. Os fatores foram correlacionados entre si para testar a estrutura do modelo teórico original. A análise das correlações (Tabela 4) permitiu verificar em que medida os fatores estão relacionados ao escore Geral de Governança Digital. Nas correlações, adotam-se como parâmetros: *tau-b* < 0,33, a relação é fraca; *tau-b* < 0,7, a relação é moderada; *tau-b* > 0,7, a relação é forte. Ressalta-se que o valor $p < 0,05$ é significativo para o conjunto de dados.

O fator Conteúdo esteve moderadamente correlacionado ao escore geral de Governança Digital (*tau-b* = 0,48, $p < 0,001$); o fator Serviço teve correlação fraca, embora limítrofe (*tau-b* = 0,33, $p < 0,001$); o fator Participação Cidadã teve correlação moderada (*tau-b* = 0,53, $p < 0,001$); o fator Privacidade e Segurança teve correlação fraca (*tau-b* = 0,29,

$p < 0,01$); e o fator Usabilidade e Acessibilidade teve correlação moderada ($\tau\text{-}b = 0,58$, $p < 0,001$).

Tabela 4- Correlações.

	Conteúdo	Serviço	Participação Cidadã	Privacidade e Segurança	Usabilidade e Acessibilidade
Governança Digital em Autarquias	0.48****	0.33***	0.53****	0.27**	0.58****

*Nota: * < 0,05; ** < 0,01; *** < 0,001; **** < 0,0001*

Fonte: Elaborado pela autora.

Portanto, optou-se por reter o modelo teórico conceitual de análise da governança digital utilizado nesta pesquisa, que também foi utilizada nos estudos de Mello e Slomski (2010) e de Holzer et al. (2015). Assim, procedeu-se com o cálculo dos escores individuais, para cada caso, associados a cada fator (IGD - Aut). Esses resultados são descritos na seção seguinte.

5.3 Recomendações Gerenciais

Esta seção apresenta uma discussão do referencial teórico governança digital de acordo com os resultados obtidos e sugere melhorias aos gestores para implementação em seus *websites* para fins de melhor atendimento às práticas de governança digital estudadas. Vale ressaltar que o intuito desta seção não é expor organizações que porventura não alcançaram boas médias, mas pelo contrário, é alertar a elas e a todas em qual ponto elas poderão priorizar sua atenção para que, assim, a sociedade e as organizações possam melhorar sua interação entre si, o que possibilita aprimorar os resultados gerados pelo governo para os cidadãos.

Embora as organizações tenham atingido médias boas em relação às práticas de governança digital em seus *websites*, existem algumas práticas isoladas que serão comentadas nesta seção para que determinadas organizações possam tomar ciência das carências e buscar aprimorar seus *websites* com vistas a permitir uma maior governança digital. Isso agrega ao entregar ao cidadão melhor meio de comunicação e interação com as organizações públicas objeto desta pesquisa. O fator com média mais baixa foi o Participação Cidadã, sendo, portanto, um fator que precisa de maior atenção por parte de todas as organizações, para que a democracia seja uma prática real nas autarquias e fundações autárquicas federais brasileiras vinculadas ao MEC.

Analisando o fator Conteúdo, a UFCG foi a única instituição que não atingiu a média 2,0. Em seu *website*, foram localizadas poucas informações sobre as práticas de Conteúdo P4, P7 e nenhuma informação sobre a prática P8. A P4 relaciona-se diretamente com a transparência dos dados relacionados aos servidores da instituição. Não disponibilizar informações públicas sobre eles vai na contramão da tendência atual, a política de governança digital, que, ainda, é amplamente amparada pela legislação brasileira desde a LAI, 2011. Já as práticas P7 e P8 estão relacionadas a conteúdo de eventos realizados ou programados para divulgação. Eventos, reuniões, encontros e similares são portas de entrada para ao cidadão e oportunidades para aprendizados das organizações e do cidadão. O fato de haver pouca informação sobre essas práticas pode significar ou que a UFCG não promove tantos eventos quanto outras organizações, ou, se promove, não disponibiliza de maneira clara em seu *website* o conteúdo produzido por esses eventos.

Em relação ao fator Serviço, apenas duas organizações, a UFCG e a UFCSPA, não atingiram a média 2,0. Em seus *websites*, não foram localizadas informações sobre as práticas de Serviço P13, P14, P17 e, no caso da UFCSPA, sobre a prática P20. As práticas P13 e P14 se referem respectivamente a “Permitir o registro do cidadão para serviços *on*

line ou direcionar para sistemas que permitam esse registro” e “Permitir o acesso a informações mediante senhas, como inscrições em eventos, cursos, disciplinas, avaliações, treinamentos, solicitação de matrícula etc, ou direcionar para sistemas que permitam essa ação” A implementação dessas práticas nos *websites* traduz a praticidade e a facilidade que as TICs proporcionam. A realização de serviços *online* é uma tendência dentro da política de governança digital e um exemplo de boas práticas de governança digital a ser seguido por qualquer instituição pública. Logo, a oferta de serviços via internet para os cidadãos ainda não está plena.

Já o fator Participação Cidadã foi o que atingiu menor média, sendo, assim, o menos praticado. Portanto é um fator que precisa de maior atenção por parte de todas as organizações, para que a democracia digital seja uma prática real no campo estudado. Principalmente as práticas P25 e P26, que não foram implementadas completamente pela maioria das instituições: apenas 4 % das instituições pontuaram “2” ou “3” na escala 0-3. A prática P23 também foi pouco implementada. Essas práticas tratam de realização de pesquisas de satisfação, disponibilização de campos que permitam a manifestação dos usuários para fins de alertas ou para avaliação de eventos em geral. A ausência de atendimento pleno a essas práticas revela a existência de poucos mecanismos de *feedback* do público-alvo da instituição. A e-democracia, construto associado à dimensão democracia digital do modelo teórico da governança digital, sugere que haja interação direta entre os cidadãos e o governo para que este tome decisões deliberadas e, assim, enfrente melhor os desafios públicos. Para isso, são necessários meios de participação cidadã, representados por exemplo pelas práticas P23 e P24, que medem exatamente a boa prática de o governo em abrir um canal de comunicação por meio de consultas aos cidadãos. Essas práticas não foram atendidas plenamente, o que quer dizer que, dentro de um período de tempo, o gestor da organização realizou poucas pesquisas envolvendo a população-alvo interessada nos assuntos competentes à organização.

Essa informação revela que as práticas adotadas não têm seguido completamente às recomendações atuais nacionais (política de governança digital e leis de acesso a informação) e internacionais (diretrizes da OCDE, compromissos da OGP). Para que os objetivos da e-democracia sejam alcançados, é necessária uma verdadeira intenção democrática (Clift, 2003) que se dá a partir da iniciativa governamental, concretizada, por exemplo, ao favorecer a participação social em seus *websites*. Os países da OGP têm criado maneiras de fomentar a participação social por meio digital, cumprindo assim seus compromissos. Entretanto, ressalta-se que, mesmo oferecendo redes sociais e *websites* para a participação cidadã, não é garantida a e-democracia, pois não basta criar esses meios e esperar que haja um forte engajamento. Segundo Freire e Stabile (2013), deve haver uma preocupação constante com a efetividade do canal de comunicação, incluindo melhorias no retorno dos resultados. Isso mostra que os *websites* analisados estão, em sua maioria, longe de garantir a e-democracia, pois nem o primeiro passo, iniciativa governamental, foi dado. Outro ponto que as organizações podem melhorar para ter melhores escores no IGD-Aut é abrir canal para o cidadão avaliar eventos em geral promovidos pela organização, como cursos, treinamentos, palestras, seminários, para que os próximos eventos sejam planejados considerando as sugestões e críticas do público-alvo. Essa boa prática de Participação Cidadã vai ao encontro do que a academia propõe para uma governança democrática: a aproximação do cidadão com o governo e o compartilhamento de conhecimento e experiências vividas pela sociedade para basear a tomada de decisão de um gestor (Sampaio, 2016).

O modelo organizacional que administração pública brasileira vivencia, a nova gestão pública com características na governança pública, requer que as dimensões da governança estejam em pleno atendimento. Nesse contexto, governança sem participação cidadã verdadeira torna-se impraticável. Admitindo que a governança seja uma "via de mão dupla" em que todos os *stakeholders* estivessem participando, essa lacuna de atendimento ao

fator participação cidadã mostra mais que a apenas a falha em um fator. Revela que ainda caminha-se para o alcance pleno de uma dimensão essencial da governança digital. Tendo em vista que a governança digital refere-se ao uso de meio digital para buscar o atingimento do bem comum e fortalecer a democracia digital, como atingir esses objetivos sem a participação cidadã por *websites*? O governo digital é visto como uma grande oportunidade para uma nova gestão, mais moderna e simplificada entre governo e sociedade. Nesse modelo de administração, seriam pontos centrais a transparência e a interação cidadã com o governo, atores considerados eixos principais para que aconteça uma reestruturação de Estado (Ruediger, 2003). Tais características são almeçadas pelo atual movimento da governança pública.

Quanto a Privacidade e segurança, as organizações IF BAIANO e IFPR foram as que obtiveram menor score. As práticas desse fator são importantes para que o usuário se sinta seguro utilizando os serviços da plataforma *web* ou consultando dados e informações pelo meio digital. A prática P29, que se refere à possibilidade de o usuário identificar erros ou revisar seus dados em formulários, pode aparentar muito simples, mas é de suma importância, já que dados pessoais são informações sigilosas. Por isso, ao coletar esse tipo de informação, o *website* deve ter cuidados especiais. Atentar-se à segurança do usuário faz com que se sintam mais à vontade e seguros em usar esse meio atual e prático que é o *website* de organizações.

Finalmente, sobre Usabilidade e Acessibilidade, apenas quatro organizações (UFAM, UNIFAP, FURG e UFCG) não atingiram a média 2,0. Em geral, em seus *websites*, foi encontrada pouca ou nenhuma informação sobre as práticas de Usabilidade e Acessibilidade P32, P33, P34, P42, P43, P44, P45, P47, P49 e P50. Essas práticas tratam da organização da interface dos *websites*, que deve apresentar informações organizadas e possuir mecanismos fáceis de retorno à página principal ou de busca. Também tratam da

possibilidade de acesso de pessoas com necessidades especiais, com deficiências visuais ou auditivas, bem como de acesso por estrangeiros. São práticas importantes para reduzir ao máximo o número de pessoas que, porventura, são excluídas desse ambiente em virtude de necessidades especiais.

Em relação aos níveis (A, B, C e D) classificados pelo *ranking* de atendimento às boas práticas do IGD-Aut, a todos eles, primeiramente, recomendam-se melhorias nas práticas de Participação Cidadã. Sanadas as lacunas existentes no fator Participação Cidadã, recomenda-se atenção a outros fatores para cada nível. Para as organizações classificadas no nível A, sugere-se maior atenção às práticas de Usabilidade e Acessibilidade, seguidas das práticas de Serviço, pois foram fatores pouco atendidos por esse grupo. Para os níveis B, C e D sugere-se maior atenção às práticas de Usabilidade e Acessibilidade seguida das práticas de Privacidade e Segurança.

Reitera-se que o IGD-Aut é um índice que pode ser aplicado por um gestor que possua bons conhecimentos de informática e domínio pleno do assunto. Ele é uma ferramenta atualizada de monitoramento, ou seja, que deve ser aplicado com frequência para analisar os websites e, com os resultados, buscar melhoria constante dos *websites* de autarquias e fundações autárquicas federais vinculadas ao MEC.

6. CONCLUSÕES

O estudo desenvolvido nesta dissertação buscou responder à pergunta de pesquisa **como mensurar o nível de implantação das práticas de governança digital das autarquias e fundações autárquicas da Administração Pública Federal brasileiras vinculadas ao MEC em seus Portais Eletrônicos?** Para isso, traçaram-se os objetivos específicos: mapear as dimensões teóricas e variáveis explicativas para o construto da governança digital; propor uma escala de medida para a governança digital (IGD-Aut) aplicada ao contexto de autarquias e fundações autárquicas da administração pública federal do Poder Executivo vinculadas ao MEC; aplicar o IGD-Aut às 108 autarquias e apresentar evidências de validade interna por meio das análises de correlações estatísticas; mensurar o nível atual de implantação da governança digital individual para cada autarquia e fundação autárquica por meio de seus escores no IGD-Aut; sugerir recomendações gerenciais às autarquias e fundações autárquicas estudadas, considerando as lacunas de atendimento às práticas mensuradas pelo IGD-Aut.

A governança é um termo amplamente utilizado e com muitas definições, cada uma adaptada ao contexto em que está inserida. No contexto da governança digital no setor público, ela é uma tendência internacional que está intimamente relacionada com os 05 fatores: Conteúdo, Serviço, Participação Cidadã, Privacidade e Segurança e Usabilidade e Acessibilidade. A relação entre esses construtos constrói uma estrutura teórica utilizada por diversos autores, como Mello e Slomski (2010), Holzer et. al (2015), Brasil (2016).

Os objetivos desta pesquisa foram alcançados por meio do desenvolvimento e aplicação de uma escala para mensuração e acompanhamento da implantação da governança

digital. Mapearam-se as dimensões teóricas e variáveis explicativas para o construto da governança digital, o que permitiu definir melhor tal construto, para que se fosse possível desenvolver uma escala de medida para a governança digital aplicada ao contexto de autarquias e fundações da administração pública federal do Poder Executivo vinculadas ao MEC.

A escala do IGD-Aut foi aplicada em todos os *websites* de autarquias e fundações autárquicas federais vinculadas ao MEC (totalizando 108 *websites*) e realizaram-se testes de análises fatoriais exploratórias e confirmatórias entre os fatores, mas a homogeneidade entre os casos produziu modelos não confiáveis. Ressalta-se que a alta homogeneidade entre os casos era esperada, dada a natureza do fenômeno estudado. A escala admite apenas quatro pontos (0 a 3) e as boas práticas exploradas na escala do IGD-Aut não são, em sua maioria, facultativas às organizações pesquisadas, por isso, naturalmente, espera-se que os dados sejam concentrados nas práticas totalmente implantadas, ou próximo a isso. Realizaram-se testes de correlações entre os fatores de primeira e segunda ordem, obtendo resultados confirmatórios da relação teórica, gerando a retenção do modelo teórico conceitual de análise da governança digital utilizado nesta pesquisa. Portanto, procedeu-se com o cálculo dos escores individuais, para cada caso, associados a cada fator (IGD_Aut).

Ao aplicar o IGD-Aut e apresentar evidências de validade interna por meio das análises de correlações, esta pesquisa contribuiu teoricamente preenchendo a lacuna da inexistência de um índice que mensure o nível atual de implantação da governança digital no contexto das autarquias e fundações autárquicas. Índice de aplicação pelo próprio gestor da instituição. A partir dos resultados obtidos com a aplicação do IGD-Aut nos 108 *websites*, foi possível posicionar as organizações e analisar os fatores individualmente.

O IGD-Aut foi medido para cada caso em cada fator e os escores encontrados permitiram a realização de um *ranking* organizado em grupos de organizações em ordem decrescente de atendimento às boas práticas de governança digital (níveis A, B, C e D).

O fator com maior atendimento às boas práticas pelos *websites* analisados é o fator Conteúdo que atingiu a média de 87,6% de atendimento pelas organizações analisadas. O segundo fator mais atendido foi o fator Serviço, com média de 87%. O terceiro lugar de atendimento foi o fator Usabilidade e Acessibilidade, com média de 83,3%. O penúltimo lugar em atendimento foi o fator Privacidade e Segurança, com média de 82,6%. Por fim, em último lugar, ou seja, o fator menos atendido pelos *websites* das organizações analisadas foi o fator Participação Cidadã, com média de atendimento de 54,6%. A partir desses resultados pode-se afirmar que a grande falha na governança digital se encontra na dimensão Participação Cidadã, que se refere às boas práticas de permissão da interação social em busca de opiniões, sugestões, averiguação da satisfação, entre outras práticas que envolvem o cidadão nas decisões de gestores. Esta é uma dimensão importante para a verdadeira democracia digital.

O nível A, o nível com maior atendimento às boas práticas, atingiu IGD-Aut de 87,68%; o nível B, 83,31%; o nível C, 78,75% e o nível D, 71,71%. Os níveis A e B, com maior concentração de organizações das regiões centro-oeste e sul, respectivamente, apresentaram pontos fortes relacionados ao fator Conteúdo e pontos fracos relacionados ao fator Participação Cidadã. Já os níveis C e D, com maior concentração de organizações das regiões norte e nordeste (no nível C) e nordeste (no nível D), apresentaram pontos fortes relacionados ao fator Serviço e fracos relacionados ao fator Participação Cidadã. As práticas menos atendidas pelo nível A foram as práticas de Participação Cidadã relacionadas à realização de pesquisas de satisfação (ou seja, pesquisas posteriores a uma tomada de decisão), permissão para o cidadão comunicar à organização fatos imprevistos e permitir

avaliação pelo cidadão de eventos em geral promovidos pela organização (P23, P25, P26). As menos atendidas pelo nível B também foram práticas de Participação Cidadã (P23, P25, P26) mais a P24 que está relacionada à realização consultas prévias ao cidadão (ou seja, pesquisas prévias a uma tomada de decisão). As práticas não atendidas pelo nível C, portanto, com IGD-Aut = zero, foram as práticas de permissão da avaliação pelo cidadão de eventos em geral promovidos pela organização e permissão para o cidadão comunicar à organização fatos imprevistos (P25 e P26). As práticas relacionadas à realização de pesquisas de satisfação, realização de consultas prévias (P23 e P24) apresentaram baixo IGD-Aut, 44% e 37%, respectivamente. Por fim, as práticas não atendidas pelo nível D, portanto, com IGD-Aut = zero, foram práticas de Participação Cidadã relacionadas à permissão de avaliação pelo cidadão de eventos em geral promovidos pela organização e permissão para o cidadão comunicar à organização fatos imprevistos (P25 e P26), igual ao resultado do Nível C. As práticas relacionadas à realização de pesquisas de satisfação, realização de consultas prévias (P23 e P24) foram pouco atendidas, pontuando IGD-Aut de 13% e 33%, respectivamente.

As práticas mais críticas não atendidas ou pouco atendidas pelas organizações se referem à participação cidadã, que é um fator da governança digital importante para a tomada de decisão governamental baseada nos anseios da sociedade. É um fenômeno que pode ser atingido atualmente com maior facilidade tendo em vista os avanços das TICs. A investigação desta pesquisa deu enfoque a *websites*, entretanto, vale ressaltar que a participação cidadã (fator menos atendido) pode ser alcançada por outros meios além de *website*. Por isso, o atendimento a estas práticas P23, P24, P25 e P26 não é obrigatório por força normativa, porque embora a legislação obrigue as organizações a considerarem a participação cidadã em seus atos, permite que ela seja realizada por diversos meios que não exclusivamente por *websites*. Entretanto, o atendimento às práticas de Participação Cidadã do IGD-Aut, ou seja, práticas de *websites*, é amplamente e frequentemente recomendada, pela literatura, que a cada

dia publica mais sobre o assunto e, de certa forma, pela legislação também, que tem acompanhado a teoria, promulgando normativos que instituem políticas com intuito de fortalecer práticas fomentadoras da participação cidadã, citando *websites* como uma ferramenta a ser amplamente utilizada pelas organizações, seguindo a tendência mundial.

As contribuições desta pesquisa incluem a disponibilização do IGD-Aut, índice atualizado, para utilização pelo gestor da instituição com vistas a monitorar seu *website*. Entende que as autarquias e fundações autárquicas, inclusive o INEP, ganham uma ferramenta de acompanhamento de suas ações em meio digital com fins a aprimorar seus meios de interação com o cidadão usuário desse canal. Os resultados gerados pela aplicação do IGD-Aut são importantes para a tomada de decisão dos gestores dos *websites* e conseqüentemente das organizações, tendo em vista que eles poderão priorizar suas ações de acordo com os fatores que se mostrarem menos atendidos. Além disso, entende-se que esta pesquisa contribuiu ao analisar o posicionamento de cada caso e, assim, sugerir recomendações gerenciais às organizações estudadas, considerando as lacunas de atendimento às práticas mensuradas pelo IDG-Aut, apontando quais práticas poderão ser mais exploradas pelos gestores para implementação nos *websites*.

Uma limitação deste estudo refere-se à medida da participação social apenas por um meio de comunicação: os *websites*. Como agenda de pesquisa, recomenda-se que, para estudos futuros que se proponham a testar a participação cidadã, investiguem outros meios de interação, como redes sociais, serviço de informação ao cidadão, consultas públicas e pesquisas presenciais, entre outros meios, além de *websites*. Ainda, sugere-se desenvolver uma escala de medida da governança digital adaptada para aplicação em outros setores da Administração Pública, tendo em vista que o IGD-Aut é aplicado a um recorte do setor público. Por isso, recomenda-se para futuras pesquisas o estudo de formas de mensurar a governança digital em outros contextos de instituições públicas, de outros poderes ou esferas,

mensurando e acompanhando o desenvolvimento da governança digital em todos os contextos de instituições públicas, tendo em vista a governança digital ser uma tendência que fortalece a relação entre governo e cidadão e abrange todo o setor público.

REFERÊNCIAS

- Abrúcio, L. F. (2010). Desafios Contemporâneos para a reforma da Administração Pública Brasileira. In *Administração Pública - Coletânea*.
- Akutsu, L., & Guimarães, T. de A. (2012). Dimensões da governança judicial e sua aplicação ao sistema judicial brasileiro. *Revista Direito GV*, 8(1), 183–202.
- Albert, I. O. (2009). Whose E-Governance?: A Critique Of Online Citizen Engagement In Africa. *International Journal Of Ebusiness And Egovernment Studies*, 1(1), 27–40.
- Alexandrino, M., & Paulo, V. (2015). *Direito Administrativo Descomplicado* (23ª Edição).
- Alves, M. V. C., & Dufloth, S. C. (2008). Portais Eletrônicos de Compras da Administração Pública: Contribuição para Avaliação da Governança Eletrônica no Brasil. *Revista Gestão & Tecnologia, Pedro Leopoldo*, 8(1), 1–19.
- Andion, C. (2012). Por uma nova interpretação das mudanças de paradigma na administração pública. *Cadernos EBAPE.BR*, 10(1), 1–19.
- 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 — Rio de Janeiro*, 47(2), 421–441.
- Belwal, R., & Al-Zoubi, K. (2008). Public centric e-governance in Jordan. *Journal of Information, Communication & Ethics in Society*, 6(4), 317–333. <https://doi.org/10.1108/14779960810921123>
- Bevir, M. (2011). Governança democrática: uma genealogia. *Revista de Sociologia E Política*, 19(39), 103–114. <https://doi.org/10.1590/S0104-44782011000200008>
- Brasil. Ministério do Planejamento, O. e G. S. de L. e T. da I. (2010). Padrões Brasil e-Gov: Cartilha de Usabilidade. Brasília.
- Brasil. Ministério do Planejamento, O. e G. (n.d.). (2016) Estratégia de Governança Digital.
- Brasil. Ministério do Planejamento, O. e G. S. de L. e T. da I. (2014). Gov.br e-MAG : Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico, 1–46.
- Calista, D. J., & Melitski, J. (2007). E-Government And E-Governance: Converging Constructs Of Public Sector Information And Communications Technologies. *Public Administration Quarterly*, 31(1/2), 87–120.
- Celso, R. P., Silva, S. J. da, & Coelho, F. de S. (2012). Análise Comparativa Das Políticas De Governança Eletrônica Nos Bric (S). *Revista Debates, Porto Alegre*, 6(2), 37–63.
- Clift, S. (2003). E-democracy, e-governance and public net-work. *Publicus.net*, 1–13.
- Cunha, M. A. V. C. da, Coelho, T. R., & Pozzebon, M. (2014). Internet E Participação: O Caso Do Orçamento Participativo Digital De Belo Horizonte. *RAE - Revista de Administração de Empresas, São Paulo*, 54(3), 296–308.
- Diniz, E. (1996). Governabilidade, governance e reforma do Estado: considerações sobre o novo paradigma. *Revista Do Serviço Público*, 47(2).

Domingues Filho, J. B. (2004). Reforma Do Estado: Governança, Governabilidade E Accountability. *História & Perspectivas*, (31), 207–227.

Duarte, E., Cardozo, M. A., & Vicente, E. F. R. (2012). Governança : Uma Investigação da Produção Científica Brasileira no Período de 2000 a 2009. *Contabilidade, Gestão E Governança*, 15(1), 115–127.

Decreto-lei n. 200, de 25 de fevereiro de 1967 (1967). Dispõe sobre a organização da Administração Federal, estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa e dá outras providências. Diário Oficial da União. Brasília, DF.

Eisenberg, J. (2004). Um quadro comparativo de sites de prefeituras municipais. In A. Chahin, M. A. Cunha, P. T. Knight, & S. L. Pinto. E-gov.br: a próxima revolução brasileira: eficiência, qualidade e democracia: o governo eletrônico no Brasil e no mundo. São Paulo: Prentice Hall.

Field, Andy; Miles, Jeremy; Field, Zoe. 2012. *Discovering Statistics Using R* (p. 225). SAGE Publications. Edição do Kindle.

Filho, J. R. F. (2003). Governança organizacional aplicada ao setor público. *VIII Congreso Internacional Del CLAD Sobre La Reforma Del Estado Y de La Administración Pública-Panamá*, 28–31. Retrieved from <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/clad/clad0047108.pdf>

Freire, F. R., & Stabile, M. (2013). As novas Tecnologias e a Participação Eletrônica: entre Promessas e Desafios. Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e comunicação no setor público: TIC Governo Eletrônico. Comitê Gestor da Internet no Brasil, 47-56.

Freitas, R. K. V. de, & Luft, M. C. M. S. (2014). Índice De Governança Eletrônica Nos Municípios: Uma Análise Do Estado De Sergipe. *Revista Eletrônica de Ciência Administrativa*, 13(1), 56–73. <https://doi.org/10.5329/RECADM.2014008>

Gonçalves, A. (2005). O Conceito de Governança. *XIV Congresso Nacional Do CONPEDI. Anais...Fortaleza. 3, 4 E 5 de Novembro*, 1–26. Retrieved from http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/conceito_de_governanca.pdf

Guimarães, T. D. A., & Medeiros, P. H. R. (2005). A Relação Entre Governo Eletrônico e Governança Eletrônica no Governo Federal Brasileiro. *Cadernos EBAPE.BR*, III(4), 1–18. <https://doi.org/10.1590/S1679-39512005000400004>

Hernandez, R. N. (2002). *Contribuciones Al Analisis Estadístico de Datos: Sensibilidad (Estabilidad y Consistencia) de Varios Coeficientes de Variabilidad Relativa y el Coeficiente de Variacion Proporcional (Cvp). El Coeficiente de Validez de Contenido (Cvc) y el Coeficiente Kapp.*

Holzer, M., & Kim, S.-T. (2005). *Digital governance in municipalities worldwide: A Longitudinal Assessment of Municipal Websites Throughout the World.* E-Governance Institute, National Center for Public Productivity.

Holzer, M., Manoharan, A. P., Zheng, Y., & Shark, A. (2015). *Digital Governance in Municipalities Worldwide (2015-16).*

Kakabadse, A., Kakabadse, N. K., & Kouzmin, A. (2003). Reinventing the Democratic Governance Project through Information Technology ? A Growing Agenda for Debate. *Public*

Administration Review, Vol. 63, N, 44–60.

Kaufmann, D., & Kraay, A. (2008). Governance Indicators: \nWhere Are We, Where Should We Be Going? \nDaniel Kaufmann \nAart Kraay, 1–30.

Lotta, G. S., Gonçalves, R., & Bitelman, M. (2014). A Coordenação Federativa De Políticas Públicas : Uma análise das políticas brasileiras nas últimas décadas. *Cadernos Gestão Pública E Cidadania*, 19(64), 2–18.

Luna, A. J. H. D. O., Costa, C. P., Moura, H. P. de, Novaes, M. A., & Nascimento, C. A. D. C. (2010). Agile Governance In Information And Communication Technologies : Shifting Paradigms. *Journal of Information Systems and Technology Management*, 7(2), 311–334. <https://doi.org/10.4301/S1807-17752010000200004>

Marconi, M; Lakatos, E (2007). Metodologia científica. São Paulo: Atlas. Cap. 9.

Marques, N. F. da C. R. C. (2011). Índices De Governança Municipal: Utilidade E Exequibilidade. *8º Congresso Nacional Da Administração Pública*, 218–234.

Matias, V. R., Antunes, G. de O., & Campos, M. A. L. (2015). Novas tecnologias e seus impactos na sociedade : o governo eletrônico em Belo Horizonte e promoção da cidadania a partir do orçamento participativo digital.

Matta, I. B. da, Ferreira, M. A. M., & Silva, E. A. (2014). Políticas Públicas no Setor de Saúde: mudanças, tendências e desafios sob a perspectiva da administração pública. *Revista de Administração Hospitalar*, 11(1), 12–27.

Medeiros, P. H. R. (2004). *Governo Eletrônico No Brasil: Aspectos Institucionais E Reflexos Na Governança*. Retrieved from http://repositorio.bce.unb.br/bitstream/10482/1544/1/Dissertacao_Paulo_Henrique_Medeiros.pdf

Medeiros, P. H. R., & Guimarães, T. de A. (2005). Contribuições do governo eletrônico para a reforma administrativa e a governança no Brasil. *Revista Do Serviço Público*, 56(4), 449–464.

Mello, G. R. de. (2009). Estudo das práticas de governança eletrônica: instrumento de controladoria para a tomada de decisões na gestão dos estados brasileiros. *Tese de Doutorado Em Ciências Contábeis, São Paulo*, 999. Retrieved from <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12136/tde-15102009-102145/pt-br.php>

Mello, G. R. de, & Slomski, V. (2010). Índice De Governança Eletrônica Dos Estados Brasileiros (2009): No Âmbito Do Poder Executivo. *JISTEM Journal of Information Systems and Technology Management*, 7(2), 375–408. <https://doi.org/10.4301/S1807-17752010000200007>

Pacheco, R. S. (2010). A agenda da nova Gestão pública. In *Burocracia e Política no Brasil: desafios para a ordem democrática no séc. XXI*. Rio de Janeiro.

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

Paula, A. P. P. De. (2005). Administração Pública Brasileira Entre O Gerencialismo E A Gestão Social. *RAE-DEBATE*, 45(1), 36–49.

Pereira, G. V., Macadar, M. A., & Pereira, V. M. (2013). Governança eletrônica sob perspectiva institucional: análise do portal de periódicos da Capes. *Revista Contemporânea de Economia E Gestão*, 11(2), 53–75. Retrieved from <http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/face/article/view/12250>

Richardson, R et. Col (2011). Pesquisa Social: Métodos e Técnicas. São Paulo: editora Atlas. Cap. 4.

Rothberg, D. (2008). Por uma agenda de pesquisa em democracia eletrônica. *Opinião Pública*, 14(1), 149–172. <https://doi.org/10.1590/S0104-62762008000100006>

Rua, M. das G. (1997). Desafios da administração pública brasileira: governança, autonomia, neutralidade. *Revista Do Serviço Público*, 48(3), 133–152. Retrieved from <http://seer.enap.gov.br/index.php/RSP/article/viewFile/392/398>

Ruediger, M. A. (2002). Governo eletrônico e democracia: uma análise preliminar dos impactos e potencialidades na gestão pública. *Organizações & Sociedade*, 9(25), 29–43. <https://doi.org/10.1590/S1984-92302002000300004>

Ruediger, M. A. (2003). Governança democrática na era da informação. *Revista de Administração Pública*, 37(6), 1257-1280.

Sampaio, R. C. (2016). e-Orçamentos Participativos como iniciativas de e-solicitação: uma prospecção dos principais casos e reflexões sobre a e-Participação. *Revista de Administração Pública*, 50(6), 937-958.

Sanchez, Gaston. 2013. PLS Path Modeling with R. Trowchez Editions. Berkeley. <http://www.gastonsanchez.com/PLS Path Modeling with R.pdf>

Santos, M. H. de C. (1997). Governabilidade, Governança e Democracia: Criação de Capacidade Governativa e Relações Executivo-Legislativo no Brasil Pós-Constituinte. *Dados*, 40(3). <https://doi.org/10.1590/S0011-52581997000300003>

Saxena, K. B. C. (2005). Towards Excellence in E-Governance. *International Journal of Public Sector Management*, 1–16. <https://doi.org/10.1108/09513550510616733>

Secchi, L. (2009). Modelos organizacionais e reformas da administração pública. *Revista de Administração Pública*, 43(2), 347–369. <https://doi.org/10.1590/S0034-76122009000200004>

Sorj, B., & Guedes, L. E. (2005). Exclusão digital. *Novos Estudos CEBRAP*, no. 72, 101–117. Retrieved from http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0101-33002005000200006&script=sci_arttext&tlng=pt

Ştefan, G. I. (2007). THE CHALLENGES OF E-GOVERNANCE IMPLEMENTATION. *Theoretical and Empirical Researches in Urban Management*, 2(4), 20–31.

Takahashi, T. (2000). *Livro verde-sociedade da informação no Brasil*. Brasília: MCT.

Tenório, F. G. (1998). Gestão social : uma perspectiva conceitual *. *Rev. Adm. Pública — Rio de Janeiro*, 32(5), 7–23.

Valente, M. A. L. (2004). Democracia em Max Weber. id/496896.

Weber. (1999). *M. Economia e sociedade*. Brasília, DF: Ed. UnB.

Zappellini, M. B. (2015). O Uso Da Triangulação Na Pesquisa Científica Brasileira Em Administração. *Administração: Ensino e Pesquisa*, 16(2), 241–273. <https://doi.org/10.13058/raep.2015.v16n2.238>

Zambrano, R. (2008). E-Governance and Development : Service Delivery to Empower the Poor. *International Journal of Electronic Government Research*, 4(2), 98–100.

ANEXO 1 – Quadro de Práticas de Governança que compõem o IGEB (Mello & Slomski, 2010).

Variáveis	Práticas	Fontes
PCon1	Disponibilizar uma lista de <i>links</i> de órgãos internos e externos, a localização dos escritórios, agências, setores etc., contato com horário de funcionamento, endereço, nomes etc.	Holzer e Kim (2005); Schuele (2005)
PCon2	Disponibilizar a agenda do gestor e das políticas da instituição.	Eisenberg (2004)
PCon3	Disponibilizar os códigos e regulamentos do Estado.	Holzer e Kim (2005).
PCon4	Disponibilizar as informações do orçamento, relatórios contábeis, anexos da LRF, informações das licitações em andamento, editais etc.	OECD (2001); Eisenberg (2004); Rose (2004); Holzer e Kim (2005); Knight e Fernandes (2006); Braga (2007).
PCon5	Disponibilizar as informações sobre os cargos, competências e salários dos servidores.	Chahin et al. (2004); Fernandes (2004); Holzer e Kim (2005); Braga (2007).
PCon6	Disponibilizar as informações sobre concursos públicos, editais, gabaritos de provas etc.	Torres <i>et al.</i> (2006); Braga (2007); Tripathi (2007).
PCon7	Permitir a cópia de documentos públicos, por meio de impressão, <i>download</i> etc.	Holliday (2002); Holzer e Kim (2005).
PCon8	Os documentos públicos devem ter referências corretas, ausência de erros de digitação, grafia ou gramática; identificação da propriedade intelectual, identificação das fontes ou dos responsáveis, meios de estabelecer contato; conteúdo em linguagem clara, tom profissional, ausência de preconceitos no discurso e informação livre de publicidade.	Vilella (2003).
PCon9	Disponibilizar informações sobre a gestão de emergências, utilizando o <i>site</i> como um mecanismo de alerta para problemas naturais ou provocados pelo homem.	Holzer e Kim (2005); Tripathi (2007).
PCon10	Publicar as ofertas de empregos, de treinamento e recursos de encaminhamento de currículo pelo interessado.	Holzer e Kim (2005); Tripathi (2007).
PCon11	Disponibilizar um calendário de eventos da comunidade, um quadro de anúncios/informativos etc.	Holzer e Kim (2005); Tripathi (2007). Navarro <i>et al.</i> (2007).
PCon12	Disponibilizar informações com atribuição de responsabilidade formal pelo conteúdo e pela atualização das páginas.	Chahin <i>et al.</i> (2004).
PCon13	Disponibilizar em seu <i>site</i> os arquivos de áudio e vídeo de eventos públicos, palestras, encontros etc.	Holzer e Kim (2005).

Quadro 1 – Práticas de Conteúdo

Variáveis	Práticas	Fontes
PSer1	Disponibilizar <i>e-mails</i> , telefones e endereços para solicitar informações.	Eisenberg (2004); Holzer e Kim (2005).
PSer2	A página principal deve ser personalizada para facilitar o acesso do cidadão aos serviços.	Holzer e Kim (2005).
PSer3	Permitir o acesso a informações privadas utilizando senhas, como em registros criminais, educacionais, médicos, cadastro civil etc.	Silva Filho e Perez (2004); Holzer e Kim (2005).
PSer4	Permitir o acesso a informações relacionadas à educação, indicadores econômicos, instituições educacionais, meio ambiente, saúde, transporte etc.	Tripathi (2007).
PSer5	Identificar o responsável ou gerenciador do <i>site</i> para possível contato ou responsabilização.	Holzer e Kim (2005).
PSer6	Disponibilizar um relatório das violações de leis e regulamentos administrativos.	Holzer e Kim (2005).
PSer7	Disponibilizar um mecanismo para submissão, monitoramento e eliminação de queixas/denúncias públicas.	Tripathi (2007).
PSer8	Disponibilizar as notícias e informações sobre políticas públicas.	Parreiras <i>et al.</i> (2004).
PSer9	Permitir o pagamento de impostos, taxas, contribuições de melhorias, multas etc. Essa prática deve permitir o acesso a informações, preenchimento de guias, cálculo do tributo e possível multa e juros, inclusive, o pagamento <i>on line</i> .	Chahin <i>et al.</i> (2004); Holzer e Kim (2005); Knight e Fernandes (2006); Torres <i>et al.</i> (2006).
PSer10	Permitir a consulta a dados cadastrais, débitos de veículos, emissão de guias para pagamento de multas, licenciamento, IPVA e seguro obrigatório, acesso à legislação e a programas de educação de trânsito.	Silva Filho e Perez (2004); Torres <i>et al.</i> (2006); Tripathi (2007)
PSer11	Permitir a obtenção eletrônica de documentos tributários, como: consultas e certidões tributárias, nota fiscal eletrônica etc.	Chahin <i>et al.</i> (2004); Torres <i>et al.</i> (2006)
PSer12	Permitir o registro do cidadão e/ou empresa para serviços <i>on line</i> .	Holzer e Kim (2005)
PSer13	Conceder licenças, registros ou permissões, como: licença sanitária, licença/registros de cães e outros animais, licença para abrir e fechar estabelecimentos, permissão para construção etc.	Holzer e Kim (2005); Torres <i>et al.</i> (2006)
PSer14	Permitir a compra de bilhetes para eventos etc.	Holzer e Kim (2005); Torres <i>et al.</i> (2006)
PSer15	Possuir um mecanismo de compras eletrônicas mediante a realização de leilões <i>on line</i> – pregão eletrônico – que consiste em um pregão via internet para negociações, automáticas e abertas, entre os órgãos do Estado, os compradores e os fornecedores do setor privado.	Chahin <i>et al.</i> (2004); Fernandes (2004); Parreiras <i>et al.</i> (2004); Sanchez (2005); Knight e Fernandes (2006)
PSer16	Publicar os editais de abertura de licitações e seus respectivos resultados.	Knight e Fernandes (2006)

Quadro 2 – Práticas de Serviços

Variáveis	Práticas	Fontes
PPC1	Possuir um boletim informativo <i>on line</i> .	Holzer e Kim (2005)
PPC2	Disponibilizar informações de governança.	Holzer e Kim (2005)
PPC3	Disponibilizar um <i>e-mail</i> para contato, com a descrição da política adotada de resposta, começando 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.	Clift (2003); Holzer e Kim (2005); Navarro et al. (2007)
PPC4	Disponibilizar um quadro de anúncios, bate-papo, fórum de discussão, grupos de discussão, <i>chats</i> etc., para discutir questões políticas, econômicas e sociais, com os gestores eleitos, órgãos específicos, especialistas etc., facilitando o diálogo entre governo e cidadãos, com verdadeira possibilidade de participação.	Panzardi et al. (2002); Clift (2003); Chahin et al. (2004); Eisenberg (2004); Parreiras et al. (2004); Rose (2004); Holzer e Kim (2005); Knight e Fernandes (2006); Navarro et al. (2007); Braga (2007); Bertot e Jaeger (2008)
PPC5	Disponibilizar a agenda de reuniões ou calendário das discussões públicas, incluindo o tempo, lugar, agenda e informações sobre os depoimentos dos cidadãos, participação, observação ou opções.	Clift (2003); Holzer e Kim (2005); Navarro et al. (2007)
PPC6	Fazer pesquisas ou sondagens, breves ou mais detalhadas, de satisfação, opinião, manifestação de preferências e sugestões, para verificar a percepção do cidadão quanto aos serviços prestados e à própria estrutura de governança eletrônica.	Clift (2003); Holzer e Kim (2005); Bertot e Jaeger (2008)
PPC7	Disponibilizar um canal específico para encaminhamento de denúncias.	Knight e Fernandes (2006)
PPC8	Disponibilizar informações biográficas, <i>e-mail</i> , telefone, fotografia, endereço para contato com os gestores eleitos e membros do governo.	Torres et al. (2006)
PPC9	Disponibilizar a estrutura e as funções do governo.	Torres et al. (2006)
PPC10	Disponibilizar um <i>link</i> específico para “democracia” ou “participação cidadã” na página principal do seu <i>site</i> , que o leva a uma seção especial, detalhando a finalidade e missão das unidades públicas, os decisores de alto nível, permitindo ligações com a legislação, orçamento e outros detalhes de informação de <i>accountability</i> .	Clift (2003)

Quadro 3 – Práticas de Participação Cidadã

Variáveis	Práticas	Fontes
PPS1	Declarar a política de privacidade no <i>site</i> , descrevendo os tipo de informações recolhidas e as políticas de utilização e partilha das informações pessoais, identificando os coletores das informações, disponível em todas as páginas que aceitam os dados, e com a data em que a política de privacidade foi revisada.	Bonett (2004); Parreiras et al. (2004); Holzer e Kim (2005); Schuele (2005)
PPS2	Permitir diminuir a divulgação de informações pessoais, dispondo da possibilidade de entrar e sair do fornecimento das informações.	Holzer e Kim (2005); Schuele (2005)
PPS3	Permitir que o usuário revise os dados pessoais e conteste os registros de informações incompletas ou erradas.	Holzer e Kim (2005); Schuele (2005)
PPS4	Informar as práticas antes de qualquer informação pessoal ser coletada, evidenciando a entidade que está obtendo a informação, o propósito do recolhimento, potenciais recebedores, natureza da informação, meios de coleta, se as informações são voluntárias ou obrigatórias e consequência do não fornecimento.	Schuele (2005)
PPS5	Limitar o acesso de dados e garantir que não será utilizado para fins não autorizados, utilizando senhas e criptografia de dados sensíveis e procedimentos de auditoria.	Manber et al. (2000); Holzer e Kim (2005)
PPS6	Disponibilizar um endereço de contato, telefone e/ou <i>e-mail</i> , específicos para denúncias, críticas etc., sobre a política de privacidade e segurança.	Holzer e Kim (2005)
PPS7	Permitir o acesso a informações públicas por meio de uma área restrita que exija senha e/ou registro, como uso de assinatura digital para identificar os usuários.	Chahin et al. (2004); Hayat et al. (2005); Holzer e Kim (2005)
PPS8	Permitir o acesso a informações não públicas para os servidores mediante uma área restrita que exija senha e/ou registro.	Holzer e Kim (2005)

Quadro 4 – Práticas de Privacidade e Segurança

Variáveis	Práticas	Fontes
PUA1	O tamanho da <i>homepage</i> (página inicial do <i>site</i>) deve ter no máximo dois comprimentos da tela	Holzer e Kim (2005)
PUA2	Determinar o público-alvo do <i>site</i> , com canais personalizados para grupos específicos, como cidadãos, empresas ou outros órgãos públicos.	Holzer e Kim (2005)
PUA3	A barra de navegação deve ter os itens agrupados na área de navegação, termos claros utilizados para definir as opções de navegação de categorias, ícones de navegação de reconhecimento imediato da classe de itens, <i>links</i> identificados etc.	Parreiras et al. (2004); Holzer e Kim (2005)
PUA4	Fornecer <i>links</i> clicáveis para a página inicial em todas as páginas, para os departamentos governamentais e para <i>sites</i> relacionados fora do governo.	Holliday (2002); Holzer e Kim (2005); Navarro et al. (2007)
PUA5	Disponibilizar na página principal um mapa do <i>site</i> ou esboço de todos os <i>sites</i> .	Parreiras et al. (2004); Holzer e Kim (2005); Torres et al. (2006); Braga (2007)
PUA6	As páginas devem ser constituídas com cores padrão e consistentes, com a adequação de estilos de fonte, formatação de texto, visibilidade dos elementos, critério para uso de logotipos etc.	Parreiras et al. (2004); Holzer e Kim (2005)
PUA7	Os textos devem estar sublinhados indicando os <i>links</i> .	Holzer e Kim (2005)
PUA8	Disponibilizar a data da última atualização das páginas.	Vilella (2003); Holzer e Kim (2005)
PUA9	Fornecer um <i>link</i> para informações sobre o governo, com a possibilidade de contato, com endereço, telefone, fax ou <i>e-mail</i> .	Holliday (2002); Braga (2007)
PUA10	Disponibilizar versões alternativas de documentos longos, como arquivos em .pdf ou .doc.	Holzer e Kim (2005)
PUA11	Permitir que os campos dos formulários sejam acessíveis por meio das teclas ou do cursor; identificando, claramente, aqueles com preenchimentos obrigatórios; fazendo com que a ordem das guias dos campos seja lógica, ou seja, com o toque na tecla “tab” passa para o próximo campo.	Holzer e Kim (2005)
PUA12	Disponibilizar informações de como identificar e corrigir erros submetidos.	Holzer e Kim (2005); Torres et al. (2006)
PUA13	Dispor de um <i>site</i> de busca ou um <i>link</i> no próprio <i>site</i> do governo.	Torres et al. (2006)
	Dispor de seu próprio mecanismo de pesquisa, permitindo que as pesquisas sejam feitas de forma específica, por	Holliday (2002);

PUA14	secretaria, em todo o <i>site</i> etc.; com recursos de pesquisas avançados, como a utilização de palavras, frases exatas, combinação etc.; com capacidade para classificar os resultados da pesquisa por relevância ou outros critérios.	Parreiras et al. (2004); Holzer e Kim (2005); Braga (2007); Navarro et al. (2007); Shi (2007)
PUA15	Disponibilizar um mecanismo de acesso aos portadores de necessidades especiais.	Holzer e Kim (2005)
PUA16	Disponibilizar os conteúdos do <i>site</i> em mais de um idioma.	Vilella (2003); Holzer e Kim (2005)
PUA17	Apresentar os textos escritos com fontes e cores adequadas.	Shi (2007)
PUA18	Disponibilizar os conteúdos de áudio com transcrições escritas e/ou legendas.	Shi (2007)
PUA19	Permitir o acesso ao <i>site</i> e seus conteúdos por meio do teclado do computador.	Shi (2007)

Quadro 5 – Práticas de Usabilidade e Acessibilidade

APÊNDICE 1 – Análises dos Juízes

GOVERNANÇA DIGITAL: DESENVOLVIMENTO E APLICAÇÃO DE UMA ESCALA PARA ANÁLISE DOS WEBSITES DE AUTARQUIAS FEDERAIS BRASILEIRAS VINCULADAS AO MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Questionário para avaliação de juízes

Instruções aos juízes

Este instrumento é formulado por pesquisadores que estão desenvolvendo uma escala para medir a governança digital dos *websites* das autarquias federais brasileiras vinculadas ao Ministério da Educação. Busca-se o desenvolvimento de um indicador de governança digital que permita à própria organização mensurar seu nível de atendimento às boas práticas da governança digital de simples aplicação e que permita utilizar como fonte de dados o *website* da própria autarquia de forma a proporcionar uma visão geral do nível de implantação das práticas de governança digital. Entende-se que a Governança Digital possui 5 dimensões (conteúdo, serviço, participação cidadã, usabilidade e acessibilidade, privacidade e segurança) e que cada dimensão poderá ser medida por diferentes práticas de governança no *site* oficial da autarquia. Assim, os pesquisadores adaptaram a escala proposta por Mello e Slomski (2009), desenvolvida para Estados brasileiros, para que seja aplicável em autarquias.

- Mello, G. R. de. (2009). Estudo das práticas de governança eletrônica: Instrumento de controladoria para a tomada de decisões na gestão dos estados brasileiros. *Tese de Doutorado Em Ciências Contábeis, São Paulo*, 999. Retrieved from <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12136/tde-15102009-102145/pt-br.php>

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

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

2) Pertinência em Relação às 5 dimensões (Análise de Conteúdo):

O item proposto corresponde às dimensões:

- Conteúdo (itens 1 a 18)
- Serviço (itens 19 a 29)

- Participação Cidadã (itens 30 a 42)
- Privacidade e Segurança (itens 43 a 51)
- Usabilidade e Acessibilidade (itens 52 a 76)

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.

Escala a ser aplicada pela pesquisadora na coleta de dados:

O website que estou analisando possui a prática de:

0 – Nenhuma prática identificada/Prática não implementada/Inexistente.

1- Poucas práticas identificadas/Prática com poucas informações.

2- Algumas práticas identificadas/ Prática com ausência de algumas informações/ Implantada, mas de maneira incompleta.

3- Práticas totalmente identificadas/ A prática está totalmente implantada.

QUESTIONÁRIO DO JUIZ 1:

Preferiu não opinar sobre Privacidade e Segurança e Usabilidade e Acessibilidade.

Para esses itens, no cálculo do CVC atribuiu-se a média dos demais questionários. Para este questionário, foi solicitado ao juiz uma análise a mais que eram os pontos da escala de quatro pontos (0-3). Os textos dos pontos da escala eram diferentes entre si e específicos para cada item. Em consideração à sugestão do juiz, optou-se por não variar os textos da escala de quatro pontos, para simplificar e tornar a escala do IGD-Aut operacional e de fácil aplicação.

Por isso, suprimiram-se as análises pontuais, tendo em vista não serem mais oportunas e os questionários posteriores foram enviados com essa adaptação, com a escala igual para todos os itens.

DIMENSÃO CONTEÚDO			
Item	O site que estou analisando possui a prática de:	Clareza	Observações
1	Disponibilizar seu organograma com as localizações dos setores internos e contato com horário de funcionamento, endereço, nomes etc.	3	“Localizações dos setores internos” ficou confuso, pois dá a impressão de localização física, mas quando aparece próximo ao organograma, deixa a dúvida se é localização na estrutura interna.
2	Disponibilizar a agenda do gestor e das políticas da instituição, formas de financiamento de bolsas/pesquisas, linhas de pesquisa, programas e ações de sua competência.	2	Problema de paralelismo. Do jeito que está parece “a agenda do gestor” e “a agenda das políticas”. Mistura um funcionário com as normas. A ideia não ficou clara.
3	Disponibilizar normativos que regulamentam a entidade, como portarias, regimento interno, resoluções, procedimentos da ouvidoria etc.	4	A palavra “normativos” fica redundante, pois você dá exemplos depois (portarias, regimento interno, resoluções). Só esses itens já seriam suficientes.
4	Disponibilizar informações sobre orçamento, como seus recursos financeiros e sua execução orçamentária, informações das licitações em andamento, editais etc.	3	Achei que orçamento é muito amplo, até porque você coloca “execução orçamentária” depois. Quando se lê orçamento, acredito que já englobaria tudo isso. A partir do momento que se especifica, teria que colocar todos os itens como “executado, empenhado, previsto, liquidado” etc.
5	Disponibilizar informações sobre os cargos, competências e salários dos servidores.	5	
6	Disponibilizar as informações sobre concursos públicos, editais, gabaritos de provas etc.	5	Só cuidado com “editais”, que já tem no item 4.
7	Permitir a cópia de documentos públicos, por meio de impressão, <i>download</i> etc.	5	
8	Documentos públicos devem ter referências corretas, ausência de erros de digitação, grafia ou gramática; identificação da propriedade intelectual, identificação das fontes ou dos responsáveis, meios de estabelecer contato; conteúdo em linguagem clara, tom profissional, ausência de preconceitos no discurso e informação livre de publicidade.	5	é impossível (ou muito difícil) avaliar todos os documentos e todo o texto do portal para verificar a grafia.
9	Disponibilizar informações sobre a gestão de emergências, utilizando o <i>site</i> como um mecanismo de alerta para problemas naturais ou provocados pelo homem.	4	

10	Publicar as ofertas de empregos, de treinamento e recursos para encaminhamento de currículo pelo interessado.	4	Tem diferença entre as ofertas e os concursos? Não poderiam estar mais próximos esses itens?
11	Disponibilizar um calendário de eventos da organização, um quadro de anúncios/informativos etc.	5	
12	Disponibilizar informações sobre autoria e responsabilidade formal pelo conteúdo e pela atualização das páginas.	5	
13	Disponibilizar em seu <i>site</i> os arquivos de áudio e vídeo de eventos públicos, palestras, encontros etc.	5	
14	Disponibilizar política de classificação de informações referente ao grau de sigilo.	5	
15	Disponibilizar canal em que o cidadão possa solicitar informações pessoais ou gerais.	5	Pessoais de quem? Dos funcionários?
16	Disponibilizar local para perguntas e respostas mais frequentes dos usuários.	5	
17	Disponibilizar versão em língua Portuguesa dos documentos produzidos em língua estrangeira.	5	
18	Disponibilizar Plano de Dados Abertos da organização ou documento equivalente.	5	
DIMENSÃO SERVIÇO			
Item	O <i>site</i> que estou analisando possui a prática de:	Clareza	Observações
19	Disponibilizar <i>e-mails</i> , telefones e endereços para solicitar informações de acordo com as competências das áreas internas.	5	Não está muito similar ao primeiro item, com endereços etc.? Achei redundante.
20	A página principal esclarece aos cidadãos quais são os serviços prestados.	5	
21	Permitir o acesso a informações privadas utilizando senhas, como em inscrições em eventos, cursos, disciplinas, avaliações, treinamentos, solicitação/reserva de matrícula etc.	5	Não está parecido com o item 15?
22	Permitir o acesso a informações relacionadas a educação, como rankings educacionais indicadores, ofertas de cursos, normativos etc.	5	
23	Identificar o responsável ou gerenciador do <i>site</i> para contato ou responsabilização.	5	Não está igual ao 12?
24	Disponibilizar um mecanismo para submissão, monitoramento e eliminação de queixas/denúncias públicas.	4	Não está muito parecido ao item que menciona a ouvidoria?
25	Disponibilizar notícias e informações sobre políticas públicas em educação.	5	Não entendo como relevante para a autarquia.
26	Permitir o registro do cidadão para serviços <i>on line</i> .	5	Parecida com as questões de acesso.
27	Permitir a inscrição e compra de bilhetes para eventos em geral, como cursos, treinamentos, palestras etc.	5	

28	Possuir um mecanismo de compras eletrônicas mediante a realização de leilões <i>on-line</i> – pregão eletrônico.	5	
29	Publicar os editais de abertura de licitações e seus respectivos resultados.	5	
DIMENSÃO PARTICIPAÇÃO CIDADÃ - PC			
Item	O site que estou analisando possui a prática de:	Clareza	Observações
30	Possuir um boletim informativo <i>on-line</i> que mostre oportunidades para que os cidadãos participem de atividades promovidas pela organização.	5	Quais atividades?
31	Disponibilizar um <i>e-mail</i> 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.		Muito específico.
32	Disponibilizar um quadro de anúncios, bate-papo, fórum de discussão, grupos de discussão, <i>chats</i> etc., para discutir questões políticas, econômicas e sociais com os gestores eleitos, órgãos específicos, especialistas etc., facilitando o diálogo entre governo e cidadãos, com verdadeira possibilidade de participação.	3	Faz diferença o conteúdo a ser discutido?
33	Disponibilizar a agenda de reuniões ou calendário das Discussões públicas, incluindo o tempo, lugar, agenda e informações sobre os depoimentos dos cidadãos, participação, observação, etc.	5	
34	Fazer pesquisas ou sondagens de satisfação, opinião, manifestação de preferências e sugestões, para verificar a percepção do cidadão quanto aos serviços prestados e à própria estrutura de governança eletrônica.	5	Será que a divulgação não deveria ser avaliada também, e não só a realização?
35	Fazer pesquisas ou sondagens, consultas ou referendos, de opinião e de manifestação de preferências e sugestões dos cidadãos sobre as decisões de grande interesse a serem tomadas pela organização.	5	Achei muito similar à anterior.
36	Disponibilizar informações biográficas, <i>e-mail</i> , telefone, fotografia, endereço para contato com a alta gestão da organização.	2	Repetitivo. Os endereços, contatos etc. já apareceram várias vezes em outros itens.
37	Descrever a missão e as funções da organização.	3	Igual ao item 1!
38	Disponibilizar um <i>link</i> específico para “democracia” ou “participação cidadã” na página principal do seu <i>site</i> .	2	Também já apareceu com outra nomenclatura, com alguma questão de participação.
39	Dispor de canais que os cidadãos compartilhem experiências e informações.	3	Repetitivo. Se tiver um canal de participação já será suficiente.

40	Disponibilizar um campo para publicações pelo cidadão referentes a fatos imprevistos ou imprevisíveis, utilizando o <i>site</i> como um mecanismo de alerta para problemas naturais ou provocados pelo homem.	4	
41	Disponibilizar canais para avaliação de eventos em geral, como cursos, treinamento, palestras etc.	4	
42	Disponibilização de <i>link</i> para os perfis das redes sociais da organização.	4	

Avalie a adequação da escala e das instruções.

a) ESCALA

Adequada

Parcialmente adequada

Inadequada

Adequações necessárias: Particularmente (e de forma bem sincera), eu achei a escala muito grande, e você terá dificuldades para obter respostas. O ponto principal é que o conteúdo da escala muda em cada item, e isso dificulta muito, pois o respondente tem que ler mais de 300 afirmativas (76 questões x 4 opções em cada). Foi mais de 1h30min de trabalho para avaliar até o item 42. Depois de um tempo, o questionário torna-se bem complicado. Juro que não quero ser grosseiro, mas ele torna-se “irritante”, pois são muitos itens e várias repetições. Talvez seja um problema do original, mas é um problema bem grande. Outro ponto é que ela altamente repetitiva em cada item. Por exemplo, o texto que é colocado na primeira coluna da esquerda, logo após o número, é idêntico ao texto das alternativas. Não sei se as sugestões poderão ser implementadas, mas vou tentar mesmo assim. A primeira é, de algum jeito, tentar deixar a escala igual em todos os itens, para ter maior chance de respostas. Não sei se isso é possível, pois as opções são mais qualitativas do que quantitativas, mas enfim... A segunda sugestão seria alterar o “nome” de cada item, para pelo menos diminuir a repetição. Por exemplo, no item 4, colocar somente “Orçamento”, mais como um “tema” do que uma “prática” tão comprida. A terceira sugestão seria uma alternativa de questionário. Por exemplo, no item 4, ao invés de colocar 4 alternativas que vão se repetindo e adicionando um item, eu colocaria algo desse tipo:

4. “Identifique quais das informações abaixo sobre orçamento estão presentes no site”

Orçamento Execução orçamentária Editais
 Recursos financeiros Licitações em andamento

Então, dependendo da quantidade de itens que fossem anotados, você conseguiria identificar o nível da prática.

b) INSTRUÇÕES

Adequadas

Não adequadas

Adequações necessárias: Do jeito que está escrito, parece que o respondente só vai anotar 0, 1, 2 e 3, e não que terá que ler tudo. Não sei se eu não entendi bem, mas achei realmente complicado. Se em cada item o respondente tiver que ler todas as opções, as instruções do questionário deveriam ser somente “anote a opção mais adequada”.

Sugestões adicionais para adequações do instrumento: Eu não sou especialista no assunto e, por isso, abdiquei de avaliar a pertinência ou análise teórica. Contudo, acho que a “possibilidade de download e/ou impressão”, que aparece em diversos itens, não deveria ser considerado um nível de prática superior. Isso porque, com as opções e ferramentas computacionais existentes, praticamente tudo o que aparece na tela do computador é passível de ser salvo, impresso ou baixado pelo usuário. A facilidade disso é mais um componente funcional do que algo a ser considerado uma prática superior, ou mais refinada. Aliás, isso é medido no item 7, que deveria já ser considerado para todos.

Outro ponto é a diferença de “algumas informações” e “informações completas”. Isso ficou muito relativo, muito subjetivo, e difícil de avaliar. Quais seriam as diferenças entre o “algumas” e o “completas”? Não vejo como uma diferença qualitativa clara.

Será que os itens 7, 12 e 17 não seriam do grupo “Serviços”?

QUESTIONÁRIO DO JUIZ 2:

DIMENSÃO CONTEÚDO				
Item	O site que estou analisando possui a prática de:	Clareza	Pertinência	Observações
1	Disponibilizar seu organograma com as localizações dos setores internos e contato com horário de funcionamento, endereço, nomes etc.	3	4	
2	Disponibilizar a agenda do gestor e das políticas da instituição, formas de financiamento de bolsas/pesquisas, linhas de pesquisa, programas e ações de sua competência.	3	4	
3	Disponibilizar normativos que regulamentam a entidade, como portarias, regimento interno, resoluções, procedimentos da ouvidoria etc.	4	5	
4	Disponibilizar informações sobre orçamento, como seus recursos financeiros e sua execução orçamentária, informações das licitações em andamento, editais etc.	4	3	
5	Disponibilizar informações sobre os cargos, competências e salários dos servidores.	4	4	
6	Disponibilizar as informações sobre concursos públicos, editais, gabaritos de provas etc.	4	5	
7	Permitir a cópia de documentos públicos, por meio de impressão, <i>download</i> etc.	4	3	Está + para SERVIÇO do que para CONTEÚDO.

8	Documentos públicos devem ter referências corretas, ausência de erros de digitação, grafia ou gramática; identificação das fontes ou dos responsáveis, meios de estabelecer contato; conteúdo em linguagem clara, tom profissional, ausência de preconceitos no discurso e informação livre de publicidade.	1	4	Descrição do item é grande, em demasia
9	Disponibilizar informações sobre a gestão de emergências, utilizando o <i>site</i> como um mecanismo de alerta para problemas naturais ou provocados pelo homem.	4	2	Está + para SERVIÇO do que para CONTEÚDO.
10	Publicar as ofertas de empregos, de treinamento e recursos para encaminhamento de currículo pelo interessado.	4	4	
11	Disponibilizar um calendário de eventos da organização, um quadro de anúncios/informativos etc.	4	5	
12	Disponibilizar informações sobre autoria e responsabilidade formal pelo conteúdo e pela atualização das páginas.	5	5	
13	Disponibilizar em seu <i>site</i> os arquivos de áudio e vídeo de eventos públicos, palestras, encontros etc.	5	5	
14	Disponibilizar política de classificação de informações referente ao grau de sigilo.	4	1	Está mais para a dimensão PRIVAC/SEGURANÇA
15	Disponibilizar canal em que o cidadão possa solicitar informações pessoais ou gerais.	4	1	VEJO COMO “SERVIÇO” e não CONTEUDO
16	Disponibilizar local para perguntas e respostas mais frequentes dos usuários.	4	1	VEJO COMO “SERVIÇO” e não CONTEUDO
17	Disponibilizar versão em língua Portuguesa dos documentos produzidos em língua estrangeira.	5	5	
18	Disponibilizar Plano de Dados Abertos da organização ou documento equivalente.	4	1	VEJO COMO “SERVIÇO”
DIMENSÃO SERVIÇO				
Item	O site que estou analisando possui a prática de:	Clareza	Pertinência	Observações
19	Disponibilizar <i>e-mails</i> , telefones e endereços para solicitar informações de acordo com as competências das áreas internas.	5	3	Parece algo conflitante, pois o comum é possuir canal único centralizado com a finalidade de atendimento à sociedade e, no máximo, uma Assessoria de Comunicação para lidar com imprensa.
20	A página principal esclarece aos cidadãos quais são os serviços prestados.	5	5	
21	Permitir o acesso a informações privadas utilizando senhas, como em inscrições em eventos, cursos, disciplinas, avaliações, treinamentos, solicitação/reserva de matrícula etc.	5	5	

22	Permitir o acesso a informações relacionadas a educação, como rankings educacionais indicadores, ofertas de cursos, normativos etc.	5	5	
23	Identificar o responsável ou gerenciador do <i>site</i> para contato ou responsabilização.	5	5	Aqui vale uma ressalva, todo site ligado ao governo já tem isso divulgado de forma centralizada em um portal mantido pelo Serpro
24	Disponibilizar um mecanismo para submissão, monitoramento e eliminação de queixas/denúncias públicas.	5	5	Avaliar se o termo seria “submissão, monitoramento e tratamento”, o termo “eliminação” parece inadequado.
25	Disponibilizar notícias e informações sobre políticas públicas em educação.	5	5	
26	Permitir o registro do cidadão para serviços <i>on line</i> .	5	5	
27	Permitir a inscrição e compra de bilhetes para eventos em geral, como cursos, treinamentos, palestras etc.	5	4	Avaliar se no caso de o site disponibilizar um link de divulgação para concretização em uma plataforma parceira, a exemplo do “Sympla”, já não seria o suficiente para atender o item
28	Possuir um mecanismo de compras eletrônicas mediante a realização de leilões <i>on-line</i> – pregão eletrônico.	5	5	Avaliar se no caso de o site disponibilizar um link para o comprasnet.gov já não seria o suficiente para atender o item
29	Publicar os editais de abertura de licitações e seus respectivos resultados.	5	5	
DIMENSÃO PARTICIPAÇÃO CIDADÃ - PC				
Item	O site que estou analisando possui a prática de:	Clareza	Pertinência	Observações
30	Possuir um boletim informativo <i>on-line</i> que mostre oportunidades para que os cidadãos participem de atividades promovidas pela organização.	5	5	
31	Disponibilizar um <i>e-mail</i> 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	
32	Disponibilizar um quadro de anúncios, bate-papo, fórum de discussão, grupos de discussão, <i>chats</i> etc., para discutir questões políticas, econômicas e sociais com os gestores eleitos, órgãos específicos, especialistas etc., facilitando o diálogo entre governo e cidadãos, com verdadeira possibilidade de participação.	4	4	E se eles utilizarem uma comunidade no facebook, atenderia esse item? Elas seria considerada um fórum?

33	Disponibilizar a agenda de reuniões ou calendário das Discussões públicas, incluindo o tempo, lugar, agenda e informações sobre os depoimentos dos cidadãos, participação, observação, etc.	5	5	
34	Fazer pesquisas ou sondagens de satisfação, opinião, manifestação de preferências e sugestões, para verificar a percepção do cidadão quanto aos serviços prestados e à própria estrutura de governança eletrônica.	5	4	
35	Fazer pesquisas ou sondagens, consultas ou referendos, de opinião e de manifestação de preferências e sugestões dos cidadãos sobre as decisões de grande interesse a serem tomadas pela organização.	5	5	
36	Disponibilizar informações biográficas, <i>e-mail</i> , telefone, fotografia, endereço para contato com a alta gestão da organização.	5	4	Esse item apresenta sombreamento com os itens 1 e 5
37	Descrever a missão e as funções da organização.	5	5	
38	Disponibilizar um <i>link</i> específico para “democracia” ou “participação cidadã” na página principal do seu <i>site</i> .	5	4	
39	Disponibilizar canais que os cidadãos compartilhem experiências e informações.	5	3	
40	Disponibilizar um campo para publicações pelo cidadão referentes a fatos imprevistos ou imprevisíveis, utilizando o <i>site</i> como um mecanismo de alerta para problemas naturais ou provocados pelo homem.	5	2	Tema com pouca aderência a finalidade de atuação do público-alvo da pesquisa.
41	Disponibilizar canais para avaliação de eventos em geral, como cursos, treinamento, palestras etc.	5	5	
42	Disponibilização de <i>link</i> para os perfis das redes sociais da organização.	5	5	
DIMENSÃO PRIVACIDADE E SEGURANÇA - OS				
Item	O site que estou analisando possui a prática de:	Clareza	Pertinência	Observações
43	Declarar a política de privacidade, descrevendo os tipos de informações recolhidas e políticas de utilização e partilha, identificando os coletores em todas as páginas que aceitam os dados, além da data em que a política de privacidade foi revisada.	5	5	
44	Permitir diminuir a divulgação de informações pessoais, dispondo da possibilidade de iniciar e interromper o fornecimento das informações.	5	4	O que seria “interromper o fornecimento das informações”, a disponibilização da opção de cancelamento de cadastro atenderia?
45	Permitir que o usuário revise os dados pessoais e conteste os registros de informações incompletas ou erradas.	5	5	

46	Informar a política de privacidade antes de qualquer informação pessoal ser coletada, evidenciando a entidade que está obtendo a informação, o propósito do recolhimento, potenciais recebedores, natureza da informação, meios de coleta, se as informações são voluntárias ou obrigatórias e consequência do não fornecimento.	5	5	Considerar o “Termo de Adesão” como um mecanismo válido para atendimento desse item.
47	Limitar o acesso de dados e garantir que não serão utilizados para fins não autorizados, utilizando senhas e criptografia de dados sensíveis e procedimentos de auditoria.	5	5	Avaliar se cláusula específica em Termo de Adesão é suficiente para atendimento desse item
48	Disponibilizar um endereço de contato, telefone e/ou e-mail, específicos para denúncias, críticas etc., sobre a política de privacidade e segurança.	5	4	Precisa ser específico em relação a política de privacidade e segurança? Não poderia ser um canal único de acolhimento de diversas demandas como uma ouvidoria?
49	Permitir o acesso a informações públicas por meio de uma área restrita que exija senha e/ou registro, como uso de assinatura digital para identificar os usuários.	5	5	
50	Permitir o acesso a informações não públicas para os servidores ou empregados mediante uma área restrita que exija senha e/ou registro.	5	5	
51	Usar criptografia para transmissão de informações dos usuários com o site da organização, propiciando procedimentos de auditoria.	5	5	
DIMENSÃO USABILIDADE E ACESSIBILIDADE - UA				
Item	O site que estou analisando possui a prática de:	Clareza	Pertinência	Observações
52	Sinalizar os públicos-alvo do site, com canais personalizados para grupos específicos, como cidadãos, empresas ou outros órgãos públicos.	5	5	
53	A barra de navegação tem os itens agrupados na área de navegação, termos claros utilizados para definir as opções de navegação de categorias, ícones de navegação de reconhecimento imediato da classe de itens, links identificados etc.	5	5	
54	Fornecer links clicáveis para a página inicial em todas as páginas, links para as áreas internas e para sites relacionados fora da organização.	5	4	
55	Disponibilizar na página principal um mapa do site ou esboço de todos os sites.	5	5	

56	As páginas são constituídas com cores padrão respeitando a identidade visual do órgão.	5	3	Como você vai avaliar a identidade visual? Considerar que para isso será necessário ter acesso ao Manual de Identidade Visual ou da Marca.
57	As páginas apresentam os textos escritos com estilos e cores de fonte adequadas.	5	4	Qual o conceito de fonte adequada? Isso precisa estar bem alinhado entre os avaliadores
58	As páginas contém adequação de formatação de texto, visibilidade dos elementos, critério para uso de logotipos etc.	5	3	Critérios para uso de logotipos seria o “Manual de Identidade Visual ou da Marca”?
59	Os textos devem estar sublinhados indicando os <i>links</i> .	5	5	
60	Disponibilizar a data da última atualização em cada uma das páginas.	5	5	
61	Disponibilizar várias versões de documentos longos, como arquivos em .pdf ou .doc completos ou parciais.	5	5	
62	Permitir que os campos dos formulários sejam acessíveis por meio das teclas ou do cursor; identificando, claramente, aqueles com preenchimentos obrigatórios.	5	5	
63	Disponibilizar informações de como identificar e corrigir erros submetidos em formulários anteriores.	5	5	
64	Dispor de um <i>site</i> ou um <i>link</i> de busca de conteúdos no próprio <i>site</i> da organização.	5	5	
65	Dispor de mecanismo de pesquisa por setor, ou avançada com capacidade para classificar resultados por relevância ou outros critérios.	5	5	
66	Disponibilizar mecanismo de acesso para os portadores de necessidades especiais.	5	5	
67	Disponibilizar os conteúdos do <i>site</i> em mais de um idioma.	5	3	Avaliar qual seria a relevância desse item para o público-alvo da pesquisa. Apesar de ser uma boa prática, não significa que seja necessária em todo o site, poderia ser somente em conteúdo mais relevante ou de interesse internacional
68	Disponibilizar os conteúdos de áudio com transcrições escritas e/ou legendas.	5	5	
69	Permitir o acesso ao <i>site</i> e seus conteúdos por meio do teclado do computador.	5	5	
70	As páginas apresentam linguagem técnica governamental em um formato de fácil entendimento para o cidadão.	5	5	
71	As páginas apresentam níveis de cabeçalho de forma hierárquica, organizando a ordem de importância e subordinação dos conteúdos.	5	5	

72	As páginas apresentam pop-ups ou abrem links em nova janela. * A carga deste item é invertida.	5	75	
73	Disponibilizar tutoriais e auxílios à navegação, como índices de A-Z	5	5	
74	Disponibilizar explicação para siglas, abreviaturas e palavras incomuns.	5	5	
75	Permitir redimensionamento sem perda da funcionalidade em até 200%	5	4	Por que travar em termos de percentual? Permitir o redimensionamento já não seria o suficiente
76	Disponibilizar barra de acessibilidade no topo de cada página.	5	5	

Avalie a adequação da escala e das instruções.

a) ESCALA

Adequada

Parcialmente adequada

Inadequada

Adequações necessárias:

b) INSTRUÇÕES

Adequadas

Não adequadas

Adequações necessárias:

Alinhar definições conceituais, em especial dar atenção a parte introdutória e de definição dos conceitos.

Sugestões adicionais para adequações do instrumento:

Alinhar os verbos dos itens com o ato praticado pelo avaliador, ou seja, onde se lê “Disponibilizar” leia-se “Disponibiliza”

QUESTIONÁRIO DO JUIZ 3:

DIMENSÃO CONTEÚDO				
Item	O site que estou analisando possui a prática de:	Clareza	Pertinência	Observações
1	Disponibilizar seu organograma com as localizações dos setores internos e contato com horário de funcionamento, endereço, nomes etc.	3	4	

2	Disponibilizar a agenda do gestor e das políticas da instituição, formas de financiamento de bolsas/pesquisas, linhas de pesquisa, programas e ações de sua competência.	3	4	
3	Disponibilizar normativos que regulamentam a entidade, como portarias, regimento interno, resoluções, procedimentos da ouvidoria etc.	4	5	
4	Disponibilizar informações sobre orçamento, como seus recursos financeiros e sua execução orçamentária, informações das licitações em andamento, editais etc.	4	3	
5	Disponibilizar informações sobre os cargos, competências e salários dos servidores.	4	4	
6	Disponibilizar as informações sobre concursos públicos, editais, gabaritos de provas etc.	4	5	
7	Permitir a cópia de documentos públicos, por meio de impressão, <i>download</i> etc.	4	3	Está + para SERVIÇO do que para CONTEÚDO.
8	Documentos públicos devem ter referências corretas, ausência de erros de digitação, grafia ou gramática; identificação da propriedade intelectual, identificação das fontes ou dos responsáveis, meios de estabelecer contato; conteúdo em linguagem clara, tom profissional, ausência de preconceitos no discurso e informação livre de publicidade.	1	4	Descrição do item é grande, em demasia
9	Disponibilizar informações sobre a gestão de emergências, utilizando o <i>site</i> como um mecanismo de alerta para problemas naturais ou provocados pelo homem.	4	2	Está + para SERVIÇO do que para CONTEÚDO.
10	Publicar as ofertas de empregos, de treinamento e recursos para encaminhamento de currículo pelo interessado.	4	4	
11	Disponibilizar um calendário de eventos da organização, um quadro de anúncios/informativos etc.	4	5	
12	Disponibilizar informações sobre autoria e responsabilidade formal pelo conteúdo e pela atualização das páginas.	5	5	
13	Disponibilizar em seu <i>site</i> os arquivos de áudio e vídeo de eventos públicos, palestras, encontros etc.	5	5	
14	Disponibilizar política de classificação de informações referente ao grau de sigilo.	4	1	Está mais para a dimensão PRIVAC/SEGURANÇA
15	Disponibilizar canal em que o cidadão possa solicitar informações pessoais ou gerais.	4	1	VEJO COMO “SERVIÇO” e não CONTEUDO
16	Disponibilizar local para perguntas e respostas mais frequentes dos usuários.	4	1	VEJO COMO “SERVIÇO” e não CONTEUDO

17	Disponibilizar versão em língua Portuguesa dos documentos produzidos em língua estrangeira.	5	5	
18	Disponibilizar Plano de Dados Abertos da organização ou documento equivalente.	4	1	VEJO COMO “SERVIÇO”
DIMENSÃO SERVIÇO				
Item	O site que estou analisando possui a prática de:	Clareza	Pertinência	Observações
19	Disponibilizar <i>e-mails</i> , telefones e endereços para solicitar informações de acordo com as competências das áreas internas.	5	5	
20	A página principal esclarece aos cidadãos quais são os serviços prestados.	5	5	
21	Permitir o acesso a informações privadas utilizando senhas, como em inscrições em eventos, cursos, disciplinas, avaliações, treinamentos, solicitação/reserva de matrícula etc.	5	1	PARA MIM, ISSO SERIA: Privacidade e Segurança
22	Permitir o acesso a informações relacionadas a educação, como rankings educacionais indicadores, ofertas de cursos, normativos etc.	5	5	
23	Identificar o responsável ou gerenciador do <i>site</i> para contato ou responsabilização.	5	5	
24	Disponibilizar um mecanismo para submissão, monitoramento e eliminação de queixas/denúncias públicas.	5	5	
25	Disponibilizar notícias e informações sobre políticas públicas em educação.	5	5	
26	Permitir o registro do cidadão para serviços <i>on line</i> .	5	5	
27	Permitir a inscrição e compra de bilhetes para eventos em geral, como cursos, treinamentos, palestras etc.	5	5	
28	Possuir um mecanismo de compras eletrônicas mediante a realização de leilões <i>on-line</i> – pregão eletrônico.	5	5	
29	Publicar os editais de abertura de licitações e seus respectivos resultados.	5	5	
DIMENSÃO PARTICIPAÇÃO CIDADÃ - PC				
Item	O site que estou analisando possui a prática de:	Clareza	Pertinência	Observações
30	Possuir um boletim informativo <i>on-line</i> que mostre oportunidades para que os cidadãos participem de atividades promovidas pela organização.	5	5	
31	Disponibilizar um <i>e-mail</i> 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.	2	5	ITEM DEMASIADAMENTE EXTENSO

32	Disponibilizar um quadro de anúncios, bate-papo, fórum de discussão, grupos de discussão, <i>chats</i> etc., para discutir questões políticas, econômicas e sociais com os gestores eleitos, órgãos específicos, especialistas etc., facilitando o diálogo entre governo e cidadãos, com verdadeira possibilidade de participação.	2	5	ITEM DEMASIADAMENTE EXTENSO
33	Disponibilizar a agenda de reuniões ou calendário das Discussões públicas, incluindo o tempo, lugar, agenda e informações sobre os depoimentos dos cidadãos, participação, observação, etc.	2	2	ESSE NÃO PODERIA SER 'SERVIÇO' TBM??
34	Fazer pesquisas ou sondagens de satisfação, opinião, manifestação de preferências e sugestões, para verificar a percepção do cidadão quanto aos serviços prestados e à própria estrutura de governança eletrônica.	2	5	ITEM DEMASIADAMENTE EXTENSO
35	Fazer pesquisas ou sondagens, consultas ou referendos, de opinião e de manifestação de preferências e sugestões dos cidadãos sobre as decisões de grande interesse a serem tomadas pela organização.	2	5	ITEM DEMASIADAMENTE EXTENSO. OBSERVEM QUE HÁ VÁRIOS “e? ... “e”... QUANDO CADA ITEM DEVE TRAZER UM EVENTO E NÃO VÁRIOS NUM MESMO ITEM...
36	Disponibilizar informações biográficas, <i>e-mail</i> , telefone, fotografia, endereço para contato com a alta gestão da organização.	1	1	ENTENDI COMO “CONTEÚDO” E NÃO PARTICIP. CIDADÃ
37	Descrever a missão e as funções da organização.	1	1	ENTENDI COMO “CONTEÚDO” E NÃO PARTICIP. CIDADÃ
38	Disponibilizar um <i>link</i> específico para “democracia” ou “participação cidadã” na página principal do seu <i>site</i> .	5	5	
39	Disponibilizar canais que os cidadãos compartilhem experiências e informações.	5	5	
40	Disponibilizar um campo para publicações pelo cidadão referentes a fatos imprevistos ou imprevisíveis, utilizando o <i>site</i> como um mecanismo de alerta para problemas naturais ou provocados pelo homem.	2	5	ITEM DEMASIADAMENTE EXTENSO.
41	Disponibilizar canais para avaliação de eventos em geral, como cursos, treinamento, palestras etc.	4	4	PODE SER, TBM, ‘serviço’
42	Disponibilização de <i>link</i> para os perfis das redes sociais da organização.	4	4	PODE SER, TBM, ‘serviço’
DIMENSÃO PRIVACIDADE E SEGURANÇA - OS				
Item	O site que estou analisando possui a prática de:	Clareza	Pertinência	Observações

43	Declarar a política de privacidade, descrevendo os tipos de informações recolhidas e políticas de utilização e partilha, identificando os coletores em todas as páginas que aceitam os dados, além da data em que a política de privacidade foi revisada.	1	1	Vejo como Privacidade e Segurança
44	Permitir diminuir a divulgação de informações pessoais, dispondo da possibilidade de iniciar e interromper o fornecimento das informações.	1	1	Vejo como Privacidade e Segurança
45	Permitir que o usuário revise os dados pessoais e conteste os registros de informações incompletas ou erradas.	1		Não Vejo como as 2 coisas, mas somente como USABILIDADE. (ALIÁS, SÃO 2 VARIÁVEIS DISTINTAS QUE NÃO PODERIAM, TALVEZ, FAZER PARTE DA MESMA DIMENSÃO (USABILID e ACESSIBILID))
46	Informar a política de privacidade antes de qualquer informação pessoal ser coletada, evidenciando a entidade que está obtendo a informação, o propósito do recolhimento, potenciais recebedores, natureza da informação, meios de coleta, se as informações são voluntárias ou obrigatórias e consequência do não fornecimento.	1	1	Isso, pra mim, é Privacidade e Segurança. E, TAMBÉM, A REDAÇÃO DO ITEM É MUITO EXTENSA.
47	Limitar o acesso de dados e garantir que não serão utilizados para fins não autorizados, utilizando senhas e criptografia de dados sensíveis e procedimentos de auditoria.	1	1	Isso, pra mim, é Privacidade e Segurança
48	Disponibilizar um endereço de contato, telefone e/ou e-mail, específicos para denúncias, críticas etc., sobre a política de privacidade e segurança.	1	1	Isso, pra mim, é Privacidade e Segurança
49	Permitir o acesso a informações públicas por meio de uma área restrita que exija senha e/ou registro, como uso de assinatura digital para identificar os usuários.	1	1	Isso, pra mim, é Privacidade e Segurança
50	Permitir o acesso a informações não públicas para os servidores ou empregados mediante uma área restrita que exija senha e/ou registro.	1	1	Isso, pra mim, é Privacidade e Segurança
51	Usar criptografia para transmissão de informações dos usuários com o site da organização, propiciando procedimentos de auditoria.	1	1	Isso, pra mim, é Privacidade e Segurança
DIMENSÃO USABILIDADE E ACESSIBILIDADE - UA				
Item	O site que estou analisando possui a prática de:	Clareza	Pertinência	Observações
52	Sinalizar os públicos-alvo do site, com canais personalizados para grupos específicos, como cidadãos, empresas ou outros órgãos públicos.	1	1	Para mim, isso é Conteúdo

53	A barra de navegação tem os itens agrupados na área de navegação, termos claros utilizados para definir as opções de navegação de categorias, ícones de navegação de reconhecimento imediato da classe de itens, <i>links</i> identificados etc.	5	5	ITEM DEMASIADAMENTE EXTENSO. PARA MIM, O ITEM TRATA SOMENTE DE USABILIDADE, MAS NÃO ACESSIBILIDADE
54	Fornecer <i>links</i> clicáveis para a página inicial em todas as páginas, <i>links</i> para as áreas internas e para <i>sites</i> relacionados fora da organização.	4	4	
55	Disponibilizar na página principal um mapa do <i>site</i> ou esboço de todos os <i>sites</i> .	1	1	CREIO QUE ISSO SERIA CONTEUDO...
56	As páginas são constituídas com cores padrão respeitando a identidade visual do órgão.	2	3	PARA MIM, O ITEM TRATA SOMENTE DE USABILIDADE, MAS NÃO ACESSIBILIDADE
57	As páginas apresentam os textos escritos com estilos e cores de fonte adequadas.	1	2	PARA MIM, O ITEM TRATA SOMENTE DE USABILIDADE, MAS NÃO ACESSIBILIDADE
58	As páginas contém adequação de formatação de texto, visibilidade dos elementos, critério para uso de logotipos etc.	1	1	PARA MIM, O ITEM TRATA SOMENTE DE CONTEÚDO
59	Os textos devem estar sublinhados indicando os <i>links</i> .	4	4	
60	Disponibilizar a data da última atualização em cada uma das páginas.	1	1	PARA MIM, O ITEM TRATA SOMENTE DE CONTEÚDO
61	Disponibilizar várias versões de documentos longos, como arquivos em .pdf ou .doc completos ou parciais.	4	4	SOMENTE USABILIDADE
62	Permitir que os campos dos formulários sejam acessíveis por meio das teclas ou do cursor; identificando, claramente, aqueles com preenchimentos obrigatórios.	5	5	SOMENTE ACESSIBILIDADE
63	Disponibilizar informações de como identificar e corrigir erros submetidos em formulários anteriores.	3	2	SOMENTE USABILIDADE
64	Disponibilizar um <i>site</i> ou um <i>link</i> de busca de conteúdos no próprio <i>site</i> da organização.	1	1	ISSO PARA MIM É CONTEUDO
65	Disponibilizar mecanismo de pesquisa por setor, ou avançada com capacidade para classificar resultados por relevância ou outros critérios.	1	1	ISSO, VEJO COMO “SERVIÇO”
66	Disponibilizar mecanismo de acesso para os portadores de necessidades especiais.	5	5	SOMENTE ACESSIBILIDADE
67	Disponibilizar os conteúdos do <i>site</i> em mais de um idioma.	5	5	SOMENTE ACESSIBILIDADE
68	Disponibilizar os conteúdos de áudio com transcrições escritas e/ou legendas.	5	5	SOMENTE ACESSIBILIDADE
69	Permitir o acesso ao <i>site</i> e seus conteúdos por meio do teclado do computador.	5	5	SOMENTE ACESSIBILIDADE
70	As páginas apresentam linguagem técnica governamental em um formato de fácil entendimento para o cidadão.	5	5	SOMENTE USABILIDADE

71	As páginas apresentam níveis de cabeçalho de forma hierárquica, organizando a ordem de importância e subordinação dos conteúdos.	1	1	SERIA 'CONTEUDO'?
72	As páginas apresentam pop-ups ou abrem links em nova janela. * A carga deste item é invertida.	3	4	VEJO COMO USABILIDADE SOMENTE
73	Disponibilizar tutoriais e auxílios à navegação, como índices de A-Z	4	4	USABILIDADE
74	Disponibilizar explicação para siglas, abreviaturas e palavras incomuns.	4	4	USABILIDADE
75	Permitir redimensionamento sem perda da funcionalidade em até 200%	4	4	USABILIDADE
76	Disponibilizar barra de acessibilidade no topo de cada página.	4	4	ACESSIBILIDADE

Avalie a adequação da escala e das instruções.

a) ESCALA

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

Adequações necessárias:

b) INSTRUÇÕES

- () Adequadas
 () Não adequadas

Adequações necessárias: Deveria ser uma planilha em Excel, em que em cada item que o juiz fosse responder, ele tivesse acesso à escala. Tive que abrir e criar 2 arquivos, mantendo um com a escala aberto (para lembrar do que estava avaliando) e outro para dar as respostas. Isso pode ter causado o baixo retorno. Muito difícil de responder sem ter 2 arquivos abertos...

Sugestões adicionais para adequações do instrumento:

Entendo que ainda é necessário bastante leitura sobre as dimensões que a aluna quer trabalhar.

Ademais, USABILIDADE NÃO PODERIA estar junto com ACESSIBILIDADE. SÃO Construtos bem distintos...

QUESTIONÁRIO DO JUIZ 4:

Preferiu realizar um relatório geral sobre os itens.

Avaliação e Sugestões para adequações do instrumento:

De forma geral o instrumento está bem elaborado e atende de muito a muitíssimo aos aspectos: clareza da linguagem e pertinência em relação aos construtos.

Pensando na Universidade que trabalho, muitas informações estão no site ou no sistema SIGAA, SIPAC etc que a comunidade também tem acesso. Por isso, penso que a coleta de algumas informações vai exigir do pesquisador uma varredura no site, por exemplo, a questão 8 (Documentos públicos devem ter referências corretas, ausência de erros de digitação, grafia ou gramática; identificação da propriedade intelectual, identificação das fontes ou dos responsáveis, meios de estabelecer contato; conteúdo em linguagem clara, tom profissional, ausência de preconceitos no discurso e informação livre de publicidade). Serão analisados vários documentos para medir o que se pede? Ademais, tem muito item avaliado em conjunto, como propriedade intelectual e ausência de preconceitos no discurso (fará uma análise mais detalhada ao discurso existente nos documentos) que poderia ser a parte.

Na questão 6 (Disponibilização de informações sobre concursos públicos, processos seletivos, editais, gabaritos de provas etc.), acredito que gabarito de provas de seleção de mestrado, doutorado ou para seleção de professor seja algo inviável, visto que, a prova é dissertativa ou arguição de projeto/plano de ensino. Minha sugestão é a retirada de gabarito ou inserção de gabarito quando concursos para servidores (técnicos). Na escala a direita, item 3, você coloca provas e outros documentos do processo de contratação, do início ao término, com a possibilidade de *download*. Provas tudo bem, mas gabarito para determinados cargos fica complicado.

A questão 9 (Disponibilização de informações sobre a gestão de emergências, utilizando o site como mecanismo de alerta para problemas naturais ou provocados pelo homem.) não achei clara e não entendi sua finalidade para o objetivo proposto.

No mais, achei as demais questões claras e somente algumas, na quebra de página, o enunciado da questão fica cortado.

QUESTIONÁRIO DO JUIZ 5:

Preferiu fazer as análises presencialmente com a pesquisadora, portanto, não existe um documento para ser anexado. As sugestões e notas foram registradas na ocasião e lançadas no cálculo do CVC.

APÊNDICE 2 – Cálculo do CVC

Seguem os cálculos realizados para validação de conteúdo, de acordo com as notas atribuídas pelos juízes para cada item.

CÁLCULO DA VALIDAÇÃO DE CONTEÚDO - CVC

FATOR CONTEÚDO

1. Disponibilizar seu organograma com as localizações dos setores internos e contato com horário de funcionamento, endereço, nomes etc.

Juízes>>>>>>>>>>>	1	2	3	4	5	Média	CVCi	Erro	CVCc
Clareza de linguagem	3	5	3	5	4	4	0,8	0,00032	0,80
Pertinência em rel. construto	4	4	3,5	5	1	3,5			

2. Disponibilizar a agenda do gestor e das políticas da instituição, formas de financiamento de bolsas/pesquisas, linhas de pesquisa, programas e ações de sua competência.

Juízes>>>>>>>>>>>	1	2	3	4	5	Média	CVCi	Erro	CVCc
Clareza de linguagem	3	5	2	5	3	3,6	0,72	0,00032	0,72
Pertinência em rel. construto	4	5	4,25	5	3	4,25			

3. Disponibilizar normativos que regulamentam a entidade, como portarias, regimento interno, resoluções, procedimentos da ouvidoria etc.

Juízes>>>>>>>>>>>	1	2	3	4	5	Média	CVCi	Erro	CVCc
Clareza de linguagem	4	5	4	5	4	4,4	0,88	0,00032	0,88
Pertinência em rel. construto	5	5	4,75	4	5	4,75			

4. Disponibilizar informações sobre orçamento, como seus recursos financeiros e sua execução orçamentária, informações das licitações em andamento, editais etc.

Juízes>>>>>>>>>>>	1	2	3	4	5	Média	CVCi	Erro	CVCc
Clareza de linguagem	4	5	3	5	4	4,2	0,84	0,00032	0,83968
Pertinência em rel. construto	3	4,333	4,333	5	5	4,3333			

5. Disponibilizar informações sobre os cargos, competências e salários dos servidores.

Juízes>>>>>>>>>>>	1	2	3	4	5	Média	CVCi	Erro	CVCc
Clareza de linguagem	4	5	5	5	4	4,6	0,92	0,00032	0,91968
Pertinência em rel. construto	4	3	4,25	5	5	4,25			

6. Disponibilizar as informações sobre concursos públicos, editais, gabaritos de provas etc.

Juízes>>>>>>>>>>>	1	2	3	4	5	Média	CVCi	Erro	CVCc
Clareza de linguagem	4	5	5	3	4	4,2	0,84	0,00032	0,83968
Pertinência em rel. construto	5	5	5	5	5	5			

7. Permitir a cópia de documentos públicos, por meio de impressão, download etc.

Juízes>>>>>>>>>	1	2	3	4	5	Média	CVCi	Erro	CVCc
Clareza de linguagem	4	5	5	5	3	4,4	0,88	0,00032	0,87968
Pertinência em rel. construto	3	5	4,5	5	5	4,5			

8. Documentos públicos devem ter referências corretas, ausência de erros de digitação, grafia ou gramática; identificação da propriedade intelectual, identificação das fontes ou dos responsáveis, meios de estabelecer contato; conteúdo em linguagem clara, tom profissional, ausência de preconceitos no discurso e informação livre de publicidade.

Juízes>>>>>>>>>	1	2	3	4	5	Média	CVCi	Erro	CVCc
Clareza de linguagem	1	5	5	3	1	3	0,6	0,00032	0,59968
Pertinência em rel. construto	4	2	2,75	5	0	2,75			

9. Disponibilizar informações sobre a gestão de emergências, utilizando o site como um mecanismo de alerta para problemas naturais ou provocados pelo homem.

Juízes>>>>>>>>>	1	2	3	4	5	Média	CVCi	Erro	CVCc
Clareza de linguagem	4	5	4	1	4	3,6	0,72	0,00032	0,71968
Pertinência em rel. construto	2	3	3,33	3,33	5	3,3333			

10. Publicar as ofertas de empregos, de treinamento e recursos para encaminhamento de currículo pelo interessado.

Juízes>>>>>>>>>	1	2	3	4	5	Média	CVCi	Erro	CVCc
Clareza de linguagem	4	5	4	5	4	4,4	0,88	0,00032	0,87968
Pertinência em rel. construto	4	4	3,5	5	1	3,5			

11. Disponibilizar um calendário de eventos da organização, um quadro de anúncios/informativos etc.

Juízes>>>>>>>>>	1	2	3	4	5	Média	CVCi	Erro	CVCc
Clareza de linguagem	4	5	5	5	4	4,6	0,92	0,00032	0,91968
Pertinência em rel. construto	5	5	5	5	5	5			

12. Disponibilizar informações sobre autoria e responsabilidade formal pelo conteúdo e pela atualização das páginas.

Juízes>>>>>>>>>	1	2	3	4	5	Média	CVCi	Erro	CVCc
Clareza de linguagem	5	5	5	5	4	4,8	0,96	0,00032	0,95968
Pertinência em rel. construto	5	5	3,75	5	0	3,75			

13. Disponibilizar em seu site os arquivos de áudio e vídeo de eventos públicos, palestras, encontros etc.

Juízes>>>>>>>>>	1	2	3	4	5	Média	CVCi	Erro	CVCc
Clareza de linguagem	5	5	5	5	4	4,8	0,96	0,00032	0,95968
Pertinência em rel. construto	5	5	5	5	5	5			

14. Disponibilizar política de classificação de informações referente ao grau de sigilo.

Juízes>>>>>>>>>>>>	1	2	3	4	5	Média	CVCi	Erro	CVCc
Clareza de linguagem	4	5	5	5	5	4,8	0,96	0,00032	0,95968
Pertinência em rel. construto	1	2	2,25	5	1	2,25			

15. Disponibilizar canal em que o cidadão possa solicitar informações pessoais ou gerais.

Juízes>>>>>>>>>>>>	1	2	3	4	5	Média	CVCi	Erro	CVCc
Clareza de linguagem	4	5	5	5	5	4,8	0,96	0,00032	0,95968
Pertinência em rel. construto	1	4	2,75	5	1	2,75			

16. Disponibilizar local para perguntas e respostas mais frequentes dos usuários.

Juízes>>>>>>>>>>>>	1	2	3	4	5	Média	CVCi	Erro	CVCc
Clareza de linguagem	4	5	5	5	5	4,8	0,96	0,00032	0,95968
Pertinência em rel. construto	1	5	3	5	1	3			

17. Disponibilizar versão em língua Portuguesa dos documentos produzidos em língua estrangeira.

Juízes>>>>>>>>>>>>	1	2	3	4	5	Média	CVCi	Erro	CVCc
Clareza de linguagem	5	5	5	5	5	5	1	0,00032	0,99968
Pertinência em rel. construto	5	5	5	5	5	5			

18. Disponibilizar Plano de Dados Abertos da organização ou documento equivalente.

Juízes>>>>>>>>>>>>	1	2	3	4	5	Média	CVCi	Erro	CVCc
Clareza de linguagem	4	3	5	5	4	4,2	0,84	0,00032	0,83968
Pertinência em rel. construto	1	3	3,5	5	5	3,5			

FATOR SERVIÇO

19. Disponibilizar e-mails, telefones e endereços para solicitar informações de acordo com as competências das áreas internas.

Juízes>>>>>>>>>>>>	1	2	3	4	5	Média	CVCi	Erro	CVCc
Clareza de linguagem	5	5	5	5	4	4,8	0,96	0,00032	0,95968
Pertinência em rel. construto	5	3	4,5	5	5	4,5			

20. A página principal esclarece aos cidadãos quais são os serviços prestados.

Juízes>>>>>>>>>>>>	1	2	3	4	5	Média	CVCi	Erro	CVCc
Clareza de linguagem	5	5	5	5	5	5	1	0,00032	0,99968
Pertinência em rel. construto	5	5	5	5	5	5			

21. Permitir o acesso a informações privadas utilizando senhas, como em inscrições em eventos, cursos, disciplinas, avaliações, treinamentos, solicitação/reserva de matrícula etc.

Juízes>>>>>>>>>>>>	1	2	3	4	5	Média	CVCi	Erro	CVCc
Clareza de linguagem	5	5	5	5	4	4,8	0,96	0,00032	0,95968

Clareza de linguagem	5	5	5	5	5	5	1	0,00032	0,99968
Pertinência em rel. construto	5	5	5	5	5	5			

FATOR PARTICIPAÇÃO CIDADÃ

30. Possuir um boletim informativo on- line que mostre oportunidades para que os cidadãos participem de atividades promovidas pela organização.

Juízes>>>>>>>>>>	1	2	3	4	5	Média	CVCi	Erro	CVCc
Clareza de linguagem	5	5	5	5	4	4,8	0,96	0,00032	0,95968
Pertinência em rel. construto	5	5	5	5	5	5			

31. Disponibilizar um 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.

Juízes>>>>>>>>>>	1	2	3	4	5	Média	CVCi	Erro	CVCc
Clareza de linguagem	2	5	3	5	3	3,6	0,72	0,00032	0,71968
Pertinência em rel. construto	5	5	5	5	5	5			

32. Disponibilizar um quadro de anúncios, bate-papo, fórum de discussão, grupos de discussão, chats etc., para discutir questões políticas, econômicas e sociais com os gestores eleitos, órgãos específicos, especialistas etc., facilitando o diálogo entre governo e cidadãos, com verdadeira possibilidade de participação.

Juízes>>>>>>>>>>	1	2	3	4	5	Média	CVCi	Erro	CVCc
Clareza de linguagem	2	4	3	5	3	3,4	0,68	0,00032	0,67968
Pertinência em rel. construto	5	4	3,75	5	1	3,75			

33. Disponibilizar a agenda de reuniões ou calendário das Discussões públicas, incluindo o tempo, lugar, agenda e informações sobre os depoimentos dos cidadãos, participação, observação, etc.

Juízes>>>>>>>>>>	1	2	3	4	5	Média	CVCi	Erro	CVCc
Clareza de linguagem	2	5	5	5	3	4	0,8	0,00032	0,79968
Pertinência em rel. construto	2	5	3,25	5	1	3,25			

34. Fazer pesquisas ou sondagens de satisfação, opinião, manifestação de preferências e sugestões, para verificar a percepção do cidadão quanto aos serviços prestados e à própria estrutura de governança eletrônica.

Juízes>>>>>>>>>>	1	2	3	4	5	Média	CVCi	Erro	CVCc
Clareza de linguagem	2	5	5	5	3	4	0,8	0,00032	0,79968
Pertinência em rel. construto	5	4	4,75	5	5	4,75			

35. Fazer pesquisas ou sondagens, consultas ou referendos, de opinião e de manifestação de preferências e sugestões dos cidadãos sobre as decisões de grande interesse a serem tomadas pela organização.

Juízes>>>>>>>>>>	1	2	3	4	5	Média	CVCi	Erro	CVCc
Clareza de linguagem	2	5	5	5	3	4	0,8	0,00032	0,79968
Pertinência em rel. construto	5	5	5	5	5	5			

36. Disponibilizar informações biográficas, e-mail, telefone, fotografia, endereço para contato com a alta gestão da organização.

Juizes>>>>>>>>>>>>	1	2	3	4	5	Média	CVCi	Erro	CVCc
Clareza de linguagem	1	5	2	5	4	3,4	0,68	0,00032	0,67968
Pertinência em rel. construto	1	4	3,75	5	5	3,75			

37. Descrever a missão e as funções da organização.

Juizes>>>>>>>>>>>>	1	2	3	4	5	Média	CVCi	Erro	CVCc
Clareza de linguagem	1	5	2	5	3	3,2	0,64	0,00032	0,63968
Pertinência em rel. construto	1	5	4	5	5	4			

38. Disponibilizar um link específico para “democracia” ou “participação cidadã” na página principal do seu site.

Juizes>>>>>>>>>>>>	1	2	3	4	5	Média	CVCi	Erro	CVCc
Clareza de linguagem	5	5	3	5	3	4,2	0,84	0,00032	0,83968
Pertinência em rel. construto	5	4	3,75	5	1	3,75			

39. Dispor de canais que os cidadãos compartilhem experiências e informações.

Juizes>>>>>>>>>>>>	1	2	3	4	5	Média	CVCi	Erro	CVCc
Clareza de linguagem	5	5	3	5	3	4,2	0,84	0,00032	0,83968
Pertinência em rel. construto	5	3	3,5	5	1	3,5			

40. Disponibilizar um campo para publicações pelo cidadão referentes a fatos imprevistos ou imprevisíveis, utilizando o site como um mecanismo de alerta para problemas naturais ou provocados pelo homem.

Juizes>>>>>>>>>>>>	1	2	3	4	5	Média	CVCi	Erro	CVCc
Clareza de linguagem	2	5	4	5	3	3,8	0,76	0,00032	0,75968
Pertinência em rel. construto	5	2	4,25	5	5	4,25			

41. Dispor de canais para avaliação de eventos em geral, como cursos, treinamento, palestras etc.

Juizes>>>>>>>>>>>>	1	2	3	4	5	Média	CVCi	Erro	CVCc
Clareza de linguagem	4	5	4	5	4	4,4	0,88	0,00032	0,87968
Pertinência em rel. construto	4	5	4,75	5	5	4,75			

42. Disponibilização de link para os perfis das redes sociais da organização.

Juizes>>>>>>>>>>>>	1	2	3	4	5	Média	CVCi	Erro	CVCc
Clareza de linguagem	4	5	4	5	4	4,4	0,88	0,00032	0,87968
Pertinência em rel. construto	4	5	3,75	5	1	3,75			

FATOR PRIVACIDADE E SEGURANÇA

43. Declarar a política de privacidade, descrevendo os tipos de informações recolhidas e políticas de utilização e partilha, identificando os coletores em todas as páginas que aceitam os dados, além da data em que a política de privacidade foi revisada.

Juizes>>>>>>>>>>>>	1	2	3	4	5	Média	CVCi	Erro	CVCc
Clareza de linguagem	4,667	5	4,667	5	4	4,6667	0,93333	0,00032	0,93301
Pertinência em rel. construto	5	5	5	5	5	5			

44. Permitir diminuir a divulgação de informações pessoais, dispondo da possibilidade de iniciar e interromper o fornecimento das informações.

Juízes>>>>>>>>>>	1	2	3	4	5	Média	CVCi	Erro	CVCc
Clareza de linguagem	4,333	5	4,333	5	3	4,3333	0,86667	0,00032	0,86635
Pertinência em rel. construto	5	4	3,75	5	1	3,75			

45. Permitir que o usuário revise os dados pessoais e conteste os registros de informações incompletas ou erradas.

Juízes>>>>>>>>>>	1	2	3	4	5	Média	CVCi	Erro	CVCc
Clareza de linguagem	4,667	5	4,667	5	4	4,6667	0,93333	0,00032	0,93301
Pertinência em rel. construto	1	5	4	5	5	4			

46. Informar a política de privacidade antes de qualquer informação pessoal ser coletada, evidenciando a entidade que está obtendo a informação, o propósito do recolhimento, potenciais recebedores, natureza da informação, meios de coleta, se as informações são voluntárias ou obrigatórias e consequência do não fornecimento.

Juízes>>>>>>>>>>	1	2	3	4	5	Média	CVCi	Erro	CVCc
Clareza de linguagem	2	5	4,667	5	4	4,1333	0,82667	0,00032	0,82635
Pertinência em rel. construto	5	5	3,75	5	0	3,75			

47. Limitar o acesso de dados e garantir que não serão utilizados para fins não autorizados, utilizando senhas e criptografia de dados sensíveis e procedimentos de auditoria.

Juízes>>>>>>>>>>	1	2	3	4	5	Média	CVCi	Erro	CVCc
Clareza de linguagem	4,667	5	4,667	5	4	4,6667	0,93333	0,00032	0,93301
Pertinência em rel. construto	5	5	3,75	5	0	3,75			

48. Disponibilizar um endereço de contato, telefone e/ou e-mail, específicos para denúncias, críticas etc., sobre a política de privacidade e segurança.

Juízes>>>>>>>>>>	1	2	3	4	5	Média	CVCi	Erro	CVCc
Clareza de linguagem	4,667	5	4,667	5	4	4,6667	0,93333	0,00032	0,93301
Pertinência em rel. construto	5	4	3,75	5	1	3,75			

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

Juízes>>>>>>>>>>	1	2	3	4	5	Média	CVCi	Erro	CVCc
Clareza de linguagem	4,667	5	4,667	5	4	4,6667	0,93333	0,00032	0,93301
Pertinência em rel. construto	5	5	3,75	5	0	3,75			

50. Permitir o acesso a informações não públicas para os servidores ou empregados mediante uma área restrita que exija senha e/ou registro.

Juízes>>>>>>>>>>	1	2	3	4	5	Média	CVCi	Erro	CVCc
Clareza de linguagem	4,667	5	4,667	5	4	4,6667	0,93333	0,00032	0,93301
Pertinência em rel. construto	5	5	5	5	5	5			

Clareza de linguagem	4,667	5	4,667	5	4	4,6667	0,93333	0,00032	0,93301
Pertinência em rel. construto	1	3	3,5	5	5	3,5			

59. Os textos devem estar sublinhados indicando os links.

Juízes>>>>>>>>>>	1	2	3	4	5	Média	CVCi	Erro	CVCc
Clareza de linguagem	4	5	4,25	5	3	4,25	0,85	0,00032	0,84968
Pertinência em rel. construto	4	5	4,5	5	4	4,5			

60. Disponibilizar a data da última atualização em cada uma das páginas.

Juízes>>>>>>>>>>	1	2	3	4	5	Média	CVCi	Erro	CVCc
Clareza de linguagem	4,667	5	4,667	5	4	4,6667	0,93333	0,00032	0,93301
Pertinência em rel. construto	1	5	4	5	5	4			

61. Disponibilizar várias versões de documentos longos, como arquivos em .pdf ou .doc completos ou parciais.

Juízes>>>>>>>>>>	1	2	3	4	5	Média	CVCi	Erro	CVCc
Clareza de linguagem	4	5	4,5	5	4	4,5	0,9	0,00032	0,89968
Pertinência em rel. construto	4	5	4,75	5	5	4,75			

62. Permitir que os campos dos formulários sejam acessíveis por meio das teclas ou do cursor; identificando, claramente, aqueles com preenchimentos obrigatórios.

Juízes>>>>>>>>>>	1	2	3	4	5	Média	CVCi	Erro	CVCc
Clareza de linguagem	5	5	5	5	5	5	1	0,00032	0,99968
Pertinência em rel. construto	5	5	5	5	5	5			

63. Disponibilizar informações de como identificar e corrigir erros submetidos em formulários anteriores.

Juízes>>>>>>>>>>	1	2	3	4	5	Média	CVCi	Erro	CVCc
Clareza de linguagem	3	5	4,25	5	4	4,25	0,85	0,00032	0,84968
Pertinência em rel. construto	2	5	3,25	5	1	3,25			

64. Dispor de um site ou um link de busca de conteúdos no próprio site da organização.

Juízes>>>>>>>>>>	1	2	3	4	5	Média	CVCi	Erro	CVCc
Clareza de linguagem	4,667	5	4,667	5	4	4,6667	0,93333	0,00032	0,93301
Pertinência em rel. construto	1	5	3	5	1	3			

65. Dispor de mecanismo de pesquisa por setor, ou avançada com capacidade para classificar resultados por relevância ou outros critérios.

Juízes>>>>>>>>>>	1	2	3	4	5	Média	CVCi	Erro	CVCc
Clareza de linguagem	4,667	5	4,667	5	4	4,6667	0,93333	0,00032	0,93301
Pertinência em rel. construto	1	5	4	5	5	4			

66. Disponibilizar mecanismo de acesso para os portadores de necessidades especiais.

Juízes>>>>>>>>>>	1	2	3	4	5	Média	CVCi	Erro	CVCc
Clareza de linguagem	5	5	5	5	5	5	1	0,00032	0,99968
Pertinência em rel. construto	5	5	5	5	5	5			

67. Disponibilizar os conteúdos do site em mais de um idioma.

Juízes>>>>>>>>>>	1	2	3	4	5	Média	CVCi	Erro	CVCc
Clareza de linguagem	5	5	5	5	5	5	1	0,00032	0,99968
Pertinência em rel. construto	5	3	4,5	5	5	4,5			

68. Disponibilizar os conteúdos de áudio com transcrições escritas e/ou legendas.

Juízes>>>>>>>>>>	1	2	3	4	5	Média	CVCi	Erro	CVCc
Clareza de linguagem	5	5	5	5	5	5	1	0,00032	0,99968
Pertinência em rel. construto	5	5	5	5	5	5			

69. Permitir o acesso ao site e seus conteúdos por meio do teclado do computador.

Juízes>>>>>>>>>>	1	2	3	4	5	Média	CVCi	Erro	CVCc
Clareza de linguagem	5	5	5	5	5	5	1	0,00032	0,99968
Pertinência em rel. construto	5	5	5	5	5	5			

70. As páginas apresentam linguagem técnica governamental em um formato de fácil entendimento para o cidadão.

Juízes>>>>>>>>>>	1	2	3	4	5	Média	CVCi	Erro	CVCc
Clareza de linguagem	5	5	4,75	5	4	4,75	0,95	0,00032	0,94968
Pertinência em rel. construto	5	5	3,75	5	0	3,75			

71. As páginas apresentam níveis de cabeçalho de forma hierárquica, organizando a ordem de importância e subordinação dos conteúdos.

Juízes>>>>>>>>>>	1	2	3	4	5	Média	CVCi	Erro	CVCc
Clareza de linguagem	4,667	5	4,667	5	4	4,6667	0,93333	0,00032	0,93301
Pertinência em rel. construto	1	5	3	5	1	3			

72. *As páginas apresentam pop-ups ou abrem links em nova janela.

Juízes>>>>>>>>>>	1	2	3	4	5	Média	CVCi	Erro	CVCc
Clareza de linguagem	3	5	3,5	5	1	3,5	0,7	0,00032	0,69968
Pertinência em rel. construto	4	5	4,75	5	5	4,75			

73. Disponibilizar tutoriais e auxílios à navegação, como índices de A-Z

Juízes>>>>>>>>>>	1	2	3	4	5	Média	CVCi	Erro	CVCc
Clareza de linguagem	4	5	4,75	5	5	4,75	0,95	0,00032	0,94968
Pertinência em rel. construto	4	5	4,75	5	5	4,75			

74. Disponibilizar explicação para siglas, abreviaturas e palavras incomuns.

Juízes>>>>>>>>>>>>	1	2	3	4	5	Média	CVCi	Erro	CVCc
Clareza de linguagem	4	5	4,75	5	5	4,75	0,95	0,00032	0,94968
Pertinência em rel. construto	4	5	4,75	5	5	4,75			

75. Permitir redimensionamento sem perda da funcionalidade em até 200%

Juízes>>>>>>>>>>>>	1	2	3	4	5	Média	CVCi	Erro	CVCc
Clareza de linguagem	4	5	4,75	5	5	4,75	0,95	0,00032	0,94968
Pertinência em rel. construto	4	4	4,5	5	5	4,5			

76. Disponibilizar barra de acessibilidade no topo de cada página.

Juízes>>>>>>>>>>>>	1	2	3	4	5	Média	CVCi	Erro	CVCc
Clareza de linguagem	4	5	4,5	5	4	4,5	0,9	0,00032	0,89968
Pertinência em rel. construto	4	5	4,75	5	5	4,75			

Cálculo do CVC	Clareza	Pertinência em relação ao construto	Procedimento
1. Disponibilizar seu organograma com as localizações dos setores internos e contato com horário de funcionamento, endereço, nomes etc.	0,80		Excluído. Item parecido com o item 19.
2. Disponibilizar a agenda do gestor e das políticas da instituição, formas de financiamento de bolsas/pesquisas, linhas de pesquisa, programas e ações de sua competência.		4,3	Reescrito tendo em vista o item avaliar 2 assuntos.
3. Disponibilizar normativos que regulamentam a entidade, como portarias, regimento interno, resoluções, procedimentos da ouvidoria etc.	0,88	4,8	Reescrito para se tornar mais claro.
4. Disponibilizar informações sobre orçamento, como seus recursos financeiros e sua execução orçamentária, informações das licitações em andamento, editais etc.	0,84	4,3	Reescrito para se tornar mais claro.
5. Disponibilizar informações sobre os cargos, competências e salários dos servidores.	0,92	4,3	Mantido.
6. Disponibilizar as informações sobre concursos públicos, editais, gabaritos de provas etc.	0,84	5,0	Mantido.
7. Permitir a cópia de documentos públicos, por meio de impressão, download etc.	0,88	4,5	Reescrito para se tornar mais claro.
8. Documentos públicos devem ter referências corretas, ausência de erros de digitação, grafia ou gramática; identificação da propriedade intelectual, identificação das fontes ou dos responsáveis, meios de estabelecer contato; conteúdo em linguagem clara, tom profissional, ausência de preconceitos no discurso e informação livre de publicidade.			Excluído.
9. Disponibilizar informações sobre a gestão de emergências, utilizando o site como um mecanismo de alerta para problemas naturais ou provocados pelo homem.			Excluído
10. Publicar as ofertas de empregos, de treinamento e recursos para encaminhamento de currículo pelo interessado.	0,88		Excluído.
11. Disponibilizar um calendário de eventos da organização, um quadro de anúncios/informativos etc.	0,92	5,0	Mantido.
12. Disponibilizar informações sobre autoria e responsabilidade formal pelo conteúdo e pela atualização	0,96		Excluído. Item abrangido pelo

das páginas.			item 23.
13. Disponibilizar em seu site os arquivos de áudio e vídeo de eventos públicos, palestras, encontros etc.	0,96	5,0	Mantido.
14. Disponibilizar política de classificação de informações referente ao grau de sigilo.	0,96		Excluído. Item parecido com o item 43.
15. Disponibilizar canal em que o cidadão possa solicitar informações pessoais ou gerais.	0,96		Excluído
16. Disponibilizar local para perguntas e respostas mais frequentes dos usuários.	0,96		Excluído
17. Disponibilizar versão em língua Portuguesa dos documentos produzidos em língua estrangeira.	1,00	5,0	Mantido.
18. Disponibilizar Plano de Dados Abertos da organização ou documento equivalente.	0,84		Excluído.
19. Disponibilizar e-mails, telefones e endereços para solicitar informações de acordo com as competências das áreas internas.	0,96	4,5	Mantido.
20. A página principal esclarece aos cidadãos quais são os serviços prestados.	1,00	5,0	Reescrito para se tornar mais claro.
21. Permitir o acesso a informações privadas utilizando senhas, como em inscrições em eventos, cursos, disciplinas, avaliações, treinamentos, solicitação/reserva de matrícula etc.	0,96	4,0	Reescrito para se tornar mais claro.
22. Permitir o acesso a informações relacionadas a educação, como rankings educacionais indicadores, ofertas de cursos, normativos etc.	1,00	5,0	Reescrito para se tornar mais claro e aplicável a autarquias vinculadas ao MEC
23. Identificar o responsável ou gerenciador do site para contato ou responsabilização.	0,96	5,0	Reescrito para se tornar mais claro.
24. Disponibilizar um mecanismo para submissão, monitoramento e eliminação de queixas/denúncias públicas.	0,92	5,0	Reescrito para se tornar mais claro.
25. Disponibilizar notícias e informações sobre políticas públicas em educação.	1,00	5,0	Reescrito para se tornar mais claro.
26. Permitir o registro do cidadão para serviços on line.	1,00	5,0	Reescrito para se tornar mais claro.
27. Permitir a inscrição e compra de bilhetes para eventos em geral, como cursos, treinamentos, palestras etc.	0,88	4,8	Reescrito para se tornar mais claro.
28. Possuir um mecanismo de compras eletrônicas mediante a realização de leilões on-line – pregão eletrônico.	1,00	5,0	Reescrito para se tornar mais claro.
29. Publicar os editais de abertura de licitações e seus respectivos resultados.	1,00	5,0	Reescrito para se tornar mais claro.
30. Possuir um boletim informativo on- line que mostre oportunidades para que os cidadãos participem de atividades promovidas pela organização.	0,96	5,0	Reescrito para se tornar mais claro.
31. Disponibilizar um 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.		5,0	Reescrito para se tornar mais claro.
32. Disponibilizar um quadro de anúncios, bate-papo, fórum de discussão, grupos de discussão, chats etc., para discutir questões políticas, econômicas e sociais com os gestores eleitos, órgãos específicos, especialistas etc., facilitando o diálogo entre governo e cidadãos, com verdadeira possibilidade de participação.			Excluído.

33. Disponibilizar a agenda de reuniões ou calendário das Discussões públicas, incluindo o tempo, lugar, agenda e informações sobre os depoimentos dos cidadãos, participação, observação, etc.	0,80		Excluído.
34. Fazer pesquisas ou sondagens de satisfação, opinião, manifestação de preferências e sugestões, para verificar a percepção do cidadão quanto aos serviços prestados e à própria estrutura de governança eletrônica.	0,80	4,8	Reescrito para se tornar mais claro.
35. Fazer pesquisas ou sondagens, consultas ou referendos, de opinião e de manifestação de preferências e sugestões dos cidadãos sobre as decisões de grande interesse a serem tomadas pela organização.	0,80	5,0	Reescrito para se tornar mais claro.
36. Disponibilizar informações biográficas, e-mail, telefone, fotografia, endereço para contato com a alta gestão da organização.			Excluído
37. Descrever a missão e as funções da organização.		4,0	Excluído.
38. Disponibilizar um link específico para “democracia” ou “participação cidadã” na página principal do seu site.	0,84		Excluído.
39. Dispor de canais que os cidadãos compartilhem experiências e informações.	0,84		Excluído. Item parecido com o item 42.
40. Disponibilizar um campo para publicações pelo cidadão referentes a fatos imprevistos ou imprevisíveis, utilizando o site como um mecanismo de alerta para problemas naturais ou provocados pelo homem.		4,3	Reescrito para se tornar mais claro.
41. Dispor de canais para avaliação de eventos em geral, como cursos, treinamento, palestras etc.	0,88	4,8	Reescrito para se tornar mais claro.
42. Disponibilização de link para os perfis das redes sociais da organização.	0,88		Mantido.
43. Declarar a política de privacidade, descrevendo os tipos de informações recolhidas e políticas de utilização e partilha, identificando os coletores em todas as páginas que aceitam os dados, além da data em que a política de privacidade foi revisada.	0,93	5,0	Reescrito para se tornar mais claro.
44. Permitir diminuir a divulgação de informações pessoais, dispondo da possibilidade de iniciar e interromper o fornecimento das informações.	0,87		Excluído.
45. Permitir que o usuário revise os dados pessoais e conteste os registros de informações incompletas ou erradas.	0,93	4,0	Reescrito para se tornar mais claro.
46. Informar a política de privacidade antes de qualquer informação pessoal ser coletada, evidenciando a entidade que está obtendo a informação, o propósito do recolhimento, potenciais recebedores, natureza da informação, meios de coleta, se as informações são voluntárias ou obrigatórias e consequência do não fornecimento.	0,83		Excluído.
47. Limitar o acesso de dados e garantir que não serão utilizados para fins não autorizados, utilizando senhas e criptografia de dados sensíveis e procedimentos de auditoria.	0,93		Excluído.
48. Disponibilizar um endereço de contato, telefone e/ou e-mail, específicos para denúncias, críticas etc., sobre a política de privacidade e segurança.	0,93		Excluído.
49. Permitir o acesso a informações públicas por meio de uma área restrita que exija senha e/ou registro, como uso de assinatura digital para identificar os usuários.	0,93		Excluído.
50. Permitir o acesso a informações não públicas para os servidores ou empregados mediante uma área restrita que	0,93	5,0	Reescrito para se tornar mais claro.

exija senha e/ou registro.			
51. Usar criptografia para transmissão de informações dos usuários com o site da organização, propiciando procedimentos de auditoria.	0,93		Excluído.
52. Sinalizar os públicos-alvo do site, com canais personalizados para grupos específicos, como cidadãos, empresas ou outros órgãos públicos.	0,93	4,0	Reescrito para se tornar mais claro.
53. A barra de navegação tem os itens agrupados na área de navegação, termos claros utilizados para definir as opções de navegação de categorias, ícones de navegação de reconhecimento imediato da classe de itens, links identificados etc.	0,90	5,0	Reescrito para se tornar mais claro.
54. Fornecer links clicáveis para a página inicial em todas as páginas, links para as áreas internas e para sites relacionados fora da organização.	0,85	4,5	Reescrito para se tornar mais claro.
55. Disponibilizar na página principal um mapa do site ou esboço de todos os sites.	0,93	4,0	Reescrito para se tornar mais claro.
56. As páginas são constituídas com cores padrão respeitando a identidade visual do órgão.	0,80	4,0	Reescrito para se tornar mais claro.
57. As páginas apresentam os textos escritos com estilos e cores de fonte adequadas.	0,80	4,0	Reescrito para se tornar mais claro.
58. As páginas contém adequação de formatação de texto, visibilidade dos elementos, critério para uso de logotipos etc.	0,93		Excluído.
59. Os textos devem estar sublinhados indicando os links.	0,85	4,5	Reescrito para se tornar mais claro.
60. Disponibilizar a data da última atualização em cada uma das páginas.	0,88	4,0	Reescrito para se tornar mais claro.
61. Disponibilizar várias versões de documentos longos, como arquivos em .pdf ou .doc completos ou parciais.	0,90	4,8	Reescrito para se tornar mais claro.
62. Permitir que os campos dos formulários sejam acessíveis por meio das teclas ou do cursor; identificando, claramente, aqueles com preenchimentos obrigatórios.	1,00	5,0	Reescrito para se tornar mais claro.
63. Disponibilizar informações de como identificar e corrigir erros submetidos em formulários anteriores.	0,85		Excluído. Item parecido com o item 45.
64. Dispor de um site ou um link de busca de conteúdos no próprio site da organização.	0,93		Excluído.
65. Dispor de mecanismo de pesquisa por setor, ou avançada com capacidade para classificar resultados por relevância ou outros critérios.	0,93	4,0	Reescrito para se tornar mais claro.
66. Disponibilizar mecanismo de acesso para os portadores de necessidades especiais.	1,00	5,0	Reescrito para se tornar mais claro.
67. Disponibilizar os conteúdos do site em mais de um idioma.	1,00	4,5	Reescrito para se tornar mais claro.
68. Disponibilizar os conteúdos de áudio com transcrições escritas e/ou legendas.	1,00	5,0	Reescrito para se tornar mais claro.
69. Permitir o acesso ao site e seus conteúdos por meio do teclado do computador.	1,00	5,0	Reescrito para se tornar mais claro.
70. As páginas apresentam linguagem técnica governamental em um formato de fácil entendimento para o cidadão.	0,95		Excluído.
71. As páginas apresentam níveis de cabeçalho de forma hierárquica, organizando a ordem de importância e subordinação dos conteúdos.	0,93		Excluído.
72. *As páginas apresentam pop-ups ou abrem links em nova janela.		4,8	Reescrito para se tornar mais claro.
73. Disponibilizar tutoriais e auxílios à navegação, como índices de A-Z	0,95	4,8	Reescrito para se tornar mais claro.

74. Disponibilizar explicação para siglas, abreviaturas e palavras incomuns.	0,95	4,8	Reescrito para se tornar mais claro.
75. Permitir redimensionamento sem perda da funcionalidade em até 200%	0,95	4,5	Reescrito para se tornar mais claro.
76. Disponibilizar barra de acessibilidade no topo de cada página.	0,90	4,8	Reescrito para se tornar mais claro.

APÊNDICE 3 – Quadro de Práticas que compõem a escala do Índice de Governança Digital em Autarquias e Fundações Autárquicas.

	CONTEÚDO O <i>website</i> que estou analisando possui a prática de:
P1	Disponibilizar as políticas da instituição, como formas de financiamento de bolsas/pesquisas, linhas de pesquisa, programas e ações de sua competência.
P2	Disponibilizar normativos que regulamentam o funcionamento da instituição, como portarias, regimento interno, resoluções, procedimentos da ouvidoria etc.
P3	Disponibilizar informações públicas sobre orçamento, como recursos financeiros, execução orçamentária, informações das licitações em andamento, editais etc.
P4	Disponibilizar informações sobre cargos, competências e salários dos servidores.
P5	Disponibilizar informações sobre concursos públicos, editais, gabaritos de provas etc.
P6	Permitir a recuperação de documentos públicos, por meio de impressão, download etc.
P7	Disponibilizar calendários de eventos da instituição, quadros de anúncios/informativos etc.
P8	Disponibilizar arquivos de áudio e vídeo de eventos públicos, palestras, encontros etc.
P9	Descrever a missão, visão e valores da instituição.
P10	Disponibilizar versão em língua Portuguesa dos documentos produzidos em língua estrangeira.
	SERVIÇO O <i>website</i> que estou analisando possui a prática de:
P11	Disponibilizar nomes, e-mails, telefones e endereços para solicitação de informações de acordo com as competências dos setores da instituição.
P12	Esclarecer aos cidadãos, na página principal, quais são os serviços prestados.
P13	Permitir o registro do cidadão para serviços <i>on line</i> ou direcionar para sistemas que permitam esse registro.
P14	Permitir o acesso a informações mediante senhas, como inscrições em eventos, cursos, disciplinas, avaliações, treinamentos, solicitação de matrícula etc, ou direcionar para sistemas que permitam essa ação.
P15	Permitir o registro para geração de boletos para pagamento relacionado a participação em eventos promovidos pela instituição, ou direcionar para sistemas que permitam esse registro.
P16	Permitir o acesso a informações relacionadas a educação, como rankings educacionais, indicadores, ofertas de cursos etc.
P17	Identificar o responsável/gestor do site para contato ou fornecer meios para que o usuário busque ajuda para correção de erros.
P18	Disponibilizar mecanismo de submissão, monitoramento e controle de queixas/denúncias ou direcionar para sistemas que permitam essa ação, como sistema de ouvidoria.
P19	Disponibilizar notícias e informações sobre políticas públicas em educação.
P20	Publicar os editais de abertura de licitações e seus respectivos resultados.
	PARTICIPAÇÃO CIDADÃ O <i>website</i> que estou analisando possui a prática de:
P21	Divulgar boletim informativo periódico que mostre oportunidades para que cidadãos participem de atividades promovidas pela instituição.
P22	Disponibilizar um e-mail para contato, com a descrição da política adotada de resposta.
P23	Realizar pesquisas de satisfação, opinião, para verificar a percepção de cidadãos quanto aos serviços prestados pela instituição.
P24	Realizar pesquisas prévias para coleta de sugestões de cidadãos sobre decisões de impacto social a serem tomadas pela instituição.
P25	Disponibilizar link para que cidadãos informem fatos imprevistos, utilizando o site como um mecanismo de alerta para problemas naturais ou provocados pelo homem.
P26	Permitir a avaliação de eventos em geral, como cursos, treinamento, palestras etc, promovidos pela instituição.
P27	Disponibilizar link para os perfis das redes sociais da instituição.
	PRIVACIDADE E SEGURANÇA O <i>website</i> que estou analisando possui a prática de:

P28	Declarar a política de privacidade (no site, em edital ou documento similar), descrevendo os tipos de informações recolhidas e políticas de utilização e partilha, identificando os coletores em todas as páginas que aceitam os dados, além da data em que a política de privacidade foi revisada.
P29	Permitir que o usuário revise dados pessoais e corrija registros de informações incompletas ou erradas.
P30	Permitir o acesso a informações não públicas para servidores mediante senha ou registro.
	USABILIDADE E ACESSIBILIDADE O <i>website</i> que estou analisando possui a prática de:
P31	Indicar públicos-alvo do site, com canais personalizados para grupos específicos, como cidadãos, empresas, órgãos públicos, ou assuntos específicos, como publicações, educação básica, educação superior etc.
P32	As páginas apresentam níveis de cabeçalho de forma hierárquica, organizando a ordem de importância e subordinação dos conteúdos, ícones de navegação de reconhecimento imediato, etc.
P33	Possuir links nas áreas internas destinados a retorno à página inicial.
P34	Disponibilizar na página principal menu de acesso rápido, mapa do <i>site</i> ou esboço de todas as páginas.
P35	As páginas contêm cores padronizadas que respeitam a identidade visual da instituição.
P36	As páginas apresentam textos escritos com estilos e cores de fonte adequadas.
P37	Os textos indicativos de links contêm destaque (sublinha, itálico ou negrito).
P38	Indicar a data da última atualização em cada uma das páginas.
P39	Disponibilizar versões de documentos longos, como arquivos em .pdf ou .doc completos ou parciais.
P40	Permitir que os campos dos formulários sejam acessíveis por meio das teclas ou do cursor; identificando, claramente, aqueles com preenchimentos obrigatórios.
P41	Permitir o acesso ao site e seus conteúdos por meio do teclado do computador.
P42	Dispor de mecanismo busca avançada com capacidade para classificar resultados por relevância ou outros critérios.
P43	Disponibilizar mecanismo de acesso para os portadores de necessidades especiais.
P44	Disponibilizar os conteúdos do site em mais de um idioma.
P45	Disponibilizar os conteúdos de áudio e/ou vídeo com transcrições escritas e/ou legendas.
P46	As páginas internas sequenciais do site são abertas na mesma janela/guia inicial.
P47	Disponibilizar tutoriais e auxílios à navegação, como índices de A-Z, perguntas frequentes ou similares.
P48	Disponibilizar explicação para siglas, abreviaturas e palavras incomuns.
P49	Permitir redimensionamento sem perda da funcionalidade em até 200%
P50	Disponibilizar barra de acesso congelada na parte superior de cada página.

Fonte: Elaborado pela autora

APÊNDICE 4 – Tabela de Análises Descritivas dos Escores Gerais de cada caso para cada fator

	Conteúdo			Serviço			Participação Cidadã			Privacidade e Segurança			Usabilidade e Acessibilidade			Governança Digital em Autarquias		
	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
INEP	2,89	0,33	109,88	3,00	0,00	114,65	1,71	1,60	103,79	3,00	0,00	120,61	2,95	0,22	117,90	2,78	0,74	114,76
CAPES	2,78	0,44	105,70	2,89	0,33	110,45	0,71	1,25	43,09	1,67	1,53	67,14	2,65	0,93	105,91	2,39	1,11	98,66
FNDE	2,44	1,13	92,77	3,00	0,00	114,65	1,14	1,46	69,19	2,00	1,73	80,41	2,20	1,24	87,93	2,24	1,23	92,47
FUNDAJ	2,56	1,01	97,33	2,67	1,00	102,04	1,00	1,41	60,69	1,67	1,53	67,14	2,25	1,25	89,92	2,17	1,28	89,58
CEFET/RJ	2,56	0,88	97,33	2,67	1,00	102,04	1,29	1,38	78,30	2,00	1,00	80,41	2,68	0,95	107,11	2,40	1,10	99,07
CEFET/MG	2,11	1,05	80,22	2,33	1,32	89,05	0,86	1,21	52,20	3,00	0,00	120,61	2,35	1,23	93,92	2,14	1,26	88,34
Colégio Pedro II	2,56	1,01	97,33	2,67	1,00	102,04	1,71	1,60	103,79	2,00	1,73	80,41	2,20	1,24	87,93	2,27	1,23	93,70
IFAC	2,89	0,33	109,88	2,67	1,00	102,04	1,57	1,51	95,29	3,00	0,00	120,61	2,65	0,93	105,91	2,56	1,01	105,68
IFAL	2,56	0,73	97,33	2,44	1,01	93,25	1,57	1,27	95,29	2,00	1,00	80,41	2,50	1,00	99,91	2,35	1,01	97,01
IFAP	2,56	0,73	97,33	2,44	1,01	93,25	1,71	1,38	103,79	3,00	0,00	120,61	2,75	0,79	109,91	2,53	0,94	104,44
IFAM	2,44	1,01	92,77	2,67	1,00	102,04	2,00	1,41	121,39	2,00	1,73	80,41	2,60	0,99	103,91	2,46	1,09	101,55
IFBA	2,22	1,20	84,40	2,67	1,00	102,04	2,00	1,41	121,39	3,00	0,00	120,61	2,55	1,10	101,91	2,46	1,11	101,55
IF BAIANO	2,89	0,33	109,88	2,67	1,00	102,04	1,57	1,51	95,29	0,67	0,58	26,94	2,25	1,25	89,92	2,25	1,21	92,88
IFB	3,00	0,00	114,06	2,67	1,00	102,04	1,57	1,51	95,29	3,00	0,00	120,61	2,65	0,93	105,91	2,58	1,01	106,50
IFCE	3,00	0,00	114,06	3,00	0,00	114,65	2,14	1,21	129,89	3,00	0,00	120,61	2,60	0,94	103,91	2,71	0,79	111,87
IFES	3,00	0,00	114,06	2,67	1,00	102,04	1,71	1,60	103,79	3,00	0,00	120,61	2,60	0,99	103,91	2,58	1,03	106,50
IFG	2,89	0,33	109,88	2,67	1,00	102,04	2,14	1,46	129,89	3,00	0,00	120,61	2,80	0,70	111,90	2,71	0,84	111,87
IF GOIANO	3,00	0,00	114,06	2,67	1,00	102,04	2,57	1,13	155,99	2,67	0,58	107,34	2,75	0,79	109,91	2,75	0,79	113,52

IFMA	2,89	0,33	109,88	2,67	1,00	102,04	1,43	1,40	86,79	3,00	0,00	120,61	2,50	1,10	99,91	2,48	1,07	102,37
IFMG	2,78	0,44	105,70	2,67	1,00	102,04	1,43	1,51	86,79	3,00	0,00	120,61	2,65	0,93	105,91	2,52	1,03	104,02
IFNMG	3,00	0,00	114,06	2,67	1,00	102,04	2,14	1,46	129,89	3,00	0,00	120,61	2,60	0,99	103,91	2,65	0,96	109,39
IFSUDESTEMG	2,89	0,33	109,88	2,67	1,00	102,04	1,86	1,46	112,89	3,00	0,00	120,61	2,30	1,08	91,92	2,47	1,02	101,96
IFSULDEMINAS	2,89	0,33	109,88	2,78	0,67	106,25	1,71	1,60	103,79	3,00	0,00	120,61	2,65	0,93	105,91	2,60	0,96	107,33
IFTM	3,00	0,00	114,06	2,78	0,67	106,25	1,43	1,51	86,79	2,33	1,15	93,67	2,70	0,73	107,91	2,56	0,94	105,68
IFMT	2,56	0,73	97,33	2,56	1,01	97,84	2,00	1,41	121,39	2,67	0,58	107,34	2,40	1,14	95,92	2,43	1,04	100,31
IFMS	3,00	0,00	114,06	2,78	0,67	106,25	1,71	1,60	103,79	2,00	1,73	80,41	2,70	0,92	107,91	2,58	1,03	106,50
IFPA	2,78	0,44	105,70	2,44	1,13	93,25	2,00	1,41	121,39	2,33	1,15	93,67	2,60	0,99	103,91	2,50	1,01	103,20
IFPB	2,89	0,33	109,88	2,67	1,00	102,04	2,00	1,41	121,39	3,00	0,00	120,61	2,75	0,79	109,91	2,67	0,88	110,22
IFPE	2,33	0,87	88,59	2,33	1,12	89,05	1,57	1,27	95,29	1,33	1,53	53,47	2,60	0,94	103,91	2,27	1,09	93,70
IFSERTAOPE	2,67	0,71	101,51	2,67	1,00	102,04	2,00	1,41	121,39	2,00	1,73	80,41	2,70	0,92	107,91	2,54	1,03	104,85
IFPI	2,89	0,33	109,88	2,67	1,00	102,04	1,14	1,35	69,19	2,33	1,15	93,67	2,70	0,92	107,91	2,48	1,07	102,37
IFPR	2,44	1,13	92,77	2,44	1,13	93,25	1,71	1,60	103,79	0,33	0,58	13,27	2,30	1,13	91,92	2,15	1,25	88,75
IFRJ	2,33	1,00	88,59	2,67	1,00	102,04	2,00	1,41	121,39	3,00	0,00	120,61	2,60	0,99	103,91	2,50	1,03	103,20
IFF	2,89	0,33	109,88	2,89	0,33	110,45	1,86	1,46	112,89	2,33	1,15	93,67	2,60	0,99	103,91	2,58	0,94	106,50
IFRN	2,89	0,33	109,88	3,00	0,00	114,65	2,14	1,46	129,89	2,00	1,73	80,41	2,30	1,26	91,92	2,50	1,09	103,20
IFRS	2,78	0,67	105,70	2,67	1,00	102,04	1,71	1,60	103,79	3,00	0,00	120,61	2,45	1,10	97,92	2,48	1,09	102,37
IFFARROUPILHA	2,78	0,44	105,70	2,67	1,00	102,04	1,71	1,60	103,79	3,00	0,00	120,61	2,75	0,79	109,91	2,60	0,96	107,33
IFSUL	2,33	1,00	88,59	2,89	0,33	110,45	1,71	1,60	103,79	3,00	0,00	120,61	2,50	1,05	99,91	2,46	1,05	101,55
IFRO	2,67	0,71	101,51	2,67	1,00	102,04	2,14	1,46	129,89	2,33	1,15	93,67	2,40	1,14	95,92	2,46	1,07	101,55
IFRR	2,44	1,13	92,77	2,67	1,00	102,04	0,86	1,46	52,20	3,00	0,00	120,61	2,55	1,00	101,91	2,33	1,21	96,18
IFSC	3,00	0,00	114,06	2,67	1,00	102,04	1,43	1,51	86,79	2,00	1,73	80,41	2,20	1,32	87,93	2,31	1,24	95,36
IFCE	2,89	0,33	109,88	3,00	0,00	114,65	1,71	1,60	103,79	2,67	0,58	107,34	2,70	0,92	107,91	2,65	0,93	109,39
IFSP	2,22	0,83	84,40	2,56	1,01	97,84	1,57	1,40	95,29	2,67	0,58	107,34	2,70	0,92	107,91	2,42	1,03	99,90
IFS	2,67	0,50	101,51	2,11	1,17	80,64	1,71	1,60	103,79	2,33	1,15	93,67	2,70	0,92	107,91	2,42	1,07	99,90
IFTO	2,89	0,33	109,88	2,56	0,88	97,84	1,71	1,60	103,79	3,00	0,00	120,61	2,55	1,10	101,91	2,52	1,05	104,02
UNB	2,00	1,00	76,04	2,44	1,13	93,25	1,71	1,60	103,79	2,00	1,73	80,41	2,35	1,14	93,92	2,19	1,20	90,40

UFBA	2,56	0,73	97,33	2,33	1,00	89,05	1,57	1,27	95,29	3,00	0,00	120,61	2,55	0,94	101,91	2,40	0,98	99,07
UFFS	2,33	1,12	88,59	3,00	0,00	114,65	2,43	1,13	147,49	3,00	0,00	120,61	2,60	0,99	103,91	2,63	0,91	108,57
UFGD	2,44	1,01	92,77	2,67	1,00	102,04	1,29	1,60	78,30	1,00	1,73	40,20	2,15	1,35	85,93	2,12	1,33	87,51
UNILA	2,78	0,44	105,70	2,67	1,00	102,04	1,86	1,46	112,89	2,00	1,73	80,41	2,50	1,00	99,91	2,46	1,05	101,55
UNILAB	2,33	1,00	88,59	2,67	1,00	102,04	2,00	1,41	121,39	3,00	0,00	120,61	2,40	1,23	95,92	2,42	1,13	99,90
UFPB	2,44	0,73	92,77	2,78	0,67	106,25	1,43	1,40	86,79	2,00	1,73	80,41	2,00	1,34	79,93	2,16	1,20	89,16
UFAL	2,33	0,87	88,59	2,67	1,00	102,04	1,86	1,46	112,89	3,00	0,00	120,61	2,25	1,25	89,92	2,33	1,14	96,18
UNIFAL-MG	2,22	1,09	84,40	2,44	1,13	93,25	1,00	1,41	60,69	3,00	0,00	120,61	2,15	1,31	85,93	2,10	1,28	86,69
UFMG	1,89	1,05	71,86	1,89	1,45	72,23	1,14	1,46	69,19	1,33	1,53	53,47	1,60	1,39	63,95	1,63	1,33	67,29
UFCSPA	2,44	0,73	92,77	1,56	1,51	59,62	1,29	1,60	78,30	3,00	0,00	120,61	2,30	1,13	91,92	2,08	1,25	85,86
UFG	2,33	0,87	88,59	2,33	1,32	89,05	1,86	1,46	112,89	3,00	0,00	120,61	3,00	0,00	119,90	2,58	0,94	106,50
UNIFEI	2,89	0,33	109,88	2,67	1,00	102,04	2,14	1,46	129,89	3,00	0,00	120,61	2,95	0,22	117,90	2,77	0,75	114,34
UFJF	2,78	0,44	105,70	2,67	1,00	102,04	2,14	1,46	129,89	3,00	0,00	120,61	2,65	0,93	105,91	2,63	0,94	108,57
UFLA	2,56	1,01	97,33	2,67	1,00	102,04	1,57	1,51	95,29	3,00	0,00	120,61	2,40	1,14	95,92	2,37	1,15	97,83
UFMT	2,56	0,73	97,33	2,67	1,00	102,04	1,57	1,51	95,29	3,00	0,00	120,61	2,50	1,05	99,91	2,44	1,07	100,72
UFMS	2,33	1,12	88,59	2,67	1,00	102,04	1,71	1,60	103,79	2,00	1,73	80,41	2,45	1,05	97,92	2,33	1,17	96,18
UFMG	2,67	0,71	101,51	2,56	1,01	97,84	2,14	1,46	129,89	1,33	1,53	53,47	2,90	0,45	115,90	2,59	0,93	106,91
UFOP	2,89	0,33	109,88	2,67	1,00	102,04	2,00	1,41	121,39	3,00	0,00	120,61	2,55	1,00	101,91	2,58	0,96	106,50
UFPE	2,89	0,33	109,88	2,67	1,00	102,04	1,86	1,46	112,89	3,00	0,00	120,61	2,50	1,05	99,91	2,54	1,01	104,85
UFPE	2,89	0,33	109,88	2,67	1,00	102,04	2,14	1,46	129,89	2,33	1,15	93,67	2,80	0,62	111,90	2,67	0,86	110,22
UNIR	2,11	1,17	80,22	2,67	1,00	102,04	1,29	1,60	78,30	3,00	0,00	120,61	2,15	1,35	85,93	2,17	1,29	89,58
UFRR	2,44	0,73	92,77	3,00	0,00	114,65	2,14	1,46	129,89	2,33	1,15	93,67	2,65	0,88	105,91	2,58	0,90	106,50
UFSC	3,00	0,00	114,06	2,67	1,00	102,04	2,00	1,41	121,39	3,00	0,00	120,61	2,70	0,92	107,91	2,67	0,93	110,22
UFSM	2,78	0,44	105,70	2,67	1,00	102,04	2,00	1,41	121,39	3,00	0,00	120,61	2,50	1,10	99,91	2,54	1,01	104,85
UFSCar	2,78	0,44	105,70	2,67	1,00	102,04	2,14	1,46	129,89	3,00	0,00	120,61	2,65	0,81	105,91	2,63	0,89	108,57
UFSJ	2,89	0,33	109,88	2,67	1,00	102,04	2,14	1,46	129,89	2,67	0,58	107,34	2,50	1,05	99,91	2,56	0,99	105,68
UNIFESP	2,67	0,71	101,51	2,33	1,32	89,05	2,00	1,41	121,39	2,33	1,15	93,67	2,65	0,88	105,91	2,48	1,03	102,37
UFS	2,11	0,78	80,22	2,67	1,00	102,04	1,14	1,46	69,19	3,00	0,00	120,61	2,70	0,80	107,91	2,38	1,06	98,25

UFU	2,89	0,33	109,88	2,67	1,00	102,04	2,14	1,46	129,89	2,67	0,58	107,34	2,45	1,15	97,92	2,54	1,03	104,85
UFV	2,56	0,73	97,33	2,44	1,01	93,25	1,29	1,60	78,30	2,33	1,15	93,67	2,15	1,31	85,93	2,17	1,23	89,58
UFABC	2,78	0,67	105,70	2,67	1,00	102,04	1,71	1,60	103,79	1,67	1,15	67,14	2,80	0,62	111,90	2,54	0,99	104,85
UFAC	2,56	0,73	97,33	2,67	1,00	102,04	1,71	1,60	103,79	3,00	0,00	120,61	2,45	1,15	97,92	2,44	1,11	100,72
UNIFAP	2,67	0,50	101,51	2,00	1,50	76,44	1,43	1,51	86,79	2,33	1,15	93,67	1,80	1,32	71,94	1,98	1,28	81,73
UFAM	2,33	1,12	88,59	2,67	1,00	102,04	1,43	1,40	86,79	3,00	0,00	120,61	1,95	1,32	77,93	2,15	1,24	88,75
UFCA	2,44	1,13	92,77	2,56	1,01	97,84	1,29	1,60	78,30	2,33	1,15	93,67	2,30	1,22	91,92	2,23	1,24	92,05
UFC	2,78	0,67	105,70	2,67	1,00	102,04	1,29	1,60	78,30	2,33	1,15	93,67	2,60	0,99	103,91	2,44	1,13	100,72
UFES	2,56	1,01	97,33	2,44	1,01	93,25	2,14	1,46	129,89	2,33	1,15	93,67	2,15	1,31	85,93	2,29	1,18	94,53
UNIRIO	2,33	1,12	88,59	2,44	1,01	93,25	1,43	1,51	86,79	2,33	1,15	93,67	2,40	1,14	95,92	2,25	1,18	92,88
UFMA	2,44	0,73	92,77	2,33	1,32	89,05	1,43	1,51	86,79	1,67	1,15	67,14	2,55	1,00	101,91	2,22	1,18	91,64
UFOB	2,56	0,53	97,33	2,44	1,13	93,25	1,29	1,38	78,30	2,67	0,58	107,34	2,35	1,23	93,92	2,27	1,14	93,70
UFOPA	3,00	0,00	114,06	2,89	0,33	110,45	1,29	1,60	78,30	3,00	0,00	120,61	2,40	1,14	95,92	2,48	1,09	102,37
UNIPAMPA	2,56	0,73	97,33	2,56	1,01	97,84	1,71	1,60	103,79	1,67	1,15	67,14	2,80	0,70	111,90	2,48	1,01	102,37
UFPA	2,00	1,50	76,04	2,33	1,12	89,05	1,43	1,51	86,79	1,33	1,53	53,47	2,80	0,70	111,90	2,27	1,22	93,70
UFPR	2,44	1,13	92,77	2,44	1,01	93,25	1,71	1,60	103,79	1,67	1,15	67,14	2,70	0,80	107,91	2,40	1,09	99,07
UFPI	2,44	1,01	92,77	2,67	1,00	102,04	1,29	1,11	78,30	1,67	1,15	67,14	2,35	1,04	93,92	2,24	1,09	92,47
UFRB	2,89	0,33	109,88	2,44	1,13	93,25	1,86	1,46	112,89	3,00	0,00	120,61	2,70	0,80	107,91	2,58	0,94	106,50
UFRJ	2,78	0,44	105,70	2,67	1,00	102,04	1,14	1,35	69,19	3,00	0,00	120,61	2,15	1,35	85,93	2,27	1,22	93,70
FURG	2,56	1,01	97,33	3,00	0,00	114,65	1,14	1,46	69,19	3,00	0,00	120,61	1,75	1,41	69,94	2,13	1,30	87,93
UFRN	2,33	1,12	88,59	2,33	1,12	89,05	1,29	1,60	78,30	2,33	1,15	93,67	2,50	1,10	99,91	2,25	1,21	92,88
UFRGS	2,78	0,44	105,70	2,56	1,01	97,84	1,00	1,41	60,69	3,00	0,00	120,61	2,45	1,15	97,92	2,35	1,16	97,01
UFSB	2,56	0,73	97,33	2,33	1,12	89,05	1,43	1,51	86,79	2,33	1,15	93,67	2,30	1,26	91,92	2,23	1,19	92,05
UNIFESSPA	2,67	0,71	101,51	2,56	1,01	97,84	1,14	1,46	69,19	1,67	1,53	67,14	2,50	1,10	99,91	2,29	1,18	94,53
UFT	3,00	0,00	114,06	2,33	1,32	89,05	1,86	1,46	112,89	3,00	0,00	120,61	2,55	1,00	101,91	2,52	1,05	104,02
UFTM	2,78	0,44	105,70	2,67	1,00	102,04	1,57	1,51	95,29	2,67	0,58	107,34	2,65	0,88	105,91	2,52	0,99	104,02
UNIVASF	2,89	0,33	109,88	2,56	1,01	97,84	1,57	1,51	95,29	3,00	0,00	120,61	2,60	0,99	103,91	2,52	1,03	104,02
UFVJM	2,89	0,33	109,88	2,67	1,00	102,04	1,29	1,60	78,30	2,67	0,58	107,34	2,00	1,34	79,93	2,23	1,24	92,05

UFF	2,56	0,88	97,33	3,00	0,00	114,65	1,86	1,46	112,89	2,33	0,58	93,67	2,55	1,00	101,91	2,52	0,97	104,02
UFRA	2,22	1,30	84,40	2,44	1,13	93,25	1,43	1,51	86,79	2,67	0,58	107,34	2,70	0,92	107,91	2,38	1,16	98,25
UFRPE	2,78	0,44	105,70	2,67	1,00	102,04	1,29	1,60	78,30	2,33	0,58	93,67	2,70	0,92	107,91	2,48	1,07	102,37
UFRRJ	2,56	0,73	97,33	2,67	1,00	102,04	1,71	1,38	103,79	2,33	1,15	93,67	2,50	1,10	99,91	2,42	1,07	99,90
UFERSA	2,56	0,88	97,33	2,78	0,67	106,25	1,29	1,38	78,30	2,33	1,15	93,67	2,70	0,80	107,91	2,43	1,02	100,31
UTFPR	2,44	1,13	92,77	3,00	0,00	114,65	2,14	1,46	129,89	2,33	1,15	93,67	2,75	0,79	109,91	2,63	0,93	108,57
Total	2,63			2,62			1,65			2,49			2,50			2,42		

Fonte: Elaborado pela autora.

APÊNDICE 5 – Tabela *Ranking* da Governança Digital em Autarquias - 4 níveis

Sigla	IGD- Aut (Média)	% Relativo ao total	% Relativo à média (2,42)	Nível
1º Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educaionais Anísio Teixeira	2,78	92,67	114,76	
2º Universidade Federal de Itajubá	2,77	92,33	114,34	
3º Instituto Federal Goiano	2,75	91,67	113,52	
4º Instituto Federal do Ceará	2,71	90,33	111,87	
5º Instituto Federal de Goiás	2,71	90,33	111,87	
6º Instituto Federal da Paraíba	2,67	89,00	110,22	
7º Universidade Federal de Pernambuco	2,67	89,00	110,22	
8º Universidade Federal de Santa Catarina	2,67	89,00	110,22	
9º Instituto Federal do Norte de Minas Gerais	2,65	88,33	109,39	
10º Instituto Federal Catarinense	2,65	88,33	109,39	
11º Universidade Federal da Fronteira Sul	2,63	87,67	108,57	
12º Universidade Federal de Juiz de Fora	2,63	87,67	108,57	
13º Universidade Federal de São Carlos	2,63	87,67	108,57	
14º Universidade Tecnológica Federal do Paraná	2,63	87,67	108,57	NÍVEL
15º Instituto Federal do Sul de Minas	2,6	86,67	107,33	A
16º Instituto Federal Farroupilha	2,6	86,67	107,33	
17º Universidade Federal de Minas Gerais	2,59	86,33	106,91	
18º Instituto Federal de Brasília	2,58	86,00	106,50	
19º Instituto Federal do Espírito Santo	2,58	86,00	106,50	
20º Instituto Federal de Mato Grosso do Sul	2,58	86,00	106,50	
21º Instituto Federal Fluminense	2,58	86,00	106,50	
22º Universidade Federal de Goiás	2,58	86,00	106,50	
23º Universidade Federal de Ouro Preto	2,58	86,00	106,50	
24º Universidade Federal de Roraima	2,58	86,00	106,50	
25º Universidade Federal do Recôncavo da Bahia	2,58	86,00	106,50	
26º Instituto Federal do Acre	2,56	85,33	105,68	
27º Instituto Federal do Triângulo Mineiro	2,56	85,33	105,68	
28º Universidade Federal de São João del-Rei	2,56	85,33	105,68	
29º Instituto Federal do Sertão Pernambucano	2,54	84,67	104,85	
30º Universidade Federal de Pelotas	2,54	84,67	104,85	
31º Universidade Federal de Santa Maria	2,54	84,67	104,85	
32º Universidade Federal de Uberlândia	2,54	84,67	104,85	
33º Universidade Federal do ABC	2,54	84,67	104,85	
34º Instituto Federal do Amapá	2,53	84,33	104,44	
35º Instituto Federal de Minas Gerais	2,52	84,00	104,02	

36°	Instituto Federal do Tocantins	2,52	84,00	104,02	NÍVEL B
37°	Universidade Federal do Tocantins	2,52	84,00	104,02	
38°	Universidade Federal do Triângulo Mineiro	2,52	84,00	104,02	
39°	Universidade Federal do Vale do São Francisco	2,52	84,00	104,02	
40°	Universidade Federal Fluminense	2,52	84,00	104,02	
41°	Instituto Federal do Pará	2,5	83,33	103,20	
42°	Instituto Federal do Rio de Janeiro	2,5	83,33	103,20	
43°	Instituto Federal do Rio Grande do Norte	2,5	83,33	103,20	
44°	Instituto Federal do Maranhão	2,48	82,67	102,37	
45°	Instituto Federal do Piauí	2,48	82,67	102,37	
46°	Instituto Federal do Rio Grande do Sul	2,48	82,67	102,37	
47°	Universidade Federal de São Paulo	2,48	82,67	102,37	
48°	Universidade Federal do Oeste do Pará	2,48	82,67	102,37	
49°	Universidade Federal do Pampa	2,48	82,67	102,37	
50°	Universidade Federal Rural de Pernambuco	2,48	82,67	102,37	
51°	Instituto Federal do Sudeste de Minas	2,47	82,33	101,96	
52°	Instituto Federal do Amazonas	2,46	82,00	101,55	
53°	Instituto Federal da Bahia	2,46	82,00	101,55	
54°	Instituto Federal Sul-rio-grandense	2,46	82,00	101,55	
55°	Instituto Federal de Rondônia	2,46	82,00	101,55	
56°	Universidade Federal da Integração Latino-Americana	2,46	82,00	101,55	
57°	Universidade Federal de Mato Grosso	2,44	81,33	100,72	NÍVEL C
58°	Universidade Federal do Acre	2,44	81,33	100,72	
59°	Universidade Federal do Ceará	2,44	81,33	100,72	
60°	Instituto Federal de Mato Grosso	2,43	81,00	100,31	
61°	Universidade Federal Rural do Semi-Árido	2,43	81,00	100,31	
62°	Instituto Federal de São Paulo	2,42	80,67	99,90	
63°	Instituto Federal de Sergipe	2,42	80,67	99,90	
64°	Universidade Federal da Lusofonia Afro-Brasileira	2,42	80,67	99,90	
65°	Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro	2,42	80,67	99,90	
66°	Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca	2,4	80,00	99,07	
67°	Universidade Federal da Bahia	2,4	80,00	99,07	
68°	Universidade Federal do Paraná	2,4	80,00	99,07	
69°	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior	2,39	79,67	98,66	
70°	Universidade Federal de Sergipe	2,38	79,33	98,25	
71°	Universidade Federal Rural da Amazônia	2,38	79,33	98,25	
72°	Universidade Federal de Lavras	2,37	79,00	97,83	
73°	Instituto Federal de Alagoas	2,35	78,33	97,01	
74°	Universidade Federal do Rio Grande do Sul	2,35	78,33	97,01	
75°	Instituto Federal de Roraima	2,33	77,67	96,18	
76°	Universidade Federal de Alagoas	2,33	77,67	96,18	
77°	Universidade Federal de Mato Grosso do Sul	2,33	77,67	96,18	

78°	Instituto Federal de Santa Catarina	2,31	77,00	95,36	
79°	Universidade Federal do Espírito Santo	2,29	76,33	94,53	
80°	Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará	2,29	76,33	94,53	
81°	Colégio Pedro II	2,27	75,67	93,70	
82°	Instituto Federal de Pernambuco	2,27	75,67	93,70	
83°	Universidade Federal do Oeste da Bahia	2,27	75,67	93,70	
84°	Universidade Federal do Pará	2,27	75,67	93,70	
85°	Universidade Federal do Rio de Janeiro	2,27	75,67	93,70	
86°	Instituto Federal Baiano	2,25	75,00	92,88	
87°	Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro	2,25	75,00	92,88	
88°	Universidade Federal do Rio Grande do Norte	2,25	75,00	92,88	
89°	Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação	2,24	74,67	92,47	
90°	Universidade Federal do Piauí	2,24	74,67	92,47	
91°	Universidade Federal do Cariri	2,23	74,33	92,05	
92°	Universidade Federal do Sul da Bahia	2,23	74,33	92,05	
93°	Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri	2,23	74,33	92,05	
94°	Universidade Federal do Maranhão	2,22	74,00	91,64	
95°	Universidade de Brasília	2,19	73,00	90,40	
96°	Fundação Joaquim Nabuco	2,17	72,33	89,58	NÍVEL D
97°	Universidade Federal de Rondônia	2,17	72,33	89,58	
98°	Universidade Federal de Viçosa	2,17	72,33	89,58	
99°	Universidade Federal da Paraíba	2,16	72,00	89,16	
100°	Instituto Federal do Paraná	2,15	71,67	88,75	
101°	Universidade Federal do Amazonas	2,15	71,67	88,75	
102°	Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais	2,14	71,33	88,34	
103°	Universidade Federal do Rio Grande	2,13	71,00	87,93	
104°	Universidade Federal da Grande Dourados	2,12	70,67	87,51	
105°	Universidade Federal de Alfenas	2,1	70,00	86,69	
106°	Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre	2,08	69,33	85,86	
107°	Universidade Federal do Amapá	1,98	66,00	81,73	
108°	Universidade Federal de Campina Grande	1,63	54,33	67,29	

Fonte: Elaborado pela autora.

APÊNDICE 6 – Tabela Unidimensionalidade do Partial Least Squares

	C. Alpha	DG. Rho	1° autovalor	2° autovalor
Conteúdo	0.24	0.07	1.61	1.51
Serviço	0.38	0.53	1.95	1.22
Participação Cidadã	0.12	0.32	1.44	1.37
Privacidade	0.19	0.59	1.20	1.05
Usabilidade e Acessibilidade	0.56	0.63	2.62	1.70
Governança Digital em Autarquias	1	1	1	0

Fonte: Elaborado pela autora.

APÊNDICE 7 – Tabela *Outer Model* da PLS

	Bloco	Peso	Carga	Comunalidade
P1	conteudo	0,03	0,02	0,00
P2	conteudo	0,21	0,36	0,13
P3	conteudo	0,39	0,53	0,28
P4	conteudo	0,33	0,58	0,34
P5	conteudo	0,29	0,41	0,17
P6	conteudo	0,12	0,11	0,01
P7	conteudo	0,31	0,43	0,19
P8	conteudo	0,46	0,51	0,27
P9	conteudo	0,16	0,15	0,02
P11	servico	0,20	0,25	0,06
P13	servico	0,42	0,85	0,73
P14	servico	0,43	0,84	0,71
P17	servico	0,22	0,30	0,09
P18	servico	0,16	0,12	0,02
P19	servico	0,19	0,27	0,07
P20	servico	0,23	0,39	0,15
P21	partcidada	0,36	0,51	0,27
P22	partcidada	0,09	0,04	0,00
P23	partcidada	0,48	0,70	0,49
P24	partcidada	0,51	0,62	0,39
P25	partcidada	0,05	0,02	0,00
P26	partcidada	0,25	0,34	0,11
P27	partcidada	0,23	0,32	0,10
P28	privacidade	0,64	0,78	0,62
P29	privacidade	0,39	0,40	0,16
P30	privacidade	0,53	0,64	0,40
P31	usabilidade	0,09	0,16	0,03
P32	usabilidade	0,15	0,35	0,12
P33	usabilidade	0,20	0,53	0,28
P34	usabilidade	0,24	0,68	0,46
P35	usabilidade	0,11	0,32	0,10
P36	usabilidade	0,16	0,49	0,24
P37	usabilidade	0,12	0,25	0,06
P38	usabilidade	0,08	0,04	0,00
P39	usabilidade	0,11	0,28	0,08
P43	usabilidade	0,31	0,76	0,57
P44	usabilidade	0,16	0,28	0,08
P45	usabilidade	0,15	0,25	0,06
P46	usabilidade	0,17	0,37	0,13

P47	usabilidade	0,20	0,54	0,29
P50	usabilidade	-0,01	-0,06	0,00
mean	governanca	1	1	1

Fonte: Elaborado pela autora.

APÊNDICE 8 – Quadro de Autarquias e fundações autárquicas analisadas

	SIGLA	NOME DA INSTITUIÇÃO	PORTAL
1	INEP	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira	www.inep.gov.br
2	CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior	www.capes.gov.br
3	FNDE	Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação	www.fnde.gov.br
4	FUNDAJ	Fundação Joaquim Nabuco	www.fundaj.gov.br
5	CEFET/RJ	Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca	www.cefet-rj.br
6	CEFET/MG	Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais	www.cefetmg.br
7	Colégio Pedro II	Colégio Pedro II	www.cp2.g12.br
8	IFAC	Instituto Federal do Acre	portal.ifac.edu.br
9	IFAL	Instituto Federal de Alagoas	www2.ifal.edu.br
10	IFAP	Instituto Federal do Amapá	www.ifap.edu.br
11	IFAM	Instituto Federal do Amazonas	www2.ifam.edu.br
12	IFBA	Instituto Federal da Bahia	portal.ifba.edu.br
13	IF BAIANO	Instituto Federal Baiano	www.ifbaiano.edu.br
14	IFB	Instituto Federal de Brasília	www.ifb.edu.br
15	IFCE	Instituto Federal do Ceará	ifce.edu.br
16	IFES	Instituto Federal do Espírito Santo	www.ifes.edu.br
17	IFG	Instituto Federal de Goiás	www.ifg.edu.br
18	IF GOIANO	Instituto Federal Goiano	www.ifgoiano.edu.br
19	IFMA	Instituto Federal do Maranhão	www.ifma.edu.br
20	IFMG	Instituto Federal de Minas Gerais	www.ifmg.edu.br
21	IFNMG	Instituto Federal do Norte de Minas Gerais	www.ifnmg.edu.br
22	IFSUDESTEMG	Instituto Federal do Sudeste de Minas	www.ifsudestemg.e
23	IFSULDEMINAS	Instituto Federal do Sul de Minas	www.ifsuldeminas.
24	IFTM	Instituto Federal do Triângulo Mineiro	www.iftm.edu.br
25	IFMT	Instituto Federal de Mato Grosso	www.ifmt.edu.br
26	IFMS	Instituto Federal de Mato Grosso do Sul	www.ifms.edu.br
27	IFPA	Instituto Federal do Pará	www.ifpa.edu.br
28	IFPB	Instituto Federal da Paraíba	www.ifpb.edu.br
29	IFPE	Instituto Federal de Pernambuco	www.ifpe.edu.br
30	IFSERTAOPE	Instituto Federal do Sertão Pernambucano	www.ifsertao-
31	IFPI	Instituto Federal do Piauí	libra.ifpi.edu.br
32	IFPR	Instituto Federal do Paraná	www.ifpr.edu.br
33	IFRJ	Instituto Federal do Rio de Janeiro	www.ifrj.edu.br
34	IFF	Instituto Federal Fluminense	portal1.iff.edu.br
35	IFRN	Instituto Federal do Rio Grande do Norte	portal.ifrn.edu.br
36	IFRS	Instituto Federal do Rio Grande do Sul	ifrs.edu.br
37	IFFARROUPILHA	Instituto Federal Farroupilha	www.iffarroupilha.
38	IFSUL	Instituto Federal Sul-rio-grandense	www.ifsul.edu.br
39	IFRO	Instituto Federal de Rondônia	www.ifro.edu.br
40	IFRR	Instituto Federal de Roraima	www.ifrr.edu.br
41	IFSC	Instituto Federal de Santa Catarina	www.ifsc.edu.br
42	IFCTE	Instituto Federal Catarinense	ifc.edu.br
43	IFSP	Instituto Federal de São Paulo	www.ifsp.edu.br
44	IFS	Instituto Federal de Sergipe	www.ifs.edu.br
45	IFTO	Instituto Federal do Tocantins	portal.ifto.edu.br
46	UnB	Universidade de Brasília	www.unb.br
47	UFBA	Universidade Federal da Bahia	www.ufba.br
48	UFFS	Universidade Federal da Fronteira Sul	www.uffs.edu.br
49	UFGD	Universidade Federal da Grande Dourados	www.ufgd.edu.br
50	UNILA	Universidade Federal da Integração Latino-Americana	www.unila.edu.br
51	UNILAB	Universidade Federal da Lusofonia Afro-Brasileira	www.unilab.edu.br
52	UFPB	Universidade Federal da Paraíba	www.ufpb.br

53	UFAL	Universidade Federal de Alagoas	www.ufal.edu.br
54	UNIFAL-MG	Universidade Federal de Alfnas	www.unifal-
55	UFCEG	Universidade Federal de Campina Grande	www.ufcg.edu.br
56	UFCSPA	Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre	www.ufcspa.edu.br
57	UFG	Universidade Federal de Goiás	www.ufg.br
58	UNIFEI	Universidade Federal de Itajubá	unifei.edu.br
59	UFJF	Universidade Federal de Juiz de Fora	www.ufjf.br
60	UFLA	Universidade Federal de Lavras	www.ufla.br/portal
61	UFMT	Universidade Federal de Mato Grosso	www.ufmt.br
62	UFMS	Universidade Federal de Mato Grosso do Sul	www.ufms.br
63	UFMG	Universidade Federal de Minas Gerais	www.ufmg.br
64	UFOP	Universidade Federal de Ouro Preto	www.ufop.br
65	UFPEl	Universidade Federal de Pelotas	portal.ufpel.edu.br
66	UFPE	Universidade Federal de Pernambuco	www.ufpe.br
67	UNIR	Universidade Federal de Rondônia	www.unir.br
68	UFRR	Universidade Federal de Roraima	www.ufr.br
69	UFSC	Universidade Federal de Santa Catarina	www.ufsc.br
70	UFSM	Universidade Federal de Santa Maria	www.ufsm.br
71	UFSCar	Universidade Federal de São Carlos	www2.ufscar.br
72	UFSJ	Universidade Federal de São João del-Rei	www.ufsj.edu.br
73	UNIFESP	Universidade Federal de São Paulo	www.unifesp.br
74	UFS	Universidade Federal de Sergipe	www.ufs.br
75	UFU	Universidade Federal de Uberlândia	www.ufu.br
76	UFV	Universidade Federal de Viçosa	www.ufv.br
77	UFABC	Universidade Federal do ABC	www.ufabc.edu.br
78	UFAC	Universidade Federal do Acre	www.ufac.br
79	UNIFAP	Universidade Federal do Amapá	www.unifap.br
80	UFAM	Universidade Federal do Amazonas	www.ufam.edu.br
81	UFCA	Universidade Federal do Cariri	www.ufca.edu.br/p
82	UFC	Universidade Federal do Ceará	www.ufc.br
83	UFES	Universidade Federal do Espírito Santo	www.ufes.br
84	UNIRIO	Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro	www.unirio.br
85	UFMA	Universidade Federal do Maranhão	www.ufma.br
86	UFOB	Universidade Federal do Oeste da Bahia	www.ufob.edu.br
87	UFOPA	Universidade Federal do Oeste do Pará	www.ufopa.edu.br
88	UNIPAMPA	Universidade Federal do Pampa	www.unipampa.edu
89	UFPA	Universidade Federal do Pará	portal.ufpa.br
90	UFPR	Universidade Federal do Paraná	www.ufpr.br
91	UFPI	Universidade Federal do Piauí	www.ufpi.br
92	UFRB	Universidade Federal do Recôncavo da Bahia	www.ufrb.edu.br
93	UFRJ	Universidade Federal do Rio de Janeiro	www.ufrj.br
94	FURG	Universidade Federal do Rio Grande	www.furg.br
95	UFRN	Universidade Federal do Rio Grande do Norte	www.ufrn.br
96	UFRGS	Universidade Federal do Rio Grande do Sul	www.ufrgs.br/ufrgs
97	UFSB	Universidade Federal do Sul da Bahia	www.ufsb.edu.br
98	UNIFESSPA	Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará	www.unifesspa.edu
99	UFT	Universidade Federal do Tocantins	www.uft.edu.br
100	UFTM	Universidade Federal do Triângulo Mineiro	www.uftm.edu.br
101	UNIVASF	Universidade Federal do Vale do São Francisco	portais.univasf.edu.
102	UFVJM	Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri	www.ufvjm.edu.br
103	UFF	Universidade Federal Fluminense	www.uff.br
104	UFRA	Universidade Federal Rural da Amazônia	novo.ufra.edu.br
105	UFRPE	Universidade Federal Rural de Pernambuco	www.ufrpe.br
106	UFRRJ	Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro	www.ufrj.br
107	UFERSA	Universidade Federal Rural do Semi-Árido	ufersa.edu.br
108	UTFPR	Universidade Tecnológica Federal do Paraná	portal.utfpr.edu.br

Fonte: Elaborado pela autora.