

**UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS E DA EDUCAÇÃO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO DA INFORMAÇÃO  
MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO DE UNIDADES DE INFORMAÇÃO**

**LEANDRO AUGUSTO SAMPAIO**

**WEBSITE UDESC EM NÚMEROS SOB A ÓTICA DA QUALIDADE E UTILIDADE  
DA INFORMAÇÃO**

**FLORIANÓPOLIS - SC  
2017**



LEANDRO AUGUSTO SAMPAIO

**WEBSITE UDESC EM NÚMEROS SOB A ÓTICA DA QUALIDADE E UTILIDADE  
DA INFORMAÇÃO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação, da Universidade do Estado de Santa Catarina, como requisito para obtenção ao grau de mestre em Gestão de Unidades de Informação.

Linha de pesquisa: Gestão de Unidades de Informação.

Orientador: Prof.º Dr. Julibio David Ardigo

FLORIANÓPOLIS - SC  
2017

S192a Sampaio, Leandro Augusto

Website Udesc em números sob a ótica da qualidade e utilidade da informação / Leandro Augusto Sampaio; orientador, Julibio David Ardigo – Florianópolis, SC, 2017.

116 p. : il. ; 29 cm

Dissertação (mestrado profissional) - Universidade do Estado de Santa Catarina, Centro de Ciências Humanas e da Educação, Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação.

Inclui referências.

1. Qualidade da informação. 2. Utilidade da informação. 3. Governo aberto. 4. Análise da qualidade da informação do portal. I. Ardigo, Julibio David. II. Universidade do Estado de Santa Catarina. III. Título.

CDD: 658.4038 - 20.ed.

Leandro Augusto Sampaio

**WEBSITE UDESC EM NÚMEROS SOB A ÓTICA DA QUALIDADE E UTILIDADE  
DA INFORMAÇÃO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação, como requisito para obtenção ao grau de mestre em Gestão de Unidades de Informação.

Banca Examinadora:

Presidente/a: \_\_\_\_\_

Julibio David Ardigo, Dr.  
Universidade do Estado de Santa Catarina

Membro: \_\_\_\_\_

Leonardo Secchi, Dr.  
Universidade do Estado de Santa Catarina

Membro: \_\_\_\_\_

Marli Dias de Souza Pinto, Dra.  
Universidade Federal de Santa Catarina

Florianópolis, 31 de agosto de 2017.



## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a Deus por iluminar meu caminho nessa empreitada, que, por vezes, foi exaustiva.

Agradeço o meu orientador prof. Dr. Julibio David Ardigo que não mediu esforços para ajudar-me no desenvolvimento desta dissertação, e por acreditar no meu potencial para vencer todos os obstáculos e assim chegar a sua conclusão.

Agradeço a minha família que desde cedo, ensinou-me que o caminho para vencer na vida profissional é o estudo e o trabalho honesto.

Agradeço aos professores do Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação – PPGInfo - da FAED, pelos ensinamentos e discussões reflexivas que me ajudaram a me tornar uma pessoa mais humana e voltada para o social. São ensinamentos que guardarei para toda vida.

Por fim, agradeço aos membros da banca examinadora de defesa, professores Marli, Julibio e Leonardo, pelas valiosas críticas e colaborações, sem elas a dissertação não teria atingido seus objetivos com êxito.





## RESUMO

A UDESC (Universidade Estadual de Santa Catarina) disponibiliza uma página *web* "Udesc em números", que apresenta informações sobre gerenciamento orçamentário, além de informações de ensino, pesquisa e extensão. Neste trabalho, analisa-se a relevância da informação apresentada nesse *site* para os gestores da Universidade, do ponto de vista da qualidade e utilidade da informação, de acordo com a Lei Brasileira de Acesso à Informação (12.527/2011) e da Transparência (131/2009). Além da pesquisa bibliográfica e documental, foram realizadas entrevistas semiestruturadas com os diretores gerais e de administração da instituição. Na pesquisa, a técnica de análise de conteúdo proposta por Bardin (2004) foi utilizada na construção do *corpus* de pesquisa, processamento de dados e inferência dos resultados. Os resultados mostram qualidade na estrutura de apresentação e conteúdo do *site*, revelando o uso da informação, embora, a partir dos relatos dos participantes da pesquisa, há itens que precisam ser melhorados. Após análise e interpretação dos resultados, foi elaborada uma proposta sob a forma de critérios categorizados como indicadores de qualidade, para a análise de portais de transparência e *sites*, que serve de base na elaboração do relatório de avaliação de usabilidade na internet. A pesquisa abordou os campos de estudo da Ciência da Informação, com interface nos campos de estudo da Administração Pública, Sistemas de Informação e Comunicação.

**Palavras-chave:** Qualidade da informação. Utilidade da informação. Governo aberto. Análise da qualidade da informação do portal.



## ABSTRACT

UDESC (State University of Santa Catarina) provides a web page "Udesc in numbers", which presents information on budgetary management, as well as teaching, research and extension information. In this work, we analyze the relevance of the information presented to the University managers from the point of view of the quality and usefulness of the information, according to the Brazilian Law of Access to Information (12,527/2011) and Transparency (131/2009). In addition to the bibliographical and documentary research, semi-structured interviews were conducted with the general and management directors. In the research, the technique of content analysis proposed by Bardin (2004) was used in the construction of the corpus of research, data processing and inference of the results. The results show quality in the presentation structure and content of the site, revealing the use of the information, although from the reports of the research participants, there are items that need to be improved. After analysis and interpretation of the results, a proposal was elaborated in the form of criteria categorized as quality indicators for the analysis of transparency portals and sites that serve as the basis for the elaboration of the internet usability evaluation report. The research covered the fields of study of Information Science, with interface in the fields of study of Public Administration, Information Systems and Communication.

**Keywords:** Quality of information. Usefulness of information. Open government. Analysis of the information quality of the portal.



## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

**CAV** - Centro de Ciências Agroveterinárias  
**CCT** - Centro de Ciências Tecnológicas  
**CEAD** - Centro de Educação à Distância  
**CEART** - Centro de Artes  
**CEAVI** - Centro de Educação Superior do Alto Vale do Itajaí  
**CEFID** - Centro de Ciências da Saúde e do Esporte  
**CEO** - Centro de Educação Superior do Oeste  
**CEPLAN** - Centro de Educação do Planalto Norte  
**CERES** - Centro de Educação Superior da Região Sul  
**CESFI** - Centro de Educação Superior da Foz do Itajaí  
**CGU** - Controladoria-Geral da União  
**CONSUNI** – Conselho Universitário  
**EAD** – Ensino à Distância  
**ESAG** - Centro de Ciências da Administração e Sócio-econômicas  
**FAED** - Centro de Ciências Humanas e da Educação  
**IDH** – Índice de Desenvolvimento Humano  
**INAF** – Indicador Nacional de Analfabetismo Funcional  
**LABTIC** - Laboratório de Tecnologias de Informação e Comunicação  
**LAI** – Lei de Acesso à Informação  
**LDO** – Lei de Diretrizes Orçamentárias  
**LOA** – Lei Orçamentária Anual  
**LRF** – Lei de Responsabilidade Fiscal  
**ONU** – Organizações das Nações Unidas  
**PPA** – Plano Plurianual  
**PPGInfo** – Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação  
**PROEN** – Pró-Reitoria de Ensino  
**PROPLAN** – Pró-Reitoria de Planejamento  
**STID** – Soluções de Telecomunicações para Inclusão Digital  
**TICs** - Tecnologias da Informação e Comunicação  
**UDESC** – Universidade do Estado de Santa Catarina  
**W3C** – *World Wide Web*



## SUMÁRIO

|          |                                                          |           |
|----------|----------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>INTRODUÇÃO .....</b>                                  | <b>15</b> |
| 1.1      | TEMA E PROBLEMA DE PESQUISA .....                        | 15        |
| 1.2      | OBJETIVOS DA PESQUISA .....                              | 20        |
| 1.3      | JUSTIFICATIVA DO ESTUDO.....                             | 21        |
| <b>2</b> | <b>REFERENCIAL TEÓRICO.....</b>                          | <b>25</b> |
| 2.1      | DADO, INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO .....                    | 25        |
| 2.1.1    | Dado e informação .....                                  | 26        |
| 2.1.2    | Conhecimento .....                                       | 30        |
| 2.2      | VALOR DA INFORMAÇÃO .....                                | 33        |
| 2.3      | QUALIDADE DA INFORMAÇÃO .....                            | 38        |
| 2.4      | POLÍTICAS PÚBLICAS.....                                  | 44        |
| 2.5      | GOVERNO ELETRÔNICO.....                                  | 49        |
| 2.6      | GOVERNO ABERTO.....                                      | 53        |
| 2.7      | FINANÇAS E ORÇAMENTO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA .....      | 59        |
| <b>3</b> | <b>PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS .....</b>                 | <b>67</b> |
| 3.1      | SELEÇÃO DO CASO E DOS ENTREVISTADOS.....                 | 68        |
| 3.1.1    | Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC).....    | 69        |
| 3.2      | ANÁLISE DE CONTEÚDO .....                                | 71        |
| 3.3      | A COLETA DE DADOS.....                                   | 73        |
| 3.4      | PROTOCOLO DE ESTUDO DE CASO .....                        | 74        |
| 3.4.1    | Questões centrais que guiaram a coleta de dados .....    | 75        |
| 3.4.1.1  | Questões utilizadas para a entrevista.....               | 75        |
| 3.5      | ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS .....                  | 75        |
| 3.5.1    | A pré-análise .....                                      | 75        |
| 3.5.2    | A exploração .....                                       | 76        |
| 3.5.3    | A interpretação .....                                    | 77        |
| <b>4</b> | <b>APRESENTAÇÃO E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS .....</b> | <b>79</b> |
| 4.1      | INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS DAS ENTREVISTAS.....        | 79        |
| 4.1.1    | Dados e informações .....                                | 79        |
| 4.1.2    | Categorias iniciais de análise .....                     | 82        |
| 4.1.2.1  | Usabilidade.....                                         | 82        |
| 4.1.2.2  | Facilidade de uso.....                                   | 84        |
| 4.1.2.3  | Interatividade.....                                      | 86        |
| 4.1.2.4  | Layout de página.....                                    | 88        |
| 4.1.2.5  | Contribuição da página aos usuários.....                 | 91        |
| 4.1.2.6  | Proposição de melhorias.....                             | 95        |

|       |                                                                                                                                                       |            |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 4.1.3 | Categorias finais de análise .....                                                                                                                    | 99         |
| 5     | <b>PROPOSTA PARA ANÁLISE DA QUALIDADE DA INFORMAÇÃO DE PORTAIS E WEBSITES NA FORMA DE CRITÉRIOS CATEGORIZADOS COMO INDICADORES DE QUALIDADE .....</b> | <b>105</b> |
| 6     | <b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>                                                                                                                      | <b>109</b> |
|       | <b>REFERÊNCIAS .....</b>                                                                                                                              | <b>113</b> |



## 1 INTRODUÇÃO

O contexto desta seção apresenta a informação disponibilizada pelas Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), como recurso estratégico das organizações, que, para tanto, deve apresentar qualidade para viabilizar o seu uso.

Na sequência, apresenta-se o tema, o problema, o objetivo geral e os objetivos específicos da pesquisa, e também a justificativa numa abordagem teórica e profissional.

### 1.1 TEMA E PROBLEMA DE PESQUISA

O desenvolvimento da sociedade no contexto social, político e econômico, impulsionou a necessidade da informação que se tornou o meio indispensável para alcançar os anseios das demandas, dentro de um processo de evolução industrial, tecnológica e de mudanças sociais.

Ao longo das últimas décadas ocorreram mudanças sociais, bem como a valorização da informação, que impuseram modificações nas formas de gerenciamento das empresas tendo em vista que precisam adquirir competências para lidar com o novo capital: o conhecimento (STAREC et al., 2008).

Neste contexto, cumpre destacar que a tecnologia e a *web* proporcionaram a difusão de acesso e transmissão de informação e dados. Dentro de uma perspectiva de transformação histórica, Eid (2016, p. 21) nos ensina que

[...] há cerca de cinco mil anos, a humanidade criou a escrita, na Mesopotâmia, viabilizando contratos, registro mais preciso de memórias das seguidas gerações e novas possibilidades de absorção do conhecimento; há 550 anos, na Europa, surgiu a imprensa de Gutenberg, grande ferramenta de democratização da leitura, e os impressos foram a mídia do Renascimento e da formulação do capitalismo moderno; num curto espaço de tempo, surgiram o rádio e a TV, outra revolução; e hoje, a internet desbanca ditadores, mesmo nos mais radicais bastiões do conservadorismo e do autoritarismo.

Assim, a *web*, “trata-se de canal eficiente para interagir com a sociedade e, em especial, segmentos específicos da população, tanto em caráter regional, como temático” (EID, 2016, p. 23), “ou seja, o que os usuários acessam é o mais famoso sistema distribuído que funciona na internet, a *web*” (MESQUITA, 2016, p. 41).

Nesse sentido, Mesquita (2016, p. 42) esclarece que

[...] a *web* se constitui como um ecossistema comunicativo, uma imensa e complexa rede de relações entre milhões de documentos *web* (páginas de hipertexto). Desse modo, a *www* não aparece à vista do usuário. Quando esse acessa um *site*, na verdade, está apenas tendo acesso a uma página hipertexto por vez. É por meio dessa

que se pode ter contato com as demais páginas que compõem o *site* propriamente dito, conectado por *links*. Esses *links* são vínculos que toda e qualquer página de hipertexto possui com outras páginas, gerando, assim, a ligação entre páginas de um mesmo *site* ou de *sites* diferentes.

Logo, pela fala do autor, percebe-se o importante veículo informacional que é a *web*, a multiplicidade de possibilidades que ela apresenta, como meio de interação, informar, comunicar e poder se relacionar com outros canais informacionais.

Assim, a *web* tornou-se o maior poder de comunicação e informação ao alcance da sociedade. Contudo, com a quantidade de canais informacionais desenvolvidos na *web*, mais do que a disponibilização da informação, é fundamental demonstrar informação de qualidade ou informação com significância e sentido. Logo, o caminho a perseguir foi no sentido de processar informações, passando de dados brutos a informação relevante, para assim, ser capaz de formar opinião ou mesmo dar suporte à tomada de decisão, já que como explica o escritor e linguista italiano Umberto Eco (apud EID, 2016, p. 27): “a internet é perigosa para o ignorante e útil para o sábio, pois ela não filtra o conhecimento e congestiona a memória do usuário”.

Ao destacar o tratamento dos dados e informações num ambiente organizacional, Davenport (1998 apud STAREC et al., 2008, p. 258) argumenta que

[...] o comportamento informacional de uma empresa, ou seja, o modo como os indivíduos lidam com a informação – busca, uso, alteração, troca, armazenamento – expressa, em última instância, a orientação e a cultura informacional da empresa. Como consequência, o modo de as empresas organizarem seus recursos humanos e administrarem o comportamento e a cultura informacional – compartilhamento ou compartimentação, administração da sobrecarga e da escassez, centralização ou descentralização do gerenciamento, acessos controlados ou liberados, confidencialidade *versus* abertura etc. – determina a forma como as vantagens competitivas são obtidas e, principalmente, mantidas. A adaptação das ferramentas à cultura organizacional é fator decisivo para o sucesso das organizações.

Assim, “administrar adequadamente os recursos informacionais e seus fluxos na organização representa, hoje, uma necessidade cada vez mais premente em qualquer tipo de negócio” (BEAL, 2009, p. 7).

Nesse sentido, as organizações precisam ter seus processos decisórios e operacionais alimentados com informações de qualidade, visando chegar a um propósito útil e de consenso para fomentar a continuidade dos negócios. Por sua vez, as necessidades dos negócios, perpassam pela relação de custo-benefício, e assim, normalmente a relação custo-benefício está associada a termos como produtos, clientes, fornecedores e mercado, ou seja, em organizações que visam o lucro. Ainda, essas organizações estão inseridas em mercados altamente competitivos, logo, sua preocupação é manter a vantagem competitiva.

Para Lira et al. (2007, p. 65),

A nova economia está desencadeando novas formas de obter informações e traçar estratégias competitivas. Esse cenário em que as empresas estão atuando exige uma profunda reestruturação na sua conduta para resolver os problemas de gestão e uma nova maneira de estabelecer a estratégia a ser adotada pelas empresas para se manterem competitivas em um mercado globalizado. Nesse sentido, as informações passam a ter um papel fundamental, possibilitando melhor e mais rápida percepção das mudanças, facilitando a tomada de decisão e possibilitando um reposicionamento dos negócios com maior rapidez e agilidade resposta às novas necessidades.

As instituições sem fins lucrativos e o setor governamental também possuem uma atividade fim, definido de acordo com o âmbito e a extensão das atividades desenvolvidas: produtos (bens ou serviços resultantes de um processo que satisfazem a uma necessidade comum, tendo o fim público como norteador e, ainda, satisfazem a uma demanda da sociedade, primando pelo bem comum); clientes, que são os destinatários desses bens e serviços, representados pela sociedade ou cidadãos; e um mercado, representado pelo grupo de clientes reais e potenciais da organização (BEAL, 2009).

Já Sordi (2008, p. 11) sinaliza o contexto informacional sob a ótica da administração da informação:

A informação precede a comunicação, a tecnologia, o conhecimento e a ação, por isso mesmo há a necessidade de sua gestão. Administrar os fenômenos relacionados à informação é uma tarefa extremamente complexa porque envolve muitos elementos organizacionais que interagem entre si; contudo, não existe uma lógica ou uma sequência lógica, não há uma ordem, ao contrário, há um caos integrador, cuja complexidade exige recursos e competências específicas para gerenciá-la.

Cabe destacar a importância do gerenciamento da informação para que atinja o seu propósito. A informação interage com diversos elementos organizacionais que requer a sua adequada gestão, para que se integre aos diversos contextos.

As organizações podem melhorar de forma significativa o propósito ou consenso das informações por elas produzidas pela ação de tornar as informações relevantes prontamente disponíveis para os integrantes. Assim, diariamente funcionários e dirigentes precisam resolver problemas, tomar decisões, controlar processos, compartilhar informações e relacionar-se com outras pessoas. A eficiência no desempenho dessas situações vai depender da disponibilidade das informações apropriadas no momento oportuno e no local onde são necessárias (BEAL, 2009).

Sob uma ótica contemporânea, as tecnologias de informação e comunicação (TICs) têm sido responsáveis pela disponibilização da informação. Assim, por meio dos avanços tecnológicos, as formas de produção e disseminação da informação ampliaram-se nas

organizações. E ainda, a criação, distribuição, recuperação e preservação da informação, são potencializadas por meio das TICs, a um custo cada vez menor.

De outro lado, embora a tecnologia seja um fator importante no uso da informação, diversos autores, dentre eles Davenport, McGee e Prusak (1994), afirmam que ela deve ser considerada como suporte da informação: a informação deve estar alinhada a estratégia da organização, ou ainda, aos objetivos traçados. Portanto, informação é recurso estratégico que requer atenção e tratamento gerencial adequado (STAREC et al., 2008).

Vale destacar que o grande volume de dados ou informações disponíveis por meio dos mais diversos canais informacionais digitais, requerem tratamento para serem dotados de relevância e propósito, e ainda, o sentido da inferência em relação ao significado.

Já se reconhece, hoje, que os maiores ganhos organizacionais com recursos das TICs não se referem a sua simples aquisição, disponibilidade e uso eficaz. Espera-se que as atividades de coleta, armazenamento e análise de dados gerem informações relevantes, estas de tal forma que demonstrem um consenso ou propósito, e que possam, por conseguinte, gerar conhecimento estratégico (SORDI, 2008).

O conhecimento estratégico, por sua vez, é a forma de atingir um alvo. É quando são reunidos todos os esforços, bem como os recursos da empresa, para alcançar um objetivo comum. Assim, por meio de uma análise das decisões, delineamento das ações planejadas e definição de quais serão executadas, o gestor deve providenciar os recursos para que a empresa se capacite e atinja o alvo ou objetivo preestabelecido (STAREC et al., 2008).

Na visão de Beal (2009, p. 83),

[...] adotar a gestão estratégica obviamente não implica abandonar a perspectiva permanente da gestão da informação, voltada para a coleta, o tratamento e a disponibilização da informação que dá suporte aos processos organizacionais tendo em vista o alcance de seus objetivos permanentes, mas acrescentar a ela a perspectiva situacional, onde o foco é a informação voltada para a consecução dos objetivos estratégicos estabelecidos para determinado período de tempo.

Constata-se, assim, que há um amplo conjunto de atividades estratégicas e gerenciais que vão muito além das relacionadas à gestão dos recursos das TICs. Logo, Sordi acrescenta que a organização deve planejar e coordenar, de maneira harmoniosa, diversas atividades relacionadas a questões organizacionais, humanas, tecnológicas, estratégicas e comportamentais (SORDI, 2008).

Assim, em ambientes organizacionais, público ou privado, as decisões são tomadas para atender a determinados objetivos. Logo, a informação é o que leva a tomar decisões, quanto melhor sua qualidade, fidedignidade e integridade, maior será o alcance do propósito da informação gerada.

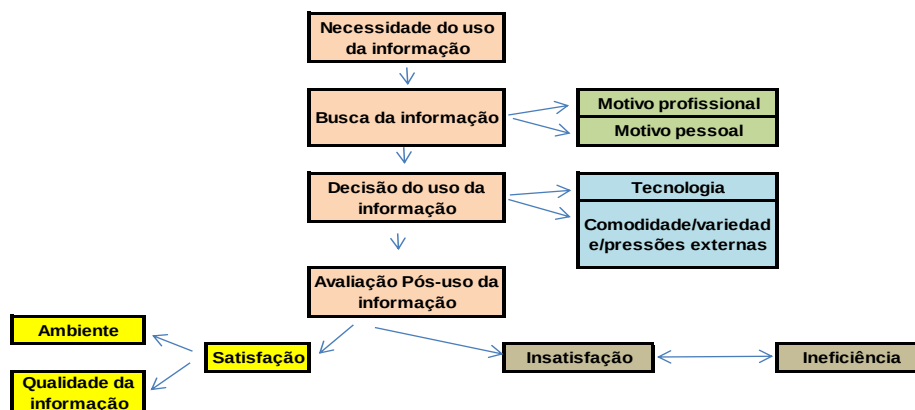
De outro lado, Lira et al. (2007, p. 72), sinaliza o processo de decisão do uso da informação, em que este

é um processo construído e dinâmico. Construído porque os usuários tomam decisões de usar uma informação de forma contínua, e o progresso por eles empregado é influenciador pela dificuldade do problema, pelo conhecimento adquirido de experiências passadas, pelas características individuais, como também por características situacionais. Dinâmico por que atua de maneira que interage com os aspectos cognitivos, emocionais e situacionais.

A necessidade do uso da informação, primeiro estágio, diz respeito a necessidade de buscar alternativas para solução de problemas ou inovações. Logo, o agir diante de novas situações, seja pela necessidade da inovação, resolução de problemas e atendimento de novas demandas, requer o reconhecimento da necessidade de informação.

Já o estágio de busca de informação, é o uso das plataformas informacionais para atender a um objetivo específico: informação por motivo de estudos acadêmicos, trabalho profissional, contatos pessoais, lazer e outros. A internet, banco de dados e bibliotecas, são alguns dos veículos informacionais muito utilizados na busca por informação. Nesse sentido, a Figura 1 apresenta quatro estágios do processo de decisão do uso da informação proposto por Lira et al. (2007, p. 73).

**Figura 1 - Modelo do processo de decisão do uso da informação**



Fonte: elaborado pelo autor com base em Lira et al. (2007, p. 73).

Quanto ao estágio de decisão do uso da informação, cabe destacar que as tecnologias de informação e comunicação (TICs), estão em franca ascensão na escolha do uso da informação, embora deva esta estar combinada com qualidade da informação, velocidade, facilidade de acesso, gratuidade, confiabilidade e quantidade da informação. A comodidade, o acesso aberto e gratuito, bem como a multiplicidade de informações na *web*, são fatores que influenciam na decisão do uso da informação.

A satisfação nos usuários pela informação obtida ocorre, sobretudo, pela qualidade e utilidade da informação. Logo, fonte confiável da informação, integridade, fidedignidade, completude, temporariedade, acessibilidade, interatividade, atratividade, contribuição e apresentação, por outras palavras, que demonstrem significação, relevância e sentido, revelam o verdadeiro sentido da informação.

De outro lado, a insatisfação nos usuários, o que denota problemas da transmissão da informação, é influenciado por diversos fatores, tais como: dados e informações confusas, incompletas, contraditórias, com erros, distorcidas, desatualizadas, não confiáveis, indisponíveis, inacessíveis e demora no processamento.

É oportuno destacar a necessidade de mensurar o grau de acurácia, a estrutura de apresentação e o conteúdo informacional disponibilizado nos diversos canais informacionais, sobretudo na *web*, para que apresente conteúdo de qualidade e assim útil aos milhares de usuários.

Dentro deste contexto, a Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC) disponibiliza na sua página *web*, informações da gestão orçamentária e financeira, bem como informações do ensino, pesquisa e extensão. Tais informações fazem parte da página Transparência, sob o título Udesc em números ([www.udesc.br/numeros](http://www.udesc.br/numeros)).

Assim, as informações apresentadas da página *web*, Udesc em números, precisam demonstrar relevância, ou seja, significância e sentido, para que os gestores da Universidade e, por conseguinte, a sociedade, tenham condições de chegar a um consenso do que representam as informações, por outras palavras, o propósito destas.

Neste sentido, levantou-se a questão central do presente trabalho: Qual a percepção dos diretores gerais e de administração dos Centros de Ensino acerca da estrutura de apresentação e conteúdo da informação da página *web*, Udesc em números?

## 1.2 OBJETIVOS DA PESQUISA

A presente dissertação tem por objetivo geral, analisar a percepção dos diretores gerais e de administração dos Centros de Ensino acerca da estrutura de apresentação e conteúdo das informações da página *web*, Udesc em números, sob a ótica da qualidade e utilidade da informação, em consonância com a Lei n.º 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI) – e Lei nº 131/2009 – Lei da Transparência.

Já os objetivos específicos consistem em:

- a) evidenciar a qualidade e utilidade da informação em relação à estrutura de apresentação e conteúdo da página;
- b) apresentar as contribuições da página visando fomentar o acesso aberto, o uso da informação, o controle social, a transparência e a *accountability*, bem como melhorias na estrutura de apresentação e no conteúdo da informação;
- c) propor um instrumento de análise da qualidade da informação de portais e *websites*, tendo como base o referencial teórico e a análise dos resultados.

### 1.3 JUSTIFICATIVA DO ESTUDO

A sociedade ao longo do tempo vem acompanhando e exigindo informações de todos os segmentos de mercado que esclareçam as ações, objetivos e metas traçados na consecução de seu plano de negócio ou gestão, assim como o resultado dessas iniciativas.

As novas demandas da sociedade em conjunto com os recursos tecnológicos utilizados na disseminação da informação, potencializaram esta postura da sociedade como agente de intervenção nos meios social, político e econômico.

Nesse sentido, o gerenciamento das informações torna-se fundamental como suporte ao processo de gestão. Para tanto, os gestores precisam conhecer todos os fluxos, rotinas, processos e organogramas das organizações, sejam elas privadas ou públicas, para que se tornem agentes de intervenção na busca da realização dos objetivos e metas traçados no plano de negócio ou gestão. Logo, nesse ambiente, a informação é o meio para identificar os problemas, as oportunidades, e assim encontrar os caminhos para o desenvolvimento da organização.

Assim, se de um lado, há informação fundamental na elaboração de estratégias, e dessa forma, proporciona condições para que as organizações elaborem projeções acerca de objetivos e metas a atingir, de outro, há informação que ao ser disponibilizada para o acesso, uso e conhecimento, são formas de dar transparência às ações que são desenvolvidas.

Neste cenário, a internet trouxe valiosa contribuição no uso e disponibilização da informação. As Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) foram responsáveis pelo acesso e disseminação da informação em ambiente *web*, tornando-se este canal, um dos canais informacionais mais utilizado.

Por outro lado, no contexto das organizações públicas, com a publicação da Lei n.º 12.527/2011 que regula o acesso a informações, novos procedimentos foram determinados a

serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações. Todos os órgãos e entidades da administração direta e indireta, bem como todos os Poderes, subordinam-se ao regime desta lei. Assim, a lei veio alavancar e assegurar a gestão transparente da informação e a proteção da informação, propiciando amplo acesso e sua divulgação, bem como garantir sua disponibilidade, autenticidade, integridade e eventual restrição de acesso (Art. 6º, Lei n.º 12.527/2011). Ainda, a referida lei, determinou que ações relacionadas à gestão do órgão ou entidade pública, estejam disponibilizadas para amplo acesso, seja por meio da *web* ou documento físico. Destaca-se, também, o sentido interativo da lei, tendo em vista a obrigatoriedade da divulgação em sítios oficiais da rede mundial de computadores (internet), atendendo aos seguintes requisitos (Art. 8º, § 3º, Lei n.º 12.527/2011):

Conter ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o acesso à informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão; possibilitar a gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, inclusive abertos e não proprietários, tais como planilhas e texto, de modo a facilitar a análise das informações; possibilitar o acesso automatizado por sistemas externos em formatos abertos, estruturados e legíveis por máquina; divulgar em detalhes os formatos utilizados para estruturação da informação; garantir a autenticidade e a integridade das informações disponíveis para acesso; manter atualizadas as informações disponíveis para acesso; indicar local e instruções que permitam ao interessado comunicar-se, por via eletrônica ou telefônica, com o órgão ou entidade detentora do sítio; e adotar as medidas necessárias para garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência (ABRAHÃO, 2012, p. 527).

Cabe destacar o verdadeiro sentido da transparência que a lei preconiza, uma vez que esta lei não determina quais dispositivos informacionais devem ser disponibilizados na *web*, ou seja, tudo deve ser disponibilizado, exceto informações consideradas sigilosas já que “são consideradas imprescindíveis à segurança da sociedade ou do Estado e, portanto, passíveis de classificação [...]” (ABRAHÃO, 2012, p. 528).

Assim, as informações consideradas sigilosas, não terão sua divulgação ou acesso irrestrito, já que podem pôr em risco a defesa e a soberania, a condução de negociações ou as relações internacionais do País, a vida, a segurança ou a saúde da população, entre outros (Art. 23, Lei n.º 12.527 de 2011). Ainda, “a informação em poder dos órgãos e entidade públicas, observado o seu teor em razão de sua imprescindibilidade à segurança da sociedade ou do Estado, poderá ser classificada como ultrassecreta, secreta ou reservada” (Art. 24, Lei n.º 12.527 de 2011).

Ademais, cumpre complementar a natureza da lei na promoção do acesso aberto dos dados e informações dos órgãos e entidades públicas, que, sem dúvida, é um marco importante na transparência da gestão da coisa pública, fortalecendo, assim, o controle social.



No âmbito da Udesc, o acesso a informações disponibilizadas na sua página *web*, é sem dúvida o veículo informacional que dissemina todas as informações pertinentes à Instituição: ações de gestão, ensino, pesquisa e extensão, e outras de cunho social. Dessa forma, qualquer pessoa por meio do acesso à rede mundial de computadores, obtém informações da Instituição.

Nesse sentido, a pró-reitoria de planejamento da Udesc, com o auxílio de uma equipe multidisciplinar, projetou um novo instrumento de informação da *web*, sob o título Udesc em números, na guia Transparência. Lançado em outubro de 2016, esta página apresenta os números da Udesc relativos à gestão, ao ensino, pesquisa e extensão, do ano corrente e de anos anteriores. De forma resumida, esta página apresenta guias com os números e gráficos voltados à gestão, tais como: previsão e comportamento da receita, despesas relevantes, grupos de despesas, etc. No ensino, pesquisa e extensão, números voltados aos projetos e ações realizadas, etc. As guias apresentam notas explicativas e informações complementares para auxiliar no entendimento da informação. Os números e gráficos referem-se ao ano corrente e anos anteriores.

A pró-reitoria de planejamento da Udesc, ao tomar conhecimento da questão central da presente dissertação de mestrado quando da elaboração do projeto, convidou o autor para fazer parte da equipe de elaboração, já que a temática do trabalho vai ao encontro dos objetivos do projeto que seria vislumbrado: implantar, inovar, alinhar e melhorar a estrutura de apresentação das informações relativas à gestão, ensino, pesquisa e extensão, na *web* da Instituição.

O autor escolheu este tema, tendo em vista que as informações disponibilizadas na *web*, não são avaliadas quanto à estrutura de apresentação e conteúdo publicado, desde a fonte da informação até a sua qualidade e utilidade. A pesquisa oportunizará coletar dados que serão analisados, no sentido de trazer concepções dos diretores gerais e de administração dos Centros de Ensino, para fundamentar se as informações são de qualidade e se têm utilidade na construção do conhecimento. Isso posto tendo em vista que os dados e informações, por si só, na formatação de dado bruto, não permitem chegar à informação, ou por outras palavras, os usuários não chegam a um consenso, ou ainda, não possuem sentido e significância que levam a informação.

O presente trabalho trará contribuições ao Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação – PPGInfo da FAED/UDESC, já que analisou a estrutura de apresentação e o conteúdo de informações disponibilizadas na *web*, sob a ótica da qualidade e utilidade, que são temas relevantes para o campo de estudo da Ciência de Informação, e que no contexto

deste trabalho apresentam uma interface com outros campos de estudo, tais como: Administração Pública, Sistemas de Informação e Comunicação. A pesquisa contempla, também, o acesso a informações e sua divulgação, conforme dispositivos da Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação, tendo em vista que a pesquisa promove o acesso aberto, a fonte relevante e fidedigna da informação, contribuindo com a transparência e a eficiente governança pública.

Numa perspectiva profissional, o presente estudo pretende fornecer um instrumento de trabalho aos gestores da Udesc, ao trazer contribuições e oportunidades de melhorias na estrutura de apresentação e no conteúdo da informação da página *web*, Udesc em números, e assim serão úteis aos usuários. Ademais, como resultado da pesquisa, foi proposto um instrumento para analisar a qualidade da informação de portais e *websites*, na forma de critérios categorizados como indicadores de qualidade.

Por fim, o presente trabalho trará contribuições aos profissionais que se interessam pela informação disponibilizada na internet, desenvolvedores *web*, gestores da informação e aqueles que estão imbuídos na construção de páginas e portais de transparência.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção são apresentados os temas que servem de base de sustentação acerca da temática central do trabalho. Inicialmente foi feito uma abordagem conceitual com o objetivo de diferenciar o conceito de dado, informação e conhecimento, já que estes temas se relacionam e possuem funções próprias. Na sequência foi abordado o valor da informação como recurso estratégico no contexto das organizações na medida em que é utilizada, bem como a qualidade da informação disponibilizada na *web*, por meio de indicadores de qualidade na área da saúde. Em todos os temas inseriram-se as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) como aliadas nestes processos.

Por outro lado, este tópico trouxe a abordagem acerca das informações que devem compor o banco de dados da assessoria de governo, na formulação de pautas pelos profissionais da comunicação, como forma do governo manter uma base de informações qualitativas e divulgá-las à sociedade em geral, dada sua relevância social. Ainda, tais informações são importantes para que fiquem no formato de acesso e dados abertos, e assim de livre acesso na *web*, e de livre utilização pela sociedade em geral.

Para finalizar, esta seção termina com outros temas relacionados a contextos das organizações públicas, com a finalidade de consolidar o construto do referencial teórico e sustentar o estudo na dissertação, tais como: políticas públicas, governo eletrônico, governo aberto e finanças e orçamento na administração pública. Dessa forma, os temas contribuirão na realização das análises e subsidiaram as conclusões da dissertação.

### 2.1 DADO, INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO

Na atualidade em que as organizações se deparam com um mundo cada vez mais competitivo, mais do que dado, ou, no seu conjunto, dados, elas e as pessoas necessitam das informações a eles associadas. Os dados não organizados ou não estruturados, não vão demonstrar o propósito que visam alcançar, por outras palavras, não terão sentido e significância, logo, o seu público-alvo não vai conseguir obter uma conclusão do que eles representam e o contexto que querem demonstrar, e, assim, não haverá informação que, por sua vez, leva a produção do conhecimento.

Com o advento da tecnologia, o caminho usual de acesso à informação dispersada pela internet é a *web*. Esta é um modelo de domínio público construído para a busca de informações. A tecnologia e o desenvolvimento das redes de comunicações possibilitam a

disseminação da informação, sobretudo por facilitar a publicação direta da fonte ao consumidor. Embora a princípio pareça algo positivo, neste cenário propaga-se a falta de padrões para oferta de documentos ou informação na internet e, assim, dificulta a busca e a recuperação da informação.

Por outro lado, os dados e informações disponibilizados nas páginas eletrônicas das organizações são acessados por milhões de pessoas todos os dias, também chamadas de sociedade da informação. As pessoas que se utilizam dos dados e informações dentro de um processo de mudanças sociais precisam gerar, obter e aplicar conhecimento, ou seja, buscar novas alternativas na tentativa de enfrentar as mudanças sociais.

Para Valentim (2002, p. 1) “o que caracteriza uma sociedade como sociedade da informação, basicamente, é a economia alicerçada na informação e na telemática, ou seja, informação, comunicação, telecomunicação e tecnologias da informação”.

A geração do conhecimento, bem como seu armazenamento e disseminação, ocorre quando se associa informação ao conhecimento, dentro de um processo de interatividade e de contextos econômico e social. Ainda, a informação atrelada à geração do conhecimento, se dá, sobretudo, com o apoio das tecnologias de informação e comunicação (TICs).

### 2.1.1 Dado e informação

Dentro de um processo informacional, os termos dado e informação distinguem-se quanto ao seu conteúdo e no que de fato irão representar ao público-alvo a que se destinam, ou seja, qual o propósito, significância e sentido a quem está se valendo do dado ou da informação.

Nesse sentido, Starec et al. (2008, p. 259) acrescenta que

[...] dados são a forma primária de informação: sinais não processados, correlacionados, integrados, avaliados ou interpretados e sem qualquer sentido inerente em si mesmos. São facilmente estruturados, frequentemente quantificados e de fácil aquisição por máquinas. São exemplos de dados: fatos, tabelas, gráficos e imagens. Informação é definida como uma série de dados organizados de um modo significativo, analisados e processados, que geram hipóteses, sugerem soluções, justificativas de sugestões, críticas de argumentos, utilizada em apoio ao processo de tomada de decisão. Exige mediação humana e seu valor está associado à utilidade que ela apresenta.

Já Sordi (2008), afirma que dados são coleção de evidências relevantes sobre um fato observado. Destaca-se que na definição de dados está presente a palavra coleção, conferindo a ideia de conjunto, ou seja, diversas evidências referentes a um fato. Administrativamente, não é costumeiro e eficaz ocupar-se de um dado isolado. Por essa razão, os nomes utilizados para

rotular técnicas e ferramentas administrativas utilizam o termo dados. Informação é a interpretação de um conjunto de dados segundo um propósito relevante e de consenso para o público-alvo.

A definição de dado na leitura de Miranda (1999 apud VALENTIM, 2002, p. 1), é que “dado é um conjunto de registros qualitativos ou quantitativos conhecidos que organizado, agrupado, categorizado e padronizado adequadamente transforma-se em informação”.

Nesse contexto, Davenport e Prusak (2003, p. 3) sinalizam a função dos dados, afirmando que eles

[...] descrevem apenas parte daquilo que aconteceu; não fornecem julgamento nem interpretação e nem qualquer base sustentável para a tomada de ação. Embora a matéria-prima do processo decisório possa incluir dados, eles não podem dizer o que fazer. Dados nada dizem sobre a própria importância ou irrelevância. Porém, os dados são importantes para as organizações – em grande medida, certamente, porque são matéria-prima essencial para a criação da informação.

Depreende-se a nítida distinção entre dados e informação. Nesse sentido, pode-se inferir que o dado ou dados na formatação “cru” é estático, não gera movimento no seu público-alvo, por outras palavras, não tem um propósito que o leve a um consenso, pois não é dotado de sentido ou significado.

Um dado isolado não fornece informação. Para que um dado possa fornecer informação, é preciso reunir mais dados ou elementos que de forma integrada e combinada, dará sentido e significância, vale dizer, passa a ter relevância e assim vai proporcionar conclusões, interpretações e entendimentos.

Ao falar em informação, outras abordagens auxiliam na sua conceituação: “o termo informação só pode ser aplicado à aquilo que leva à compreensão [...] O que constitui informação para uma pessoa pode não passar de dados para outra” (WURMAN, 1995 apud VALENTIN, 2002, p. 1). Miranda (1999 apud VALENTIN, 2002, p. 1) define informação como sendo “dados organizados de modo significativo, sendo subsídio útil à tomada de decisão”.

Já na abordagem de Bukland (1991 apud OLETO, 2006, p. 57), este identifica “três usos principais da palavra informação: informação como processo, informação como conhecimento; informação como coisa”.

Dessa forma, o autor explica os três usos principais da palavra informação:

Como processo, a informação muda o conhecimento de alguém e é situacional. A ação de relatar ou o fato de começar a relatar sobre algo caracteriza a informação como processo, é o ato de informar um objeto, um documento, um dado, um fato, um evento. A relevância do dado ou fato é situacional e depende do nível de conhecimento de quem recebe a informação no momento da recepção. A informação como conhecimento tem uma de suas formas quando reduz as incertezas. O

conhecimento comunicado refere-se a algum fato, assunto ou evento dado como notícia, informado, dito, que reflete no conhecimento, sendo, entretanto, intangível, não podendo ser tocado ou medido. A informação como coisa se refere aos objetos que são considerados como sendo informativos em suas características físicas, tais como o dado e dos documentos expressos, descritos ou representados por alguma forma física como o sinal, o texto ou a comunicação desses (BUKLAND apud OLETO, 2006, p. 57).

Acrescenta-se que a partir da manipulação de dados, organizando-os, consolidando-os, ou seja, dando-lhes um propósito e significância – o que genericamente se denomina processamento de dados -, gera-se informações. A geração da informação requer, apesar dos avanços tecnológicos, a mediação humana para definir o propósito a ser atendido pelo processamento de dados a ser realizado, segundo uma unidade de análise (SORDI, 2008).

Na visão de Beal (2009, p. 12)

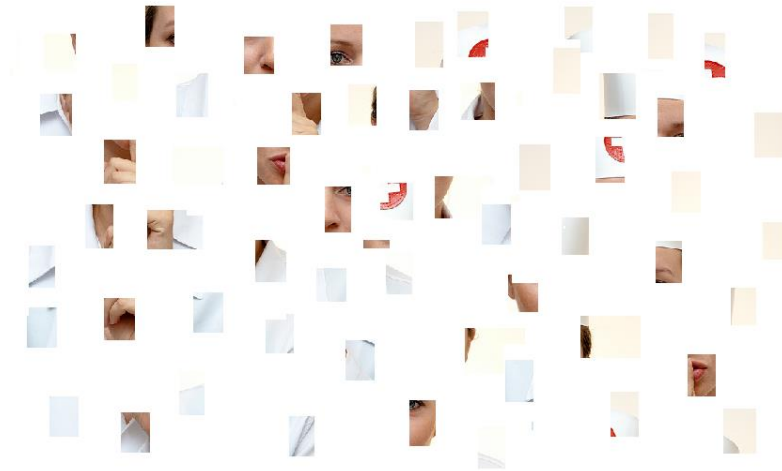
[...] dados podem ser entendidos como registros ou fatos em sua forma primária, não necessariamente físicos – uma imagem guardada na memória também é um dado. Quando esses registros ou fatos são organizados ou combinados de forma significativa, eles se transformam numa informação.

Destaca-se, assim, que a informação tem significado, por outras palavras, tem relevância e propósito, a forma como está organizada leva o usuário da informação para uma finalidade. Logo, os dados dotados de significância e de sentido, tornam-se informação. Toma-se como exemplo, dados dotados de atributos, tais como figuras, imagens, legendas, *links*, quadros, gráficos, tabelas e outros que acrescentam significados aos dados, numa combinação organizada e comunicada de tal forma que gera informação, e esta, por conseguinte, levará a construção do conhecimento. Logo, o dado leva à informação, e a informação leva ao conhecimento, e, ainda, a informação é o elo de ligação entre o dado e o conhecimento.

Convém destacar que a informação nem sempre é gerada somente a partir da manipulação, processamento, estruturação, organização ou categorização de dados numéricos ou escritos. Uma imagem ou figura também pode estar numa linguagem informacional.

Ao analisar a Figura 2, percebe-se um conjunto de dados não estruturados ou não organizados.

**Figura 2 – Conjunto de dados**



Disponível em:

<[https://www.google.com.br/search?q=fotos+enfermeira+silencia&dcr=0&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwiEgJ-Jjr\\_WAhWDHZAKHZzwCLQQ\\_AUICigB&biw=1370&bih=642](https://www.google.com.br/search?q=fotos+enfermeira+silencia&dcr=0&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwiEgJ-Jjr_WAhWDHZAKHZzwCLQQ_AUICigB&biw=1370&bih=642)>. Acesso em: 2 set. 2016 (adaptado).

A Figura 2, não está numa linguagem informacional já que apresenta uma série de dados não estruturados ou não organizados, que não demonstra um propósito e assim não permite chegar a um consenso do que representa, ou seja, não tem sentido e significado.

Por outro lado, após a estruturação ou organização dos dados da Figura 2, esta passa a demonstrar um propósito e está numa linguagem informacional que pode ser visualizada na Figura 3.

**Figura 3 – Linguagem informacional**



Disponível em:

<[https://www.google.com.br/search?q=fotos+enfermeira+silencia&dcr=0&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwiEgJ-Jjr\\_WAhWDHZAKHZzwCLQQ\\_AUICigB&biw=1370&bih=642](https://www.google.com.br/search?q=fotos+enfermeira+silencia&dcr=0&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwiEgJ-Jjr_WAhWDHZAKHZzwCLQQ_AUICigB&biw=1370&bih=642)>. Acesso 2 set. 2016.

A Figura 3 está numa linguagem informacional ou fornece informação porque está dotada de sentido e significado, ou seja, ela tem um propósito: silêncio naquele local, que por sua vez, vai provocar um consenso nas pessoas que passarem por ali em relação ao seu significado, ou seja, permite um movimento ou uma ação naquele público-alvo.

Por fim, dada a explosão informacional dos últimos anos proporcionada pelas TIC (s), qualquer pessoa passou a produzir informação. Se antes o jornal, a revista e o periódico impresso eram os meios de difusão da informação, juntamente com o rádio e a televisão, hoje os canais informacionais multiplicaram-se, como *blogs* e redes sociais na *web*, tornando-se um desafio manter informação de qualidade nesses meios, vale dizer, informação de credibilidade e confiabilidade. No plano das organizações, privadas ou públicas, vale destacar que a informação é o seu principal ativo na formulação de estratégias, na tomada de decisão e no atingimento dos objetivos dos planos de negócio ou de gestão. No plano social, a sociedade em geral vem adotando uma nova postura, e assim vem acompanhando e exigindo informações de todos os segmentos de mercado que esclareçam as ações, objetivos e metas traçados nas organizações, assim como o resultado dessas iniciativas.

### 2.1.2 Conhecimento

O conhecimento advém da informação, ou melhor, a informação é a fonte de construção do conhecimento. A distinção do conceito de conhecimento torna-se necessária tendo em vista que as organizações a partir do momento que entendem o seu conceito, saberão como e de que forma deverão rever suas estratégias, para atingir um fim desejado. O desenvolvimento das organizações privadas ou públicas, a permanência das organizações privadas num mercado competitivo, a transparência e o retorno à sociedade das organizações públicas, vai depender da definição do termo conhecimento e a consequente segregação dos termos dados e informação, para o tratamento adequado das estratégias dentro da organização. “Entender o que são esses três elementos e como passar de um para outro é essencial para a realização bem-sucedida do trabalho ligado ao conhecimento” (DAVENPORT; PRUSAK, 2003, p. 1).

Dessa forma, assim como foi conceituado dado e informação, faz-se necessário conceituar o termo conhecimento. Starec et al. (2008, p. 259) nos ensina que

[...] conhecimento é a informação agregada de valor. É um grupo de informações avaliadas quanto a sua confiabilidade e relevância e assimiladas pelo indivíduo ou pela organização, integrando-se ao seu saber anterior e construindo um quadro da situação. O conhecimento não é estático, modifica-se pela constante integração de informações e mudanças, sendo uma mistura fluida de experiência adquirida,



valores, informação contextual e *insight* oriundo da experiência, que provê um quadro de referência para avaliação e incorporação de novas experiências e informações.

Pelo conceito do autor, pode-se afirmar que a informação retida pelo indivíduo que em conjunto com suas experiências e saberes, vai promover a construção do conhecimento que, ao ser aplicado, constrói novos processos ou inovações, bem como promovem outras formas de trabalhos, fluxos e práticas dentro de uma organização.

Depreende-se que a definição de conhecimento é um tanto complexa. Davenport; Prusak (2003, p. 6), nos dão uma definição funcional de conhecimento no âmbito das organizações:

Conhecimento é uma mistura fluida de experiência condensada, valores, informação contextual e *insight* experimentado, a qual proporciona uma estrutura para a avaliação e incorporação de novas experiências e informações. Ele tem origem e é aplicado na mente dos conhecedores. Nas organizações, ele costuma estar embutido não só em documentos ou repositórios, mas também em rotinas, processos, práticas e normas organizacionais.

O conhecimento é uma combinação de elementos, encontra-se internamente nas pessoas. A informação gera o conhecimento, mas para que este se construa dentro de cada indivíduo, diversos fatores vão influenciar o grau de conhecimento a ser adquirido. Tais fatores dizem respeito ao conhecimento acumulado, experiências vividas e das relações com livros, documentos e pessoas, para assim construir, desenvolver e interiorizar o conhecimento.

O conhecimento é a informação valiosa da mente humana, pois está relacionado mais diretamente à ação. Indivíduos com notáveis níveis de conhecimento são de grande valia para as organizações. As inovações, iniciativas e conquistas de resultados provêm de indivíduos dotados de conhecimento, que ao se engendrarem em tarefas, tendem a realizar um trabalho de excelência, contribuindo de forma eficiente no alcance de resultados nas organizações.

Nesse sentido, cabe destacar que Nonaka e Takeuchi (1997 apud STAREC et al., 2008, p. 261) “defendem a ideia de que o conhecimento organizacional pode ser criado a partir do compartilhamento do conhecimento individual, distinguindo dois tipos de conhecimento nas organizações: conhecimento tácito e conhecimento explícito”.

Assim, o conhecimento tácito está intimamente ligado à pessoa e dificilmente pode ser formalizado, pois se encontra enraizado nas ações e experiências de um indivíduo, é um conhecimento intangível singular do indivíduo, e, assim, não pode ser reproduzido. Está baseado em suas emoções, valores ou ideais. Já o conhecimento explícito, é de fácil processamento por um computador, pode ser transmitido eletronicamente ou armazenado, assim, é o conhecimento da empresa, de fácil reprodução, pertence a documentos bem como

base de dados, produtos e processos (NONAKA; TAKEUCHI, 1997 apud STAREC et al., 2008).

Depreende-se que o conhecimento, e, por sua vez o conhecimento tácito, é o conhecimento que se constrói a partir da combinação de diversos fatores de ordem pessoal, geralmente adquirido de uma longa experiência, desenvolvido de forma prática. “Para ser transmitido e compreendido, o conhecimento tácito precisa ser convertido em palavras ou números” (STAREC et al., 2008, p. 261). Contudo, esse processo de conversão não é fácil, requer uma interação contínua e encadeada, de modo que o resultado da aplicação do processo é a construção do conhecimento organizacional.

Nesse contexto, Nonaka e Takeuchi (1997 apud STAREC et al., 2008) apresentam quatro processos para a criação do conhecimento organizacional:

- a) socialização – de tácito para tácito – as experiências na forma de conhecimento singular a ser explorado, pertencente aos indivíduos, compartilhado e difundido dentro das organizações.
- b) externalização – de tácito para explícito – o conhecimento tácito compartilhado é externalizado por meio de palavras e frases e convertido em conhecimento explícito na forma de analogias, conceitos e hipóteses.
- c) justificação e combinação – de explícito para explícito – quando há necessidade de justificação do conceito criado. É a análise que filtra e delimita se os conceitos criados realmente darão contribuição para a organização e a sociedade. O confronto do conhecimento explícito recém-criado com o já existente é preciso para checar e avaliar.
- d) internalização – de explícito para tácito – é o início de um novo ciclo de criação que se dá pela disseminação interativa do conhecimento na forma de um processo que se atualiza continuamente.

Dessa forma, para que esses processos aconteçam, é fundamental o envolvimento dos indivíduos e da organização, para a busca e interação dos conhecimentos. Logo, os conhecimentos que tem relevância para as organizações, devem ser identificados para que sejam utilizados em todos os segmentos da organização, responsáveis pela formulação de estratégias e pela tomada de decisão. Assim, cabe destacar que a qualidade das informações a serem utilizadas pelas organizações, serve de base de sustentação na busca do conhecimento, e não a quantidade de informações acumuladas.

O sucesso das organizações requer o alinhamento da gestão da informação, já que esta diz respeito a pessoas, equipamentos e procedimentos. Nesse sentido, a cultura da organização, sobretudo o comportamento informacional, deve ser objeto de estudo para que se trace e defina uma estratégia que estruture e organize os recursos humanos, alavancando os canais informacionais entre as pessoas, fomentando, assim, uma cultura corporativa de circularização da informação, e com isto, aproveitando o potencial de todas as pessoas que detém a informação.

Ao finalizar, as organizações devem perseguir o desenvolvimento de estratégias capazes de identificar as necessidades de informação e as formas de sua disseminação. O meio de fomentar os negócios e atingir os objetivos traçados, ou ainda, desenvolver-se para cumprir seu plano de negócio ou gestão, perpassa pela criação de mecanismos de tratamento da informação. Este diz respeito à identificação de indicadores e indicativos com o fim de mensurar a real situação da organização e assim construir estratégias a serem implantadas para minimizar ou resolver problemas que foram dimensionados, bem como para que possam se manter no mercado competitivo ou dar resposta do resultado de suas ações à sociedade, tendo a informação como base de sustentação. Ainda, as organizações devem proporcionar a geração de informação que leve a construção do conhecimento das pessoas, além de mecanismos de aproveitamento do conhecimento adquirido, sobretudo o conhecimento tácito.

## 2.2 VALOR DA INFORMAÇÃO

A informação nas organizações é meio de agregação de valor tendo em vista a sua aplicação nos diversos contextos. Assim, para que tenha um valor de significância às organizações, a informação deve ser útil aos gestores da informação, o que requer qualidade de sua estrutura de apresentação e conteúdo.

Nesse sentido, “a informação de qualidade (relevante, precisa, clara, consistente, oportuna), pode ser aplicada em diferentes contextos” (LESCA; ALMEIDA, 1994 apud BEAL, 2009, p. 21), tais como:

- a) fator de apoio à decisão – os riscos inerentes a escolhas são reduzidos, assim como a incerteza na tomada de decisão, tendo a informação como base de sustentação. O aumento da probabilidade de sucesso da decisão está atrelado ao acesso às informações certas e oportunas. Dessa forma, torna-se visível os fatores que afetam a seleção das opções mais apropriadas, embora, cabe destacar, que a qualidade das decisões vai depender da qualidade da informação provida, e da capacidade dos gestores tomadores de decisão de interpretá-la e de usá-la na escolha das melhores alternativas;
- b) fator de produção – Na criação e introdução de bens ou serviços, a informação é fundamental nesse processo. A informação é o elemento que dá as condições de entendimento e de utilização de bens ou serviços;
- c) fator de sinergia – A qualidade das ligações e relações entre as unidades, setores ou áreas das organizações, dá as condições de desempenho, e assim, para que se obtenha essa qualidade, é necessária também, a qualidade do fluxo informacional existente na promoção da interface de ideias, discussões e informações. O entrosamento e a articulação das relações entre as unidades, setores ou áreas, dispondo da informação como elo de ligação, leva a qualidade dos serviços ou produtos, contribuindo na eficiência da organização;
- d) fator determinante de comportamento – A informação influencia as pessoas nas atitudes e comportamento dentro e fora das organizações. Assim, a informação busca influenciar o comportamento do público interno da organização, para que a execução de suas ações venha ao encontro dos objetivos corporativos. Dessa forma, o comportamento das pessoas envolvidas nos processos da organização, sofre

influência da informação. Por outro lado, a informação também busca influenciar o comportamento do público externo (a sociedade em geral, fornecedores, parceiros, etc.), de tal forma que venha a contribuir e favorecer o atingimento dos objetivos da organização. Logo, o comportamento dos envolvidos, no ambiente externo, contribui para o sucesso da organização e sua melhor inserção no contexto externo em que atua, dependendo da forma como a informação é utilizada pelos gestores da informação dentro das organizações.

Dessa forma, pela visão dos autores, constata-se que a informação transita em diversos contextos, tornando-se elemento fundamental para que as organizações se desenvolvam.

A informação é um ativo que pertence à organização. Contudo é um ativo que se diferencia de outros ativos, tais como máquinas, equipamentos, móveis, imóveis, já que a informação é um ativo intangível, e assim, administrar e tratar a informação é um desafio que requer a sua identificação: onde é encontrada, o tipo, a quem se destina, os meios de circularização, os objetivos a atingir e os resultados esperados, e ainda, “a capacidade de recuperar, tratar, interpretar e utilizar a informação de forma eficaz” (PRUSAK, 1994 apud STAREC et al., 2008, p. 48).

Beuren (1998, p. 29) aborda o valor da informação de outra forma, ao afirmar que “a informação deve ter determinadas características, tais como a relevância, a relação custo-benefício e a flexibilidade de adaptação ao usuário e ao contexto da decisão em questão”.

Percebe-se, de acordo com os autores, o valor que a informação tem no ciclo das ações das organizações, seja do plano operacional ou estratégico. Depreende-se também, que o valor da informação vai depender do seu uso, o que requer a sua identificação e tratamento adequado, na consecução dos propósitos traçados pelas organizações.

Ao analisar a informação como um ativo da organização, Moody e Walsh (1999) apud BEAL (2009), relacionam as seguintes leis que definem o comportamento da informação como um bem econômico:

1ª Lei: A informação é (infinitamente) compartilhável

O compartilhamento e uso da informação podem ser amplamente difundidos nas organizações, ao contrário de outros ativos que são consumidos nos processos. Assim, essa característica pode ser explorada pelas organizações no uso da informação em ambiente interno, como elemento da integração de processos, fluxos e de melhor compreensão da organização, que, dessa forma, serão compartilhados por todos os integrantes da organização. O compartilhamento e uso da informação, também ocorrem por integrantes do ambiente externo, como fornecedores e parceiros. O valor da informação aumenta quanto mais ela

consegue atingir seus usuários, internos e externos, aliando-os aos objetivos da organização, o que resulta no maior entrosamento de gestores e demais integrantes da organização, assim como no fortalecimento das relações da organização com o seu ambiente externo.

Por outro lado, a replicação da informação acarreta em custos adicionais e não agrega valor. Ainda, os custos de dados e informações de má qualidade e não úteis, acarretam em custos que não trazem benefícios econômicos, e assim, não há aumento do valor da informação.

## 2ª Lei: O valor da informação aumenta com o uso

A informação é um ativo intangível na organização, logo, ao contrário de outros ativos tangíveis que perdem seu valor pelo uso (sofrem depreciação), o valor da informação aumenta com o seu uso. O valor associado a informação aumenta, na medida que sua utilização aumenta, por outras palavras, quanto mais útil a informação maior será o seu valor.

Ao relacionar pré-requisitos para o uso efetivo da informação, os autores Moody e Walsh (1999 apud BEAL, 2009), apontam que o usuário deve saber da existência da informação, o local do seu armazenamento, ter seu acesso e saber como utilizá-la.

Cabe destacar que pode ser incluído mais um requisito aos apontados pelos autores: “receber a informação em formato adaptado às necessidades do usuário em termos de linguagem, nível de detalhamento e outros requisitos que assegurem sua adequação ao uso” (BEAL, 2009, p. 24). Os usuários devem ter acesso aos canais ou veículos informacionais, e estes, devem ser adaptados às suas necessidades. Para tanto, os usuários devem saber da existência dos canais ou veículos informacionais e onde se encontram, bem como saber utilizá-los na melhora do seu desempenho e tendo um propósito a atingir. Dessa forma, a informação obtém o seu potencial de valor como um instrumento de utilização nas organizações.

## 3ª Lei: A informação é perecível

A informação com o passar do tempo deixa de ser oportuna e o seu valor potencial vai se perdendo tendo em vista a falta de atualizações, adaptações e inovações, ou mesmo a falta de acompanhamento da informação pelos gestores da informação, frente ao desenvolvimento e desafios impostos pelas novas demandas informacionais. Dessa forma, os gestores da informação necessitam estar constantemente alinhados a novas demandas informacionais. Isto

requer o conhecimento, o envolvimento e a interação com o segmento em que a organização atua; privado ou público, para que haja reformulação da sua estratégia e do processo decisório, com o intuito de atender as novas demandas informacionais e posicionar-se no segmento em que atua, para assim cumprir seus objetivos e metas traçados no seu plano de negócio ou plano de gestão.

#### 4ª Lei: O valor da informação aumenta com a precisão

A utilidade da informação está intimamente relacionada com a precisão da informação. A informação útil é muito valiosa numa organização e quanto mais precisa ela for, mais útil ela será para a organização. Informações com erros, confusas, inexatas e distorcidas, podem causar decisões erradas, assim como a construção de planejamentos estratégicos e planos de gestão ou de negócio mal formulados, acarretando em problemas na condução da gestão, ineficiência e ineficácia na execução de ações, e assim, a consequente descontinuidade da organização.

#### 5ª Lei: O valor da informação aumenta quando há combinação de informações

O valor potencial da informação dentro das organizações aumenta na medida em que a informação esteja integrada aos processos. Assim, os sistemas integrados de gestão dão suporte às diversas áreas operacionais e permitem a integração da informação, e esta proporciona uma visão sistêmica dos processos, ao invés de uma visão segregada por departamentos ou setores, em que as diversas áreas não se conversam e não se interagem. Ainda, a informação integrada por meio dos sistemas integrados de gestão, proporciona a construção de rotinas, fluxos e processos de forma alinhada à otimização dos recursos humanos, materiais e financeiros.

#### 6ª Lei: mais informação não é necessariamente melhor

A quantidade excessiva de informação reduz o seu valor, ao contrário de outros ativos da organização, como por exemplo, recursos financeiros, que quanto maior a sua quantidade monetária, melhor para a organização. Com o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), uma excessiva quantidade de informação começou a ser processada e disponibilizada, “a informação passou a ser um bem superabundante, e o principal problema

na maioria das organizações contemporâneas não é a falta, mas sim o excesso de informação, que ultrapassa a capacidade humana de processamento” (BEAL, 2009, p. 27).

Ainda, nesse sentido, a autora fala da sobrecarga de informação que é prejudicial ao desempenho das organizações:

A informação, para ser útil, precisa ser filtrada usando-se critérios de relevância, quantidade e qualidade de sua apresentação. Informações que não resultem em decisões ou processos produtivos melhores não apresentam valor associado, e, assim como a insuficiência, a sobrecarga de informação é prejudicial ao desempenho” (BEAL, 2009, p. 27).

Ficou evidenciada a necessidade das organizações na construção de mecanismos que identifiquem a utilidade da informação, como elemento de uso no alcance do desempenho e dos propósitos da organização. Informação útil é aquela que reúne relevância, quantidade, credibilidade e qualidade de sua apresentação. Do contrário, a informação não terá significância à organização, em que pese a quantidade de informação disponibilizada, já que esta não é fator determinante para que seja útil.

#### 7ª Lei: a informação se multiplica

A informação pode ser tratada e trabalhada. Assim, a informação pode revelar outras informações, ou seja, uma informação pode sofrer operações de combinação, filtro, categorização, análise, inferência e síntese, que vão gerar ou revelar novas informações. Ainda, a partir dos dados disponíveis podem ser geradas novas informações, úteis às organizações, notadamente, por exemplo, em projeções de situações futuras e indicadores, muito utilizados em processos de planejamento. Para tanto, para o aproveitamento desse valor potencial da informação, esta deve circular com facilidade dentro da organização, de modo a proporcionar aos gestores da informação a sua utilização e multiplicação com diversos propósitos.

Finalizando, destaca-se que a informação representa o ativo mais importante dentro das organizações. A informação proporciona o conhecimento da situação atual e o levantamento de prognósticos e indicadores, consubstanciados na elaboração do plano estratégico a ser executado no atingimento das metas previstas, fundamental na continuidade das organizações. Assim, a informação torna-se um ativo que tem sua mensuração de valor atrelada ao seu uso, ou seja, quanto mais útil a informação, maior será o seu valor, o que requer, dentre outros critérios, a qualidade de sua apresentação e do conteúdo, bem como o veículo apropriado para que atinja todos os envolvidos dentro da organização. De acordo com

as leis dos autores que definem o comportamento da informação como um bem econômico, fica evidente o grande potencial da informação para manutenção do ciclo de vida das organizações.

## 2.3 QUALIDADE DA INFORMAÇÃO

A explosão de informações disseminadas na *web* acessadas por milhares de pessoas todos os dias, provoca a discussão no campo da ciência da informação, com a seguinte questão: as informações na *web* têm qualidade? Contudo, ao deparar-se com a literatura, parece não haver consenso unificado que defina qualidade da informação. Não existe uma base de sustentação que permita um estudo aprofundado para se chegar a uma conclusão acerca sobre o que caracteriza a qualidade da informação.

Nesse sentido, Paim, Nehmy e Guimarães (1996 apud OLETO, 2006, p. 58), esclarecem que “[...] não há consenso na literatura sobre definições teóricas e operacionais da qualidade da informação. Há uma alusão recorrente entre autores interessados no tema de que as definições de qualidade da informação são ambíguas, vagas ou subjetivas”.

Entretanto, há tentativas no campo do estudo da Ciência da Informação, no sentido de avaliar a qualidade da informação, tomando-se como base o próprio sistema, sob o enfoque: projeto, conteúdo e atendimento ao usuário, a partir da avaliação dos sistemas de informação, e assim procurar mensurar o critério qualidade.

Todos os dias a sociedade da informação agrega novas páginas na *web*, decorrente de suas demandas informacionais. Os mais diversos grupos privados ou públicos, de forma irrestrita e, muitas vezes, sem critérios, acabam por disponibilizar na *web* informações que não retratam qualidade, gerando desconfiança e descrédito nos seus usuários, já que há uma diversidade de tipos de informações não científicas.

Vale destacar que “a ciência é dependente do presente sistema de comunicação para a produção e o acesso à informação, convém relembrar que o processo de produção do conhecimento anterior à *web* incorporava rigoroso mecanismo de controle de qualidade” (LOPES, 2004, p. 82). O processo de produção do conhecimento anterior, diz respeito à revisão feita pelos pares dos trabalhos científicos, antes de sua publicação e divulgação, o que qualificava tais trabalhos científicos, dando respaldo na acurácia da informação, e, por conseguinte, a legitimação à disseminação do conhecimento.

Os trabalhos científicos divulgados na *web* mantiveram os mesmos critérios que regulam a qualidade. Contudo, em alguns casos existem ambientes eletrônicos em que não há



revisão, controles e restrições daquilo que será publicado, o que possibilita a disponibilização na *web* de qualquer trabalho, sem o crivo de revisores, acarretando na falta de qualidade do conteúdo das informações, pois não houve a análise de profissionais com base em parâmetros ou critérios de acurácia, confiabilidade e qualidade, requeridos em trabalhos científicos.

A qualidade da informação é um dos critérios fundamentais para garantir informações de credibilidade, seguras e confiáveis, e dessa forma asseguram o alcance do conhecimento, ainda mais considerando o excesso de informações disponibilizadas na *web*.

Nesse sentido, além da utilização de critérios para mensurar e garantir a qualidade do conteúdo das informações de trabalhos científicos publicados em ambiente *web*, a qualidade da informação abarca também portais e páginas da *web*. Assim, critérios relativos à ergonomia de páginas *web* ou *websites* são igualmente fundamentais, pois é nestes ambientes que a informação circula.

Nesse contexto, vale destacar que o tema ergonomia teve sua origem na Segunda Guerra Mundial, quando cientistas da Força Aérea Inglesa constataram que as falhas ocorridas durante a operação de equipamentos militares, eram ocasionadas não exclusivamente por falha humana, e sim pela não adequação dos equipamentos às características físicas, psíquicas e cognitivas humanas. Assim, a ergonomia passou a ser a disciplina que estuda a correta adequação de produtos para o trabalho humano (NASCIMENTO; AMARAL, 2010).

Ao longo do tempo, os profissionais interessados em ergonomia ficaram voltados no aperfeiçoamento de eletrodomésticos e automóveis, até que na década de 1960, com o desenvolvimento da indústria de computadores, estes passaram a ter uma maior interação humana, deixando de ser máquinas complexas. Logo, a definição de ergonomia ganhou um novo contorno ao ser “o estudo científico da relação entre o homem e seus meios, métodos e espaços de trabalho, tendo por objetivo elaborar conhecimentos que devem resultar numa melhor adaptação ao homem dos meios tecnológicos e dos ambientes de trabalho e de vida” (STORCHI, 2004 apud NASCIMENTO; AMARAL, 2010, p. 14).

A partir da década de 1970, o tema ergonomia foi se consolidando como um campo de estudo interdisciplinar na comunidade científica mundial. A ergonomia passou a se voltar para a criação de novas metodologias relacionadas à identificação de problemas no uso de sistemas interativos, com o intuito de reduzir custos de produção e manutenção. Assim, um novo tema emergiu que se refere a esses métodos e técnicas estruturadas, chamado Engenharia de Usabilidade ou Usabilidade, definida como “a extensão em que um produto pode ser usado por usuários específicos para alcançar objetivos específicos como efetividade, eficácia e satisfação num contexto específico de uso” (2010, p. 14).

Na atualidade, com o desenvolvimento de ambientes *web* proporcionado pelas tecnologias de informação, os estudos de usabilidade como parte da metodologia ergonômica, passaram a se incorporar em projetos *web*, a exemplo de portais de transparência, páginas corporativas, bibliotecas virtuais, entre outros, adequando as interfaces tecnológicas às capacidades e necessidades humanas, melhorando a satisfação de usuários e o acesso à informação.

Contudo, para garantir a qualidade das páginas da *web*, é fundamental a verificação da conformidade das interfaces e de elementos de interação do *website* para identificar problemas de usabilidade.

Nesse sentido, o trabalho de Lopes (2004, p. 82) aponta iniciativas para a solução deste problema:

Desde 1995, especialistas em informação têm apresentado, de forma independente, critérios ou filtros de qualidade para avaliação das páginas da *web*. A ideia central desses filtros ou critérios é a mesma, isto é, as listas contêm categorias e subcategorias de problemas críticos relacionados com a qualidade da informação da *web* e, normalmente, identificam esses critérios com as categorias apresentadas para a área de saúde pela organização americana *Agency for Health Care Policy and Research* (AHCPR), no *Health Information Tecnology Institute* (HITI), por intermédio do Grupo de Trabalho *Health Summit Working Group* (HSWG), que definem as seguintes categorias: credibilidade, conteúdo, apresentação formal do *site*, *links*, *design*, interatividade e anúncios.

Os indicadores de qualidade do HITI podem servir de parâmetro na aferição da qualidade de *websites*, ao apresentar critérios categorizados como indicadores de qualidade da área da saúde (quadro 1).

**Quadro 1 - Critérios categorizados como indicadores de qualidade do HITI**

| <b>Categoria</b>               | <b>Indicadores de Qualidade</b>                                                                                   |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Credibilidade               | a) Fonte<br>b) Contexto<br>c) Atualização<br>d) Pertinência/Utilidade<br>e) Processo de Revisão Editorial         |
| 2. Conteúdo                    | a) Acurácia<br>b) Hierarquia de evidência<br>c) Precisão das fontes<br>d) Avisos, institucionais<br>e) Completeza |
| 3. Apresentação do <i>site</i> | a) Objetivo<br>b) Perfil do <i>site</i>                                                                           |

|                   |                                                                                                                                                               |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4. <i>Links</i>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Seleção</li> <li>b) Arquitetura</li> <li>c) Conteúdo</li> <li>d) <i>Links</i> de retorno</li> </ul>                 |
| 5. <i>Design</i>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Acessibilidade</li> <li>b) Navegabilidade</li> <li>c) Mecanismo de busca interno</li> </ul>                         |
| 6. Interatividade | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Mecanismo de retorno da informação</li> <li>b) Fórum de discussão</li> <li>c) Explicitação de algoritmos</li> </ul> |
| 7. Anúncios       | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Alertas</li> </ul>                                                                                                  |

Fonte: <<http://hitiweb.mitretek.org/docs/policy.html>> apud Lopes (2004, p. 82).

O contexto do trabalho de Lopes (2004) visa destacar os indicadores que estão em consonância com o modelo apresentado pelo HITI, que mensura a qualidade da informação na *web*, na área da saúde. Tais indicadores têm sido validados por inúmeras instituições e grupos de especialistas, tendo em vista os conceitos difundidos na literatura especializada acerca da qualidade da informação.

Assim, quanto aos estudos na área da saúde disponibilizados na *web*, a fonte de informação médica é o primeiro indicador estabelecido pela agência que demonstra o critério credibilidade, assim entendido a visualização da logomarca, nome da instituição e nome do responsável pela informação, bem como o nome e a titulação do autor. Logo, verifica-se a ótica de atualidade e relevância da informação, e também o processo de revisão editorial nos textos disponibilizados na *web*. Já a precisão e acurácia da informação, hierarquia de evidência, quadros de avisos descrevendo as limitações, objetivos, cobertura, autoridade e atualidade da informação, sobretudo descritos em linguagem acessível a leigos e não apenas aos profissionais de saúde, contempla o critério conteúdo, definido pela agência. Termos essenciais como: precisão das fontes e a completeza da informação, e, por outro lado, fatos pertinentes, resultados negativos e declarações sobre o assunto, também devem fazer parte, como forma de assegurar a totalidade dessas informações. Por fim, os critérios de apresentação do próprio sítio, dos *links* do *design*, da interatividade e dos anúncios, estão demonstrados em indicadores detalhados no quadro 1, a serem examinados com precisão (LOPES, 2004).

Ainda, ao destacar outras discussões acerca da qualidade da informação, Kahn, Strong e Wang (1997) apud Lopes (2004, p. 83), definem a qualidade da informação “nas suas quatro

dimensões: relevância, interpretabilidade, credibilidade e reputação. Este modelo leva em conta a dimensão social da qualidade da informação sob o ponto de vista do usuário e inclui critérios semelhantes aos do HITI”.

Nesse sentido, constata-se iniciativas de mensurar a qualidade da informação na *web*, por meio de indicadores de qualidade conforme o modelo apresentado pelo HITI. Este instrumento pode ser adaptado e utilizado em diversos ambientes *web*.

Outro segmento que dispõe de informações de relevância social ao alcance da sociedade, é o da imprensa do governo. Entretanto, as informações públicas, por vezes, carecem de serem estruturadas, organizadas e disponibilizadas à sociedade. O Estado tem o dever de disponibilizar informações de qualidade, como forma de dar uma satisfação à sociedade que recolhe seus tributos.

Assim, a assessoria de imprensa governamental deve dispor de pautas que contenham informações básicas do Estado, que permitam responder a questões propostas por profissionais da mídia. É imprescindível que toda esfera de governo mantenha um banco de dados que possa atender as respostas dos profissionais da mídia, com informações atualizadas sobre serviços, investimentos e obras. Informações mais detalhadas acerca de algum tema para a realização de matérias que requerem uma maior abrangência de conteúdo, a pedido de jornalistas e outros profissionais da comunicação, devem ser encaminhadas ao assessor de imprensa do órgão competente. Ainda, se for necessário, pode ser agendada entrevista com o secretário de Estado, dirigente ou diretor do órgão ou entidade pública.

Nesse sentido, Eid (2016, p. 64) detalha as informações que não devem faltar no banco de dados da assessoria de imprensa do Governo:

- a) dados econômicos completos – PIB do país, Estado ou da cidade, incluindo quanto representa em relação ao nacional e/ou mundial; suas subdivisões (agropecuária, indústria, comércio e serviços); número de empresas instaladas no Estado ou cidade; valores do comércio interestadual (compra e venda) e do comércio exterior (exportações e importações); e arrecadação dos principais impostos (IPI, na União, ICMS e IPVA, nos Estados, e ISS e IPTU, nos municípios);
- b) população (número de habitantes, mulheres, homens, crianças, índice de crescimento anual e densidade demográfica);
- c) itens que compõem o IDH (Índice de Desenvolvimento Humano) e/ou estão ligados à qualidade de vida, como renda *per capita*, longevidade média da população, leitos hospitalares, número de crianças matriculadas nas escolas sob jurisdição do governo cliente, mortalidade infantil e dados relativos ao saneamento básico – percentual da população atendido com água e esgoto);
- d) dados geográficos, como área do Estado ou município, clima, fronteiras, recursos híbridos e naturais;
- e) atrações turísticas em geral e relação de parques, museus, teatros e áreas de passeios administrados pelo governo cliente;
- f) informações precisas sobre os principais serviços públicos, como hospitais, postos de saúde, delegacias de polícia, escolas, matrículas escolares, vacinação no dia a dia fora das campanhas e obtenção de documentos;

g) informações atualizadas sobre todas as secretarias e organismos governamentais, incluindo os nomes dos titulares.

As informações destacadas pelo autor são indispensáveis para informar a real situação do país, estado ou município, já que são muito procuradas por profissionais dos veículos de comunicação. Contudo, infelizmente, nem sempre as assessorias de imprensa do setor público dispõem prontamente dessas informações, ou, quando muito, dispõem de informações incompletas, distorcidas e desatualizadas, por outras palavras, sem qualidade.

“Manter todas aquelas informações atualizadas no banco de dados permite elaborar pautas de grande interesse da imprensa e da sociedade e muito úteis na construção de imagem institucional positiva do governo” (EID, 2016, p. 65).

Assim, ao dispor de informações de qualidade prontamente disponíveis para o acesso dos veículos de comunicação, estes poderão fazer matérias sobre a gestão do governo, comparando dados do primeiro ano e do último ano da gestão, relativos às ações que afetam a qualidade de vida e o Índice de Desenvolvimento Humano - IDH do país, estado ou município.

Ademais, poderão ser feitos comparativos com base em indicativos e indicadores de problemas levantados no primeiro ano da administração, que afetam às necessidades básicas da população, por exemplo, o número de vagas em creches para atender a demanda da rede municipal de ensino, e o número de vagas em creches efetivamente abertas no final da administração, ou, ainda, o número de leitos hospitalares abertos, construção de escolas, saneamento básico etc.

Acrescenta-se ainda, que as informações disponíveis no banco de dados da assessoria de imprensa do Governo, podem ser disponibilizadas na *web*, por meio de Portais de Transparência, no incentivo à participação e acompanhamento pela sociedade em geral, dando assim publicidade de informações que apresentam notável relevância social.

Para finalizar, estudos a respeito da qualidade das informações difundidas em ambiente *web*, apresentam avanços como foi destacado na área da saúde, embora ainda restritos considerando a explosão informacional na internet nos mais variados veículos. Cabe destacar que os quesitos confiabilidade e credibilidade das fontes informacionais, são os que merecem maior destaque para se chegar à qualidade da informação, assim como a correlação de outros quesitos como bem demonstrados nas discussões supras. Somando-se a isto, “acuidade, autoridade, objetividade, atualização e cobertura” (MOSTAFA; TERRA, 1998 apud LOPES, 2004, p. 84). Em outros segmentos como o da veiculação de informações públicas na mídia em poder da assessoria de imprensa de governo, deve-se seguir a mesma

ótica para que o Governo disponha de informações de qualidade, na formulação de pautas pelos profissionais da comunicação e no acesso aberto proporcionado pela *web*, resguardadas eventuais diferenças e adaptações no tratamento e processamento da informação.

## 2.4 POLÍTICAS PÚBLICAS

O surgimento de conflitos nas sociedades modernas se dá, basicamente, pela diferenciação social. Os conflitos devem ser controlados e mantidos dentro de limites toleráveis, exigindo, assim, a utilização da coerção pura e simples, e da política. Esta é a condição básica para que a sociedade possa sobreviver e progredir, diante de dilemas de diferenças sociais em que é normal o surgimento de conflitos.

Destaca-se que o uso da política requer coerção – principalmente como possibilidade – mas que não se limita a ela para impor limites numa sociedade e um comportamento que deve ser baseado por normas gerais, bem como delimitar a estrutura adequada da sociedade, por meio de uma organização política, para que assim possa sobreviver (MATIAS-PEREIRA, 2012).

Assim, Matias-Pereira, (2012, p. 262) define política “como o conjunto de procedimentos formais e informais que expressam relações de poder e que se destinam à resolução pacífica dos conflitos quanto aos bens públicos”.

Infere-se que a sociedade, tendo em vista a amplitude de contextos com realidades diferenciadas em que se encontra, necessita de reguladores e força coercitiva a fim de dirimir conflitos e impor um comportamento ético. A política traça o caminho que visa balizar os conflitos e os anseios em prol do entendimento comum, mantendo a ordem e o bom senso.

Já o campo de políticas públicas surgiu com a finalidade de auxiliar no diagnóstico e na solução de problemas de responsabilidade do gestor público, no contexto de demandas da sociedade (SECCHI, 2010). Neste sentido, Secchi (2010, p. 4) aborda que “a essência conceitual de políticas públicas é o problema público. Exatamente por isso, o que define se uma política é ou não pública é sua intenção de responder a um problema público”.

Por outro lado, as políticas públicas são as decisões e ações que se referem à destinação de valores, num contexto da atividade política. Assim, na visão de Easton (1970 apud MATIAS-PEREIRA, 2012, p. 263), “as políticas públicas resultam do processamento, pelo sistema político, dos *inputs* originários do meio ambiente, e, frequentemente, de *withinputs* (demandas originadas no interior do próprio sistema político)”.

Para Peters (1986 apud SOUZA, 2006, p. 24), “política pública é a soma das atividades do governo, que agem diretamente ou através de delegação, e que influenciam a vida dos cidadãos”.

Ainda, Souza (2006, p. 26), assim resume política pública:

[...] o campo do conhecimento que busca, ao mesmo tempo, colocar o governo em ação e/ou analisar essa ação (variável independente) e, quando necessário, propor mudanças no rumo ou curso dessas ações (variável dependente). A formulação de políticas públicas constitui-se no estágio em que os governos democráticos traduzem seus propósitos e plataformas eleitorais em programas e ações que produzirão resultados ou mudanças no mundo real.

Acrescenta-se que política pública são ações exercidas pelo Estado, com a finalidade de atender as demandas da sociedade, ou, por outras palavras, ao bem coletivo ou ao bem comum. Tais ações também podem ser desenvolvidas por meio de parcerias com organizações não governamentais, bem como com a iniciativa privada.

Nesse sentido, o Governo, municipal, estadual e federal, elabora o seu plano de governo quando da campanha eleitoral, que contempla as políticas públicas a serem implementadas na sua legislatura de quatro anos. As políticas públicas, por sua vez, são formuladas a partir de problemas existentes mensurados por indicativos e indicadores. Assim, programas são criados ou mantidos com a finalidade de resolver ou minimizar as demandas da sociedade, que requerem ações efetivas do Governo na solução dos problemas.

Cumpra diferenciar política pública e decisão política. Uma política pública, na maioria das vezes, perpassa por várias decisões e assim percorre um caminho que requer ações dimensionadas dentro de um plano estratégico, com a finalidade de implementar aquilo que foi decidido. Ao falar em decisão política, esta depende do grau de prioridade e do grau de condições oportunas para atender a determinada finalidade, dentro de um rol de alternativas. Logo, leva em conta as preferências dos atores envolvidos, bem como leva em conta nesta escolha, as condições para atender a uma demanda da sociedade com base nos meios disponíveis.

Matias-Pereira (2012), afirma que “as políticas públicas em decorrência de sua dimensão pública não devem ser avaliadas pelo tamanho do agregado social sobre o qual incidem, mas pelo seu caráter imperativo”. Logo, a atividade política é que permeia as políticas públicas, usando a autoridade soberana do Estado nas decisões e ações.

Na visão de Easton (1970 apud MATIAS-PEREIRA, 2012, p. 263),

[...] os *inputs* e os *withinputs* podem expressar demandas e suporte. As demandas podem ser, por exemplo, reivindicações de bens e serviços, como saúde, educação, estradas, transportes, segurança pública, normas de higiene e controle de produtos alimentícios, previdência social etc. Podem ser, ainda, demandas de participação no sistema político, como reconhecimento do direito de voto dos analfabetos, acesso a

cargos públicos para estrangeiros, organização de associações políticas, direitos de greve etc. Ou ainda, demandas de controle da corrupção, de preservação ambiental, de informação política, de estabelecimento de normas para o comportamento dos agentes públicos e privados etc.

Assim, as demandas surgem tanto de iniciativas da sociedade em geral, que as exercem por meio de diversos mecanismos para que assim sejam inseridas no contexto da atividade política dos governos, com o fim de exigir seus direitos de cidadão de ordem social, bem como as demandas formuladas pelos próprios agentes do sistema político, mensuradas por indicadores e indicativos, que exprimem uma situação ou problema que afeta a coletividade e o bem comum.

Quando se fala em demandas, os três tipos de demandas mais comuns em políticas públicas são: as demandas novas, as demandas recorrentes e as demandas reprimidas. As demandas novas são resultantes de novos problemas, ou seja, surgiu um novo problema ou veio à tona, que por sua vez foi mensurado por indicativos e indicadores, e assim requer a ação do poder político para solucioná-lo ou amenizá-lo.

Já as demandas recorrentes, são os problemas que constantemente estão à tona e não são solucionados, ou quando muito, mal solucionados, e dessa forma, entram novamente na pauta de debate político e voltam a aparecer na agenda do governo.

Ao falar em demanda reprimida, refere-se à capacidade de consumo de algum bem ou serviço, mas que por motivos de interferência do governo em algum setor da economia – na maioria das vezes –, não se concretiza ou diminui acentuadamente pela falta de poder de compra.

Ao reportar questões acerca de políticas públicas, Pedone (1986 apud MATIAS-PEREIRA, 2012, p. 267) assinala temas emergentes na discussão de políticas públicas:

À definição de democracia e seus dilemas, às tensões inerentes ao liberalismo, à natureza dos grupos políticos e ao viés do pluralismo e da interação de forças políticas e grupos de pressão tornam-se itens obrigatórios do estudo de políticas públicas. Liberdade e igualdade, controle democrático do Estado em sua ação, distribuição da renda e das riquezas, são questões abordadas, de uma forma ou de outra, pelas políticas públicas.

O Brasil tem evoluído em seu processo democrático nos últimos anos, em que pese à instabilidade e fragilidade do sistema político do país. Logo, os direitos dos cidadãos têm sido viabilizados e melhoras visíveis já podem ser mensuradas, o que levaram a promoção da redução das desigualdades sociais, maior participação nas deliberações públicas e a melhora na distribuição da renda e da riqueza. Contudo, os desafios são enormes num país continental como o Brasil para alcançar um sistema institucional mais democrático, dada suas diferenças



regionais, que fatalmente contribui na má distribuição e má aplicação de recursos, decorrente de um sistema político deficitário.

Contudo, mesmo tendo que enfrentar um cenário que requer uma reestruturação do sistema político do Brasil, as políticas públicas se desenvolvem na tentativa de solucionar ou amenizar as demandas da sociedade.

Nesse sentido, para o desenvolvimento das políticas públicas no Brasil, estas cumprem as seguintes fases (PEDONE, 1986 apud MATIAS-PEREIRA, 2012, p. 267):

1. Formação de assuntos públicos e de políticas públicas: é a fase em que as questões públicas surgem e formam correntes de opinião ao seu redor. Isso contribui para a formação da agenda política, composta de questões que merecem políticas definidas;
2. Formulação de políticas públicas: refere-se ao processo de elaboração de políticas no Executivo, no Legislativo e em outras instituições públicas, sob os pontos de vista da racionalidade econômica, da racionalidade político-sistêmica ou da formulação responsável;
3. Processo decisório: está interligado com a base anterior, porém com delimitações próprias, em que atuam os grupos de pressão, exercendo influência sobre as decisões, em qualquer das instâncias mencionadas;
4. Implementação das políticas: refere-se ao processo de execução das políticas resultantes dos processos de formulação e decisão em políticas públicas, inter-relacionado às políticas, aos programas, às administrações públicas e aos grupos sociais envolvidos ou que sofrem a ação governamental ou os problemas sociais;
5. Avaliação de políticas: nessa fase consideram-se quais os padrões distributivos das políticas resultantes, isto é, quem recebe o quê, quando e como, e que diferença fez com relação à situação anterior à implementação. Analisam-se os efeitos pretendidos e as consequências indesejáveis, bem como quais os impactos mais gerais na sociedade, na economia e na política.

Cabe acrescentar à abordagem de Pedone (1986 apud MATIAS-PEREIRA, 2012), a visão de Secchi (2010) quanto às fases que normalmente ocorrem no ciclo da política pública: 1) identificação do problema; 2) formação da agenda; 3) formulação de alternativas; 4) tomada de decisão; 5) implementação; 6) avaliação; 7) extinção.

Pelos autores, fica evidenciado o longo caminho que a política pública percorre para que atinja a finalidade precípua do Estado: resolver ou amenizar problemas emergentes das demandas da sociedade.

De outro lado, aliado a esse contexto, cumpre destacar que as instituições públicas brasileiras estão cada vez mais utilizando recursos das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) no gerenciamento de políticas públicas, por meio de sistemas de informação. Assim, com o auxílio da tecnologia, a sociedade pode interagir no processo de formulação de políticas públicas, fortalecendo a democracia, trazendo a sociedade para junto das discussões acerca das ações a serem tomadas, o que eleva o grau de cidadania no Brasil.

Nesse sentido, destaca-se que a metodologia de monitoramento de políticas públicas se dá, sobretudo, pela informação, pois demonstra a situação do contexto social atual em que as

políticas públicas atuam e o andamento, bem como a avaliação das prioridades contidas nas intervenções públicas. É nesse contexto que as TICs estão desempenhando importante papel no tratamento e disponibilização dos dados e informações, pois são fundamentais para subsidiar a formulação de ações no enfrentamento dos problemas sociais, e a consequente busca de recursos públicos para minimizá-los ou saná-los.

O grande desafio para os gestores públicos é produzir informações que sejam entendidas pela sociedade em geral, tendo em vista que a simples divulgação de dados brutos ou informações sem significância e sentido, não assegurará a população em geral um acompanhamento das ações do governo que traduza a essência do termo transparência. Logo, as informações devem assegurar aos diversos grupos sociais, a capacidade política de intervir no andamento das políticas públicas, que se dá por meio dos programas em curso, fomentando uma gestão pública democrática.

Ainda, é oportuno ressaltar que ao deparar-se com um dado acerca de uma política pública, é necessário que este leve à informação, assim, não basta apenas que se encontre em um formato adequado, mas também numa forma que apresente suas relações e os critérios que o definiram, que, por outras palavras, que leve a um propósito. Não devem existir dados neutros, os dados devem informar. A título de exemplo, tomam-se dois indicadores que representam grande relevância das ações do governo, quando da formulação de políticas públicas: o índice de desemprego e a linha da pobreza. Tendo em vista o contexto social em que estão inseridos, podem gerar diagnósticos de situações sociais muito diferenciados. Logo, a metodologia e os critérios para a construção dos dois indicadores, sempre serão objeto de disputa política. Assim, devem ser utilizados indicadores que façam a relação da situação de um bairro específico com os demais existentes no município para o melhor monitoramento das políticas locais, na tentativa de enfrentar os problemas sociais, com políticas redistributivas, por meio da análise em conjunto de dados absolutos e relativos. Acrescenta-se, ainda, avaliar os resultados dos programas setoriais nos diferentes âmbitos do contexto social, por meio da associação de informações dos diversos setores que sustentam as políticas públicas.

A informação faz parte da cidadania, e, por conseguinte, salvo exceções previstas em lei, deve estar acessível a todos, fomentando a democracia. Para tanto, as informações a respeito de políticas públicas deverão demonstrar por meio de indicadores a realidade atual e as ações do governo a serem desenvolvidas para melhorar os indicadores negativos, segregadas por áreas de atuação, em conjunto com a fonte de recursos. Ainda, as informações deverão apresentar dados numéricos e informações relativas a serviços e investimentos

realizados, bem como o desempenho dos programas, pois não basta o gestor público cumprir a lei, deve ser eficiente e eficaz no uso dos recursos públicos.

Finalizando, o orçamento participativo implantado em muitas cidades do Brasil, pela própria estrutura local de governo, mais próximo da comunidade, veio facilitar o envolvimento da sociedade nas discussões e deliberações acerca da proposta orçamentária. Este instrumento é exemplo de interação entre sociedade e governo que proporciona de forma direta, as discussões a respeito dos anseios da população, seus problemas e aspirações, o que levará a uma maior eficiência na forma de intervenção estratégica do Estado.

## 2.5 GOVERNO ELETRÔNICO

O tema governo eletrônico está associado ao uso de tecnologias de informação e comunicação (TICs) no setor público. Contudo, este entendimento está muito restrito frente à dimensão que as TICs proporcionam na estrutura da máquina pública. Assim, por meio do uso das TICs, em muitos casos, é visível a vinculação à modernização da administração pública, assim como a melhoria da eficiência dos processos operacionais e administrativos dos governos (AGUNE e CARLOS, 2005; OSBORNE, 1997 apud DINIZ et al., 2009). Ainda, o setor público passou a disponibilizar na internet, diversos serviços online que são utilizados pelos cidadãos, facilitando a prestação de uma série de serviços públicos por meio deste instrumento.

Neste sentido, segundo Diniz et al. (2009, p. 24),

[...] entre as causas determinantes da adoção das TICs de forma estratégica e intensiva pelos governos em seus processos internos e na melhoria dos serviços públicos prestados à sociedade destacam-se: o uso intensivo das TICs pelos cidadãos, empresas privadas e organizações não governamentais; a migração da informação baseada em papel para mídias eletrônicas e serviços online e o avanço e universalização da infraestrutura pública de telecomunicações e da internet.

A máquina pública foi se desenvolvendo e se adequando diante dos avanços tecnológicos e da necessidade de melhorar a gestão da coisa pública, com destaque a eficiência proporcionada pelo uso das TICs que contribuiu na modernização da prestação de serviços públicos, para atender à crescente demanda da sociedade.

Por outro lado, neste contexto, o conceito de sociedade em rede foi ganhando forma. O desenvolvimento de uma sociedade em rede foi impulsionado por alguns fatores, como novas Tecnologias de Informação e Comunicação, popularização da internet e da banda larga, custos mais acessíveis de equipamentos e dispositivos móveis, bem como a disseminação do uso das

redes sociais, entre outros. O conceito de Sociedade em Rede pode ser definido como uma comunidade de membros tecnologicamente competentes, em que a comunidade os reconhece como pares, onde tudo é sistêmico e interconectado (CASTELLS, 2003).

Na observação de Castells (1999) é preciso estar nessa rede, pois, é nela, que novas oportunidades são criadas, e a sobrevivência fora dela é difícil.

Na visão de Nonaka e Takeuchi (2000) as organizações em rede:

- a) têm a tendência de serem mais horizontalizadas do que as antecessoras hierárquicas;
- b) assumem uma constância dinâmica e não estática em sua estrutura;
- c) apoiam o *empowerment* das pessoas na direção para desenvolver um ambiente familiar com os clientes;
- d) dão ênfase quanto à importância de competências, tecnologias e habilidades únicas;
- e) reconhecem a inteligência e o conhecimento como um ativo que mais oportuniza e possibilita o crescimento de uma organização.

Dessa forma, com o desenvolvimento da sociedade em rede, a nova postura da sociedade no uso da internet, dada a sua popularização, pressionou a estrutura de governo a disponibilizar informações em ambiente digital. A cultura de se obter informações utilizando a internet foi ganhando força, e ainda, cabe acrescentar que o uso da internet pelos movimentos sociais e pelo processo político, é utilizado cada vez mais como um instrumento para atuar, informar, recrutar, organizar, dominar e contra-dominar (CASTELLS, 2003).

Quanto ao tema governo eletrônico este veio do setor privado, com a adoção do chamado *e-business* e *e-commerce*, assim como outros conceitos e práticas de gestão advinda da administração pública. Assim,

[...] a expressão governo eletrônico, ou *e-gov*, começou a ser utilizada com mais frequência após a disseminação e consolidação da ideia de comércio eletrônico (*e-commerce*), na segunda metade da década passada e, a partir daí, ficou completamente associada ao uso que se faz das TICs nos diversos níveis de governo (DINIZ, 2000; LENK e TRAUNMÜLLER, 2002 apud DINIZ et al., 2009, p. 25).

O *Global Study of E-government*, define governo eletrônico como uma ferramenta de *benchmarking* que fornece uma avaliação comparativa do desenvolvimento de governo eletrônico dos Estados-Membros da Organização das Nações Unidas (ONU)<sup>1</sup>:

O governo eletrônico inclui o uso de todas as tecnologias de informação e comunicação, como máquinas de fax até dispositivos sem fio, no sentido de facilitar a administração diária do governo. Por outro lado, o governo eletrônico na interpretação popular, é uma atividade exclusivamente regida pela Internet, que melhora o acesso dos cidadãos à informação do governo, serviços e expertise, para garantir a participação do cidadão e satisfação com o processo do governo, e, ainda, é um compromisso permanente por parte do governo visando à melhora da relação entre o cidadão e o setor público por meio do reforço, o custo-benefício e prestação

<sup>1</sup> Disponível em: <<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About>>. Acesso em: 4 abr. 2016.

eficiente de serviços, informação e conhecimento. É a realização prática do melhor que o governo tem para oferecer (UN; ASPA, 2001).

Destaca-se o desenvolvimento do governo eletrônico no sentido de disponibilizar serviços, melhorando a eficiência na prestação de serviços, bem como a interação entre governo e cidadão, proporcionada pelo ambiente digital.

Já para Rover (2005), o governo eletrônico pode viabilizar que muitos atos e estruturas meramente burocráticas simplesmente desapareçam, e seja facilitada e dinamizada a execução de tarefas que exijam a ação humana numa atividade mais complexa, dentro de uma forma de organização do conhecimento.

Com base na argumentação de Rover (2005), com o desenvolvimento do governo eletrônico, atividades burocratizadas serão substituídas por atividades eficientes, tornando os processos mais ágeis e menos volumosos, auxiliando também em atividades mais complexas que necessitam a atuação humana. Essa dinamização perpassa pela capacitação do corpo funcional, que terá reflexos nos serviços e na qualidade da informação gerada.

Em âmbito nacional, o decreto n.º 8.539 de 2015, dispõe sobre o uso do meio eletrônico para a realização do processo administrativo na esfera federal. Este decreto regulamentou e fomentou iniciativas para dar segurança, transparência e economicidade, na utilização de meios eletrônicos para a realização dos processos administrativos, bem como facilitar o acesso do cidadão às instâncias administrativas, entre outros objetivos (Art. 3º, decreto n.º 8.539 de 2015). Assim, com a agilização na condução dos documentos, o referido decreto tornou mais eficiente a tramitação dos processos administrativos, e ainda, facilitou o acesso do cidadão a informações de seu interesse, proporcionado pela inclusão digital.

Nesse sentido, ao abordar o tema inclusão digital, já se apontam experiências de governo eletrônico inclusivo como motivador de inclusão nesse ambiente. Na atualidade, as novas demandas por serviços que se adequaram às exigências dos usuários do país, passaram por um incremento de infraestrutura técnica e de investimentos, decorrentes da inclusão digital em curso no Brasil. Por meio de recursos oriundos do Ministério das Comunicações, o projeto de pesquisa denominado Soluções de Telecomunicações para Inclusão Digital (STID), que teve curso entre 2005 e 2009, tinha o objetivo de propor soluções efetivas de inclusão digital, levando em conta a necessidade de contemplar a demanda atual por meio da tecnologia disponível. Este projeto foi executado com o apoio de parcerias acadêmicas multidisciplinares que focaram as discussões a respeito do conceito de inclusão digital, bem como em iniciativas existentes no Brasil e em outros países selecionados, e assim apontaram

o público brasileiro que se encontra a margem das ações que proporcionam à sua inclusão, como também iniciativas de novos serviços e interfaces digitais apropriadas (BRAGA, 2015).

Cumprе destacar que a população brasileira, considerando o cenário em que se encontra, precisa ser atendida em sua totalidade em face de suas peculiaridades para a melhora da inclusão digital. Logo, neste universo, devem-se considerar, sobremaneira, as pessoas com baixa alfabetização ou com deficiências sensoriais, pois também se valem de serviços de governo eletrônico. Dentro do projeto STID, a necessidade de maior interatividade foi revelada a partir das análises realizadas, e assim a criação deste modelo interativo será proporcionada mediante a construção de interfaces humano-computador.

Sobre o assunto, Braga (2015, p. 217) destaca que

[...] as insuficiências educacionais, ao lado das deficiências físicas e sensoriais, representam barreiras importantes ao uso de Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), dado que cerca de metade da população tem alfabetização insuficiente para uma utilização autônoma e desenvolve de grande parte dos conteúdos e das interfaces computacionais existentes. Segundo o Indicador Nacional de Analfabetismo Fundacional (INAF) (Instituto Paulo Montenegro, 2012), em 2011 cerca de 74% da população brasileira possuía nível incompleto de alfabetização, sendo 6% dela analfabetos absolutos, 21% com alfabetização rudimentar e 47% com habilidades compatíveis ao nível de alfabetização básica.

Dessa forma, o uso dos conteúdos informacionais e das interfaces computacionais existentes, enfrentam barreiras para sejam acessíveis a todas as camadas da população. Os serviços disponibilizados na *web*, que facilitam o processo e transações de serviços, acabam não atendendo a sua finalidade, ficando restrito a um público-alvo que tem condições de entender e dominar as suas múltiplas funções. A questão da melhoria da educação da população brasileira, desde a sua base, dever ser enfrentada para que a tecnologia cumpra o seu papel de dinamizar os processos e transações de maneira acessível a todos.

Nos países desenvolvidos, em que a proporção de analfabetos é bastante inferior à de deficientes em geral, constata-se, em razão disto, que experiências e iniciativas voltadas à inclusão digital de cidadãos com baixo letramento, são mais escassas às que buscam atender ao público com deficiências físicas, motoras e sensoriais. Logo, dada a situação em que se encontram esses países, é justificável a menor escassez nas iniciativas de inclusão digital em relação aos analfabetos.

No Brasil, com base nos dados e informações apresentados que confirma o alto grau de alfabetização insuficiente para utilização dos conteúdos e das interfaces computacionais existentes, o projeto STID, em busca de soluções, reuniu um grupo de pessoas formado por analfabetos, semianalfabetos e idosos, bem como pessoas com deficiências sensoriais que se

engajaram arduamente de forma contínua, na construção de um modelo de interação (ÁVILA et al., 2007, apud BRAGA, 2015).

Para finalizar, tais iniciativas de interação favorecem a inserção de grupos historicamente menos favorecidos, na utilização de serviços proporcionados pelas TICs, sobretudo na utilização de serviços públicos disponibilizados em ambiente digitais, promovendo à igualdade, a autoestima e a cidadania, bem como a melhora na qualidade de vida. Ainda, tais iniciativas incluem essa massa de pessoas menos favorecidas como sociedade informacional, por outras palavras, passa a incorporar ações no seu cotidiano, o que leva a obter novas informações, a busca do conhecimento, e assim melhorarem o nível educacional, e, por conseguinte, a mobilidade social.

## 2.6 GOVERNO ABERTO

Na atualidade, o movimento de dados abertos vem ganhando amplitude no sentido de que a informação esteja disponível a todos, o que contribui para o acesso aberto e assim a disseminação da informação. Nesse contexto, Ferrer-Sapena, Peset e Alexandre-Benavent (2011) destacam o tema governo aberto como uma forma de comunicação aberta e permanente entre a administração e os cidadãos, fomentando a transparência da administração, e ainda, trabalhando com a sociedade civil e empresarial.

O Consórcio *World Wide Web* (W3C) é um órgão internacional no qual organizações filiadas, uma equipe em tempo integral e o público, trabalham juntos para desenvolver especificações técnicas e orientações, por meio de um processo projetado para maximizar a consenso acerca das recomendações, e assim garantir qualidades técnicas e editoriais além de transparentemente alcançar apoio da comunidade de desenvolvedores, do consórcio e do público em geral<sup>2</sup>.

Assim, a utilização das determinações do W3C nos projetos do contexto de dados abertos, contribui no sentido de fornecer o acesso aos dados do governo. Os dados abertos, pela sua formatação e estrutura, permitem a criação de serviços, o aperfeiçoamento dos já existentes, oferecendo qualidade e utilidade aos cidadãos e empresas, que se valem da informação.

A disponibilização de dados para os cidadãos no contexto de dados abertos, precisa seguir parâmetros que garantam qualidade dos conteúdos publicados na *web*. Assim,

---

<sup>2</sup> Disponível em: <<http://www.w3c.br/Home/WebHome>>. Acesso em: 16 abr. 2016.

iniciativas como as determinadas pelo W3C são de grande valia na tentativa de legitimar conteúdos de dados do governo, ou, por outras palavras, garantir a fonte e a qualidade da informação.

Nesse sentido, o Portal da Transparência do Governo Federal é uma iniciativa pioneira no Brasil na divulgação de dados abertos do governo, por meio da *web*. A premissa para o desenvolvimento do Portal da Transparência se deu tendo em vista a importância da participação dos cidadãos e das organizações da sociedade civil no exame da aplicação dos recursos públicos, o que contribui na tentativa de inibir a corrupção, assim como irregularidades decorrentes da gestão pública.

De iniciativa da Controladoria-Geral da União (CGU), o Portal da Transparência, lançado em novembro de 2004, assegura a visibilidade da boa e correta aplicação dos recursos públicos. O objetivo é aumentar a transparência da gestão pública, para assim permitir que o cidadão acompanhe como o dinheiro público está sendo utilizado e ajude a fiscalizar sua aplicação (CGU, 2012). Em vez de o governo vigiar as pessoas, as pessoas podem estar vigiando o seu governo – o que é de fato um direito delas, já que na teoria o povo é soberano (CASTELLS, 2003). Logo, o Portal da Transparência, é sem dúvida um importante instrumento de controle social.

Qualquer cidadão pode acompanhar a execução orçamentária e financeira dos programas de governo, entre outras informações, em âmbito federal, por meio do Portal da Transparência. Ainda, no *site* estão disponíveis dados e informações sobre os gastos realizados pelo Governo Federal em compras ou contratação de obras e serviços, bem como os recursos públicos federais transferidos a estados, municípios e distrito federal.

Outros Portais da Transparência foram replicados entre órgãos e entidades da Administração Pública em todas as esferas: Federal, Estadual e Municipal, dando transparência às informações. Logo, pode-se concluir que o movimento de dados abertos do Governo vem ganhando força, seja por imposição legal, ou, sobretudo, exigência da sociedade, fortalecendo a democracia.

Outra iniciativa recente, impactando de forma positiva na transparência das ações do Estado, foi a edição da Lei n.º 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação - LAI. Esta lei deu amplitude à comunicação entre governo e sociedade e se soma ao programa de informatização do setor público brasileiro ou e-governo (PINHO, 2008), um espaço aberto de interação com



os cidadãos e com o próprio governo, via portais governamentais, na rede mundial de computadores – internet, sendo ilustrativo o Portal da Transparência.<sup>3</sup>

Assim, a LAI veio regulamentar o inciso XXXIII do Art. 5º da Constituição Federal: “todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado” (BRASIL, 1988). Cabe destacar que a LAI veio para regulamentar o direito à informação e inova ao obrigar os entes e esferas governamentais, divulgarem informações de interesse coletivo em local de fácil acesso.

Por outro lado, a LAI é uma forma de transparência passiva porque permite que a sociedade em geral, formule perguntas na busca de informações, sobre qualquer assunto, acessando a página da LAI na *web*, desde que não estejam no campo de restrições da LAI, e o prazo previsto de resposta é de até 20 (vinte) dias. O direito de acesso à informação também se dá na forma de transparência ativa, logo, a Lei Complementar nº 131/2009 que altera a Lei de Responsabilidade Fiscal já determina quais informações devem estar disponíveis em meios eletrônicos, que consistem nos gastos e receitas públicas.

Acrescenta-se ainda, que a LAI foi um marco de valiosa importância na interação governo-sociedade por meio do acesso à informação. Esta interação contribui de forma expressiva para que a gestão da coisa pública venha a ser tornar mais eficiente, mais democrática e com menos corrupção.

**Figura 4 - A importância do acesso à informação**



Fonte: elaborado pelo autor.

<sup>3</sup> Disponível em: <<http://www.portaldatransparencia.com.br>>. Acesso em: 2 jul. 2016.

Nesse sentido, vale destacar que as diretrizes da LAI contribuíram sobremaneira para o desenvolvimento da transparência, ao determinar a publicidade de todas as informações como preceito geral e o sigilo como exceção, bem como no fomento ao controle das ações públicas exercido pela sociedade – controle social – tendo em vista que a divulgação das informações independe de solicitação.

**Figura 5 - Diretrizes da LAI**



Fonte: elaborado pelo autor.

Dessa forma, são notáveis os avanços e as iniciativas do governo e que já estão apresentando bons resultados, com relação ao fomento da transparência, seja ativa ou passiva, considerando os entraves característicos do sistema público e político do Brasil.

Assim, os portais de transparência apresentam-se como instrumentos de implementação das determinações legais, fomentando a transparência por meio do acesso à informação, e propiciando o monitoramento das ações do governo na implantação de políticas públicas.

Nesse contexto, cabe acrescentar que o Estado deve valer-se de instrumentos que promovam o aperfeiçoamento, de forma contínua, voltado ao combate e prevenção da corrupção. A transparência desempenha um importante papel nestas ações. O controle social é exercido por meio da transparência, e é um mecanismo que capacita o cidadão e fortalece a gestão pública.

A *Camping Education Foundation* é uma Fundação educacional com sede nos Estados Unidos, que tem como missão, desenvolver homens e mulheres jovens em corpo e espírito por

meio de experiências no deserto, com o intuito de ensinar autoconfiança e trabalho em equipe, consciência ambiental e da comunidade ao longo da vida.<sup>4</sup>

A *Camping Education Foundation* em seu relatório sobre a Transparência nos Estados Unidos, Califórnia, apontou avanços na transparência das contas públicas com a utilização da internet como ferramenta online para o bom governo. A Fundação, entretanto, observa o uso correto com o intuito de gerar bons resultados. Três características foram responsáveis por esse avanço, segundo constatou o relatório: 1) um portal de fácil compreensão, amigável e agradável; 2) um *site* que oportuniza informações que os habitantes desejam; 3) facilidade para encontrar os dados no *site*.

Tais critérios foram adotados por 29 estados americanos, e assim apresentam seus orçamentos *online*, em um único *site*, disponibilizando aos seus habitantes uma base de dados sobre os gastos do governo, com direito a acesso compreensivo, centralizado e de busca fácil (CAMPOS; PAIVA; GOMES, 2013).

Este movimento, intitulado *Transparency 2.0*, segundo os autores do relatório, fornece aos cidadãos o acesso a um conjunto de informações importantes do governo. Os autores argumentam que o uso da internet como uma ferramenta de transparência, proporciona muitos benefícios: impulsiona o aumento do engajamento cívico, baixo custo de criação, economiza dinheiro público já que requer menos dinheiro para disponibilizar as informações, maior acompanhamento e controle visando melhorar os investimentos ou a execução de despesas, pois é possível visualizar as ações e projetos ineficientes e cobrar do governo investimentos previstos em outras ações (2013).

No cenário brasileiro, são recentes os estudos dos benefícios da internet quanto ao tema transparência. As pesquisas concentram-se mais na compreensão dos governos eletrônicos e dos portais de órgãos públicos, como os estudos de Jorge Santana Jr. et al. (2009); José Pinho (2008); Luiz Akutsu e José Pinho (2002) e tantos outros (2013).

Tais pesquisas demonstram que há pouca difusão de informações que transmitam o verdadeiro sentido que a transparência e a democracia devem perseguir nesse processo. Os governos politicamente mais avançados demonstram maiores evidências da transparência e democracia, na divulgação de informações por meio da internet, o que leva a pressupor que há maior interesse e preocupação em criar um portal mais informativo, transparente e interativo. Logo, os governos politicamente mais avançados, tendem a possuir uma democracia mais avançada.

---

<sup>4</sup> Disponível em: <<http://www.campingedu.org/historytimeline/#>>. Acesso em: 28 jul. 2016.

Nesse sentido, Campos; Paiva; Gomes (2013, p. 7), trazem estudos sobre portais do Brasil. Assim,

[...] com o pressuposto de que governos politicamente mais avançados tenham mais interesses e preocupações em criar um portal mais informativo, transparente e participativo, José Antonio de Pinho (2008) analisou dez portais de governos estaduais com os maiores PIBs do país, entre eles o do Estado de Goiás, a partir de quatro critérios: condições de acesso ao portal, grau de informação propiciado pelo portal, transparência do portal e participação popular. E verificou que os portais, de um modo geral, têm recursos tecnológicos adequados, boas condições de navegabilidade, mas, segundo o autor, não se localizou transparência e diálogo aberto com o público, ou seja, [...] estamos longe de um provimento democrático de informações.

Com base no estudo que analisou portais do Brasil, na visão de Pinho (2008) não se visualiza a possibilidade de capacitação política da sociedade. “Os governos nos casos analisados pouco se abrem para a *accountability*, a não ser aquela já fixada pela lei [...] não apresentam avanços substanciais do ponto de vista da abertura à participação popular” (PINHO, 2008, apud CAMPOS; PAIVA; GOMES, 2013, p. 7). Para o autor, o desenvolvimento da conjuntura econômica não é pressuposto de maior transparência, esta é uma questão de desenvolvimento político. Assim, embora haja notáveis avanços em tecnologia que vem contribuindo na disponibilização de informações fomentando a transparência, a democracia não avançou na mesma proporção. Raupp (2011) acrescenta que os portais eletrônicos como ferramentas de governo eletrônico podem contribuir para a construção da *accountability*, bem como “promover a interatividade com a sociedade, sendo a ideia de interatividade e de exploração do potencial da comunicação, ainda praticamente inexistente” (RAUPP, 2011, p. 80).

Conforme análise dos portais dos poderes e órgãos dos Estados brasileiros e do Distrito Federal, Jorge Santana Jr. et al. (2009) observaram relações entre níveis de transparência e indicadores socioeconômicos. Os autores avaliaram os portais com base nos instrumentos de transparência estabelecidos pela Lei de Responsabilidade Fiscal. Chegaram à conclusão: 1) apesar das determinações legais de transparência fiscal eletrônica nos *sites* dos poderes estaduais examinados, a análise descritiva dos dados revelou que os dispositivos de exigências legais, não vem sendo cumpridos de forma integral, contudo 2) ficou constatado pela análise estatística, uma associação entre indicadores socioeconômicos e níveis de transparência em 82,86% dos casos pesquisados, de acordo com a lei, desconsiderando os ministérios públicos estaduais (CAMPOS; PAIVA; GOMES, 2013).

Vale destacar que quanto à transparência fiscal, os portais dos poderes e órgãos do Estado de Goiás, apresentam baixos níveis de transparência fiscal, conforme parâmetros da

lei. Ainda, cabe destacar que o Estado de Goiás no ranking dos 26 (vinte e seis) Estados e do Distrito Federal, ocupou a vigésima segunda colocação, perdendo apenas para estados como Roraima e Amapá, uma vez que outros estados empataram entre si, à frente de Goiás, recebendo assim a mesma colocação (2013).

Percebe-se, portanto, que as duas pesquisas chegaram a resultados diferentes no que diz respeito à relação desenvolvimento econômico e transparência, contudo, elas demonstram um elemento em comum em suas conclusões: a análise sob a ótica legal ou a partir de critérios estabelecidos pelos pesquisadores, quanto ao tema transparência, ainda não tem sido uma prática dos governos estaduais no Brasil (2013).

Neste sentido, na visão de Raupp (2011) os portais podem ser instrumentos na implantação da transparência e *accountability*, contudo, essa contribuição vai depender da forma como são construídos, bem como dos objetivos abordados em seu conteúdo. Esta questão é imprescindível para que os portais apresentem o verdadeiro sentido da transparência, do contrário se tornarão páginas eletrônicas com informações sem relevância, ou com conteúdo sem significância, não despertando assim o interesse da população no acesso, por outras palavras, para que “não sirvam apenas de mural eletrônico e assim não haja transparência, prestação de contas e participação dos atos praticados à população” (RAUPP, 2011, p. 16).

Por fim, em que pese os entraves do governo em disponibilizar na *web* informações públicas de forma clara, completa e acessível, vale ressaltar que o acesso e os dados abertos na esfera pública, estão se consolidando por meio dos portais de transparência. Cabe a tarefa aos que detêm a responsabilidade pela construção, atualização e controle dos portais de transparência, sua constante inovação, adaptação, aperfeiçoamento e cumprimento das exigências legais pertinentes à transparência, para que o entendimento das informações lá disponibilizadas consiga atingir a sociedade em geral, e assim criar a cultura da transparência no sentido de acompanhar a execução de políticas públicas como forma de interagir com o governo, rumo ao fortalecimento da democracia.

## 2.7 FINANÇAS E ORÇAMENTO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Os recursos tecnológicos foram responsáveis pela disponibilização e disseminação das informações em matéria de orçamento público. Atualmente todas as esferas de governo: Federal, Estadual e Municipal, disponibilizam informações orçamentárias na *web*, promovendo o acesso aberto.

O crescimento vertiginoso da disponibilização de dados e informações na *web*, relativos ao orçamento público e seus desdobramentos, deu-se por meio da construção de portais de transparência, como já foi abordado. Cada vez mais o público interno – gestores, servidores ou empregados públicos –, bem como o público externo – sociedade em geral –, usuários das informações, recorrem ao *site* de Entidades públicas em busca de informações relacionadas a orçamento público, mais precisamente em relação à previsão e execução das receitas e despesas públicas, nestas, procurando identificar as receitas e as despesas, por tipo ou natureza, para saberem a origem e a aplicação dos recursos públicos.

Ao entrar na discussão do tema orçamento público já que “representa, sem dúvida alguma, a mais importante fonte de informação e de controle democrático do Estado” (MATIAS-PEREIRA, 2012, p. 299), Castro (2013) ensina que em todas as esferas de governo; Federal, Estadual e Municipal, o orçamento público tem a função de organizar as ações, ou melhor, de atender aos objetivos e metas traçados, e definir os recursos para materializar o planejamento, ou seja, as fontes de recursos para concretizá-lo.

O orçamento público planifica em termos físicos e financeiros, as ações, metas e objetivos a alcançar, por outras palavras, este instrumento demonstra as iniciativas para a melhora ou solução das demandas da sociedade, mensuradas por indicadores, que vão se operacionalizar por meio de programas que terão seus objetivos atendidos por projetos e atividades, com a indicação dos meios de seu financiamento.

A carta magna preconiza o orçamento público ou Lei Orçamentária Anual (LOA), como um dos instrumentos de planejamento, assim como o Plano Plurianual (PPA) e a Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO).

De forma restrita, pode-se afirmar que o orçamento público estima receitas e fixa despesas para um período de um ano, coincidindo no Brasil com o ano civil. É por meio dele que o gestor irá executar o seu programa de governo proposto, visando à continuidade e melhoria dos serviços públicos, e os investimentos necessários.

Ao destacar a função do orçamento público, Castro (2013, p. 35) diz que

[...] a função básica do orçamento público é organizar as ações e definir os recursos para materializar o planejamento. Todo governante se apresenta ao povo em busca de voto com um discurso propondo resolver ou evitar problemas que afetam ou possam afetar a sociedade. Uma vez eleito, este discurso deve se transformar em programa de governo a que se denomina Plano Plurianual (PPA), com início no segundo ano de um governo e término no final do primeiro ano do próximo, e assim sucessivamente.

Destaca-se que o plano de governo se coaduna com o Plano Plurianual, com vigência de quatro anos. Cada ano do Plano Plurianual representa o orçamento anual, logo, as ações,

metas e objetivos traçados, de forma concreta a cada ano, deverão estar compatibilizados com o Plano Plurianual e com o plano de governo proposto em campanha. Ainda, no orçamento anual, são “determinados os agentes responsáveis pela sua execução e atribuídos os recursos correspondentes, de forma a manter equilíbrio entre as necessidades da população e a capacidade de recursos” (CASTRO, 2013, p. 35).

Giacomoni (2012, p. 54), aponta outra abordagem ao afirmar que

[...] ao ver o orçamento como o resultado do processo de avaliação de demandas e de escolha entre alternativas ressalta-se a sua natureza política. Se destacadas as questões fiscais – receitas, despesas, déficits e dívidas – é a natureza econômica do orçamento que aflora. Orçamento como a lei que estima a receita e autoriza tetos de despesa define a sua natureza jurídica. Ver o orçamento como o plano das realizações da administração pública é chamar a atenção para o seu importante papel como instrumento de gestão, de administração. Ao antecipar os fluxos de arrecadação e de pagamento o orçamento é, portanto, um instrumento financeiro. Há, igualmente, uma natureza contábil no orçamento quando, por meio das contas, antecipa o resultado patrimonial e global da gestão.

Chama à atenção a natureza do orçamento referenciada pelo autor: política, econômica e jurídica. Assim, o orçamento público percorre três naturezas para sua execução, que o define como um instrumento de gestão e financeiro que enfrenta desafios para propor e executar o plano de governo.

Vale destacar que a execução das despesas fixadas no orçamento público, vai depender sobremaneira da execução das receitas. A arrecadação da receita irá financiar as despesas, que, por outras palavras, irá financiar a realização dos anseios do gestor público, propostos no seu plano de governo. O fluxo financeiro em atendimento ao princípio orçamentário do equilíbrio é o caminho a ser perseguido para concretizar as metas, ações e objetivos estabelecidos no orçamento, logo, o planejamento na esfera de governo, é uma questão de primazia em toda e qualquer gestão.

Nesse sentido, Matias-Pereira (2012, p. 300) ensina que

[...] o orçamento, deve-se ressaltar, é instrumento essencial para os planejadores, porque eles necessitam de recursos financeiros para tornar seus planos operacionais. Verifica-se que os planos podem não atingir seus objetivos quando são implementados, mas a implementação fica inviabilizada e sequer pode ser tentada quando as necessárias alocações de recursos não são efetivadas no processo orçamentário.

O orçamento fica inviabilizado sem a adequada alocação de recursos o que pode levar a contingenciamentos do orçamento, ou seja, é quando o governo decide não gastar parte dos recursos, que, por conseguinte, inviabilizará a implantação de objetivos propostos, por outras palavras, inviabilizará a implantação de políticas públicas.

O autor traz também sua visão de orçamento público como instrumento de prestação de contas à sociedade:

O orçamento público, uma vez aprovado pelo Poder Legislativo, transforma-se em lei, e caberá ao governo, além de prestar contas à sociedade do que fez com os recursos gastos, demonstrar que cumpriu os objetivos propostos e atingiu as metas estabelecidas. Pode-se afirmar, portanto, que o *orçamento, depois da própria Constituição, apresenta-se como o ato mais importante na vida de uma nação* (MATIAS-PEREIRA, 2012, p. 302).

Por outro lado, vale destacar que o orçamento público é executado pelo poder executivo. Assim, Cruz (1989, p. 17) complementa que o orçamento “é um meio de prever as intenções da programação econômica e financeira que o Poder Executivo deseja adotar no exercício financeiro seguinte”.

Nesse sentido, cabe frisar que o orçamento público é elaborado e executado pelo Poder Executivo, e, de outro lado, é votado, aprovado e controlado pelo Poder Legislativo. Já o Poder Judiciário tem função jurisdicional que visa dirimir conflitos de ordem constitucional, ou seja, salvaguardar a Constituição.

Ao abordar este assunto, Matias-Pereira (2012, p. 304) aborda que

[...] a partir da análise da política orçamentária no Brasil, torna-se perceptível que a organização do Poder Executivo, pela sua própria natureza, se sobrepõe à dos demais poderes. A importância do Poder Executivo tem respaldo nas atribuições conferidas pela Constituição Federal, ao qual são delegadas responsabilidades que o levam a funcionar necessariamente de maneira ininterrupta, fazendo movimentar as ações do Estado. O Poder Legislativo no Brasil – exercido pelo Congresso Nacional, que se compõe da Câmara dos Deputados e do Senado Federal –, por sua vez, exerce suas funções de acordo e dentro de prazos predeterminados. Ao Poder Judiciário, além de outras prerrogativas, está outorgado o papel de ser o intérprete da Constituição Federal e decidir sobre a validade e aplicação dos tratados e leis federais.

Neste contexto de atribuições dos poderes, o que leva a separação dos poderes, fica evidenciado a forma de um poder controlar o outro, determinado pela Constituição, também chamado de sistema de freios e contrapesos entre os poderes. Tal sistema evita abusos de poder e garante maior democracia. “Não importa se o poder seja exercido por um, por alguns ou por muitos. Quem o detém tende dele abusar, colocando em risco o processo democrático” (CASTRO, 2013, p. 336).

Assim, Castro (2013, p. 336) acrescenta que

[...] o Estado moderno, em sua conformação, ou seja, com a divisão do poder em três ramificações distintas – Legislativo, Judiciário e Executivo –, necessita de devida orientação para delimitar a atuação dos seus órgãos. Com isso, pode-se atingir o fim último do Estado: a tutela (em sentido amplo) dos seus cidadãos. Esses poderes estão unidos por um sistema. Cada um deles tem sua função específica, mas cada um de per si pode intervir no outro, a fim de corrigir atos discrepantes dentro dos limites fixados pela Constituição.



Depreende-se que a Constituição Federal de 1988, ao estabelecer o sistema de freios e contrapesos, determinou que os três poderes passassem a ser autônomos e independentes entre si, e assim preconizou a separação dos poderes, com funções típicas e atípicas bem definidas. Logo, este dispositivo foi fundamental para organizar e gerir as funções do Estado, solidificar a democracia, impedir o abuso de poder, inibir a corrupção, e ainda fortalecer o controle dos atos e o respeito às leis.

Uma iniciativa mais recente que foi um marco na implantação da gestão pública responsável, foi a Lei Complementar n.º 101/2000, denominada Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF). Esta lei deu ditames sob a ótica do planejamento visando à estruturação do orçamento, bem como o equilíbrio entre receita e despesa, responsabilização dos dirigentes, com imposição de controles, limites, condições e penalidades para todas as administrações públicas: Federal, Estadual e Municipal, em síntese: impulsionou à condução da boa gestão pública.

Como um instrumento de *accountability* a LRF prevê que a transparência, assegura-se mediante incentivo à participação popular e à realização de audiências públicas durante os processos de elaboração e discussão dos planos, Lei de Diretrizes Orçamentárias e orçamentos. Ainda, no fortalecimento da transparência, a lei determina a disponibilidade das contas da máquina estatal e governamental para os cidadãos.

Ademais, a LRF determina os seguintes instrumentos de transparência: 1) transparência fiscal – planos, Lei de Diretrizes Orçamentárias e orçamentos – prestação de contas e respectivos pareceres prévios; 2) relatório resumido de execução orçamentária e relatório de gestão fiscal; 3) versões simplificadas desses documentos.

Para Matias-Pereira (2012), a Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF) fortaleceu a transparência às contas dos entes da Federação, tornando-se um importante instrumento de planejamento e controle das finanças públicas. Ainda, fortaleceu o controle social ao dispor a sociedade, a permissão de participar de audiências públicas nas discussões da Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO) e da proposta orçamentária, contribuindo para que os planos atendam às necessidades locais da população, no sentido de reduzir indicadores negativos das demandas da sociedade, visando assim, atender aos interesses da população.

A LRF condicionou a uma gestão mais responsável por parte dos prefeitos, governadores e Presidente da República, ao implantar controle dos gastos, sobretudo gastos de pessoal e passivo financeiros, com a imposição de limites e punições aos descumprimentos dos dispositivos legais, impedindo que os resultados de uma má gestão sejam transferidos à outra.

Observam-se, assim, as várias medidas que a LRF determinou, que foram um marco para a condução de uma gestão pública mais responsável, bem como o apelo democrático que a lei determinou, precisamente quanto à participação da população nas discussões dos planos e orçamentos, iniciativas estas que trazem a população mais próxima do Estado, e este, por conseguinte, mais próximo dos anseios e necessidades da população visando o bem comum.

O reflexo da lei tem sido positivo na visão de Culau e Fortis (2006), e destacam que se está criando no Brasil uma cultura de divulgação sistemática, organizada e inteligível de dados de interesse coletivo. Contudo, observam os autores, ainda há dificuldade no acesso e entendimento das informações disponibilizadas aos cidadãos, sobretudo na internet. Segundo os autores, embora haja tendência que leve à flexibilidade, agilidade e transparência, os entraves são grandes.

Culau e Fortis (2006) acrescentam que a transparência das informações fiscais, orçamentárias e financeiras da administração pública, mostra-se insuficiente para aproximar o cidadão do governante, a sociedade do Estado. Os autores entendem que essa dificuldade parece estar associada a dois fatores: baixo nível de escolarização da população brasileira e o entendimento a poucos da sua linguagem técnica. Nesse sentido, é fundamental que a informação esteja num formato acessível a todos, na opinião dos autores, já que o baixo nível de politização do brasileiro e a natureza eminentemente técnica das informações divulgadas na internet impedem o fomento ao acesso aberto e o entendimento popular.

Vale destacar que no Brasil a democracia ainda está muito aquém de outras nações quanto à divulgação aberta de dados e informações do governo. A disponibilização destas na *web*, ainda precisa atingir o propósito que leve a uma informação com significância e sentido para despertar o interesse, o entendimento e a interação da sociedade em geral com o governo. O verdadeiro sentido da transparência é disponibilizar todas as informações, não só informações orçamentárias e financeiras, mas informações de outras ações de incumbência do governo, de tal forma que sejam compreensíveis pela sociedade em geral.

Outra iniciativa recente de cunho legal é a Lei complementar n.º 131, publicada em 27 de maio de 2009. Esta lei altera dispositivos da Lei de Responsabilidade Fiscal no que se refere à transparência. Assim, a lei determinou a disponibilização das informações sobre a execução orçamentária e financeira, em meios eletrônicos de acesso público, em tempo real, para conhecimento e acompanhamento da sociedade, e, ainda, todos os atos praticados no que se referem à despesa e a receita, da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. Todos os municípios após o prazo determinado pela lei deverão cumprir os dispositivos legais.

Vale destacar que a Lei Complementar n.º 131, fomentou a transparência ao regulamentar a disponibilização de informações públicas em tempo real, de acesso aberto. A destacada lei oportunizou um canal informacional para que o cidadão tenha acesso rápido e gratuito sobre as ações do governo, por outras palavras, onde está sendo aplicado o dinheiro público, bem como a evolução das receitas e despesas públicas.

Por outro lado, o tema *accountability* chegou ao Brasil relacionando-se inicialmente com as prestações de contas dos gestores públicos, que vem ao encontro com as determinações da LRF no que se refere à transparência das informações.

Contudo, com o passar do tempo, o tema *accountability* ganhou outros contornos como na abordagem de Abrucio e Loureiro (2004 apud MEDEIROS; CRANTSCHANINOV; SILVA, 2013, p. 75): "Normalmente a literatura sobre *accountability* trata do controle dos atos dos governantes em relação ao programa de governo, à corrupção ou à preservação de direitos fundamentais dos cidadãos".

Assim, acrescenta-se que *accountability* é um tema complexo, mas tratado de forma simplista pelas teorias da administração, tanto na escola clássica (*Old Public Administration*) quanto na nova gestão pública (*New Public Management*). Esse tratamento refere-se à forma de como é caracterizado o administrador público, assim, em ambas as teorias, este é visto como empreendedor ou *accountable* em termos de eficiência, custos e responsabilidade, num contexto de mercado. É no novo serviço público (*New Public Service*) que o conceito de *accountability* ganha contorno de cidadania e interesse público (DENHARDT; DENHARDT, 2003).

Para Castro (2013, p. 570) o tema *accountability* é

[...] como uma proteção dos cidadãos às práticas da má administração. Daí entendermos que este termo deveria estar relacionado com a questão dos direitos do cidadão. Por isso, a *accountability* começou a ser entendida como questão de democracia. Quanto mais avançado o estágio democrático, maior o interesse pela *accountability* que tende a acompanhar os avanços dos valores democráticos, tais como: igualdade, dignidade humana, participação, representatividade etc.

Entende-se pela visão do autor que a *accountability* está relacionada com democracia, logo, a participação e o acompanhamento das ações do Estado pelos cidadãos, levam a transparência, que é um direito do cidadão, este direito é legitimado pela democracia.

Lamounier (1997 apud CASTRO, 2013, p. 570) conceitua *accountability* no sentido das responsabilidades que são inerentes aos gestores públicos:

*Accountability* diz respeito à sensibilidade das autoridades públicas em relação ao que os cidadãos pensam, à existência de mecanismos institucionais efetivos, que permitam chamá-los à fala quando não cumprirem suas responsabilidades básicas. Isso porque, na proporção em que as organizações públicas aumentam seu tamanho,

sua complexidade e a penetração na vida do cidadão comum, cresce também a necessidade de salvaguardar este último dos riscos da concentração de poder nas mãos dos servidores públicos, quando esses não são representantes eleitos pelos cidadãos.

A *accountability* reforça que o gestor público deve ser responsabilizado pelos seus atos, além do comprometimento em aperfeiçoar as práticas administrativas, bem como melhores controles, influenciando na decisão mais assertiva para se chegar à realização dos objetivos e metas traçados no plano de gestão, ou seja, apoia a governança em tomadas de decisão.

Conclui-se, assim, a forte vinculação do termo *accountability* com a obrigação do gestor público em prestar contas à sociedade, e a execução de atos de gestão de forma responsável, dando, assim, satisfação à sociedade, fortalecendo o controle social, a democracia e a transparência da gestão pública.

No que se refere à divulgação de informações de natureza orçamentária e financeira com a utilização dos recursos das tecnologias da informação e comunicação (TICs), no âmbito da Udesc, a página *web*, Udesc em números, objeto de análise deste estudo, apresenta informações da gestão orçamentária e financeira por meio de números e gráficos que demonstram o comportamento da receita; tanto a prevista como a realizada, as despesas relacionadas à folha de pagamento dos servidores, as despesas mais relevantes de custeio para manutenção da Instituição e os investimentos na compra de materiais, equipamentos e em obras, além de outras informações decorrentes da execução orçamentária e financeira. As informações referem-se ao ano corrente e anos anteriores.

Para finalizar, é importante destacar o atendimento do Governo quanto às exigências legais de transparências, no sentido de informar a sociedade as ações desenvolvidas por meio da previsão e execução de receitas e despesas públicas, para que fique acessível à implantação de políticas públicas, dando uma satisfação à sociedade que paga seus tributos.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Os procedimentos metodológicos visam demonstrar a sustentação do roteiro a ser perseguido, tendo em vista a problemática de pesquisa e os objetivos do trabalho a serem desenvolvidos. Assim, engloba todas as etapas realizadas para a construção do trabalho científico, que vai desde a escolha do procedimento para obtenção de dados, perpassa a identificação do (s) método (s), técnica (s), materiais, instrumentos de pesquisa e definição de amostra/universo, até a categorização e análise dos dados coletados (OLIVEIRA, 2005).

Quanto aos objetivos do estudo, a pesquisa é de natureza exploratória e descritiva já que será aplicada a técnica análise de conteúdo popularizada por Bardin (2004). Na visão de Vergara (2006), a pesquisa descritiva contempla a intenção de estudos que tem o intuito de expor as características de determinado fenômeno. O autor analisa a realidade tal qual se apresenta, sem vieses, com a pretensão de conhecer e interpretar a realidade, contudo, sem interferências ou modificações. Leva a descobrir e observar os fenômenos com o intuito de descrevê-los, classificá-los e interpretá-los.

Tal pesquisa observa, registra, analisa e ordena dados, sem manipulá-los, isto é, sem interferência do pesquisador. Procura descobrir a frequência com que um fato ocorre, sua natureza, suas características, causas, relações com outros fatos (PRODANOV; FREITAS, 2013, p. 52).

Quanto aos procedimentos técnicos a pesquisa é bibliográfica e documental. Assim, inicialmente será utilizada a pesquisa bibliográfica e documental para sustentação do referencial teórico. A pesquisa bibliográfica vale-se, sobremaneira, de contribuições de diversos autores sobre determinado assunto. Já a pesquisa documental, vale-se de materiais que não recebem ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetos da pesquisa (GIL, 2002).

A característica da pesquisa documental é que a fonte de coleta de dados está restrita a documentos, escritos ou não, constituindo o que se denomina de fontes primárias. Estas podem ser feitas no momento em que o fato ou fenômeno ocorre, ou depois (LAKATOS; MARCONI, 2010, p. 157).

Quanto à análise dos dados a abordagem é qualitativa, logo, será realizada uma investigação com o intuito de obter aspectos qualitativos acerca da temática.

A pesquisa qualitativa é adequada em situações nas quais se busca compreender os fenômenos estudados a partir da visão dos sujeitos, ou seja, dos próprios gestores da situação em questão (GODOY, 1995b, GODOY, 2006 apud SACHETTO; BATAGLIA, 2016, p. 5).

A análise da qualidade e utilidade dos dados e informações da página *web*, Udesc em números, a partir das entrevistas com os diretores gerais e de administração da Instituição,

consiste na questão central da presente dissertação de mestrado. Teve por objetivo geral, coletar percepções dos participantes da pesquisa que viessem a retratar a estrutura de apresentação e o conteúdo da página, e assim ficaram constatados relatos acerca da estrutura de navegação, da organização da informação e das contribuições aos usuários das informações, bem como de melhorias na apresentação e no conteúdo.

Para a concretização do presente estudo foi realizado estudo de caso. Assim, este método justifica-se pela possibilidade de se estudar um determinado fenômeno em seu ambiente natural, bem como aprender sobre o estado da arte e de gerar teorias a partir da prática; e, ainda, quando há possibilidade de responder perguntas do tipo “como”? e “por que”? (BENBASAT et al., 1987).

O estudo de caso prevê uma forma de produção de generalizações analíticas, ao invés de prever generalizações por meio de amostras numericamente representativas (YIN, 1994).

Acrescenta-se, ainda, a realização de pesquisa de campo, já que esta pode “[...] conseguir informações e/ou conhecimentos acerca de um problema para o qual procuramos uma resposta [...] ou, ainda, descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles” (PRODANOV; FREITAS, 2013, p. 59).

### 3.1 SELEÇÃO DO CASO E DOS ENTREVISTADOS

Para a escolha do caso, o autor levou em consideração que é o local onde trabalha, Udesc, e assim conhece a organização, fluxos, rotinas de trabalho e pessoas, bem como iniciativas inovadoras da Universidade em apresentar informações da gestão, do ensino, da pesquisa e extensão, na sua página *web*, o que sem dúvida despertou o interesse do autor da dissertação, já que são informações de relevância social aos usuários internos da Instituição e da sociedade em geral.

Para a escolha dos entrevistados, levou-se em consideração a relação institucional que estes têm por meio da função que ocupam – diretores gerais e de administração –, já que são gestores do Centro de Ensino que se encontram lotados, conforme determina o Regimento Geral da Udesc aprovado pela Resolução n.º 044/2007 - CONSUNI de 01 de junho de 2007, em seus artigos 65 e 69<sup>5</sup>, respectivamente:

Art. 65. São atribuições do Diretor Geral: I – gerir as atividades acadêmicas e administrativas do Centro; II – designar e dar posse aos Diretores do Centro; III – convocar e presidir o Conselho de Centro com direito a voz e voto, inclusive o de qualidade; IV – dar exercício e posse aos servidores nos diferentes órgãos do

---

<sup>5</sup> Disponível em: <<http://www.udesc.br/regimentogeral>>. Acesso em: 3 ago. 2016.

Centro; V – coordenar a elaboração da proposta orçamentária e do plano de aplicação do orçamento no âmbito do Centro; VI – executar e fazer executar as deliberações do Conselho de Centro, Departamentos e dos Conselhos Superiores, no âmbito do seu Centro; VII – representar o Centro junto aos Órgãos Superiores da Universidade e à comunidade; VIII – cumprir e fazer cumprir a legislação relativa à disciplina, no âmbito do Centro; IX – tomar as providências necessárias para garantir a representação docente, técnico universitária e discente nos órgãos colegiados; X - autorizar afastamentos de servidores a serviço no território nacional, pelo prazo de até 10 (dez) dias; XI – apresentar ao Conselho de Centro o Relatório Anual das Atividades do Centro; XII – dar posse aos Chefes de Departamentos; XIII – assinar convênios de estágio; XIV – exercer as demais atribuições inerentes ao cargo; XV – tomar decisões, em caso de urgência, “ad referendum” do Conselho de Centro, devendo submetê-las ao referido Conselho na reunião subsequente; XVI – emitir portarias, no âmbito de sua competência; XVII – autorizar compras e despesas, dentro dos recursos financeiros e orçamentários do Centro; XVIII – autorizar ordens de empenhos e movimentação de contas bancárias; XIX – prestar contas dos recursos movimentados no Centro, nos prazos previstos em lei.

Art. 69. São atribuições do Diretor de Administração: I – coordenar as atividades administrativas e financeiras no Centro e implementar procedimentos padronizados, fluxos e rotinas; II – coordenar e supervisionar o planejamento anual e plurianual do Centro; III - coordenar a elaboração da proposta do orçamento do Centro, consultando os Departamentos; IV – gerenciar a programação orçamentária do Centro, bem como realizar o acompanhamento, controle e avaliação de sua execução; V – organizar e manter atualizados os balancetes e toda movimentação orçamentária e financeira do Centro, disponibilizando mensalmente os dados para publicação por meios eletrônicos; VI – coordenar a escrituração das receitas e despesas do Centro; VII – coordenar e manter atualizado o cadastro dos bens móveis e imóveis do Centro; VIII – coordenar a aquisição, guarda e fornecimento do material de consumo e permanente, executando o controle quantitativo, qualitativo e de custo; IX - interagir com as Pró-Reitorias de Administração e Planejamento da UDESC; X – supervisionar os processos de avaliação dos servidores técnico universitários e da administração do Centro; XI – movimentar contas bancárias e ordens de empenho e pagamento, juntamente com o Diretor Geral; XII – coordenar a administração de recursos humanos; XIII – supervisionar a execução de projetos de obras civis, reformas e manutenções, preservando seus registros; XIV – exercer outras atribuições determinadas pelo Diretor Geral do Centro; XV – supervisionar o planejamento da ocupação docente no que diz respeito à carga horária administrativa; XVI - coordenar a Comissão de Administração e Planejamento.

Outros fatores contribuíram para a escolha dos entrevistados, tais como a interdisciplinaridade de suas formações, a idade, na faixa de 30 (trinta) a 60 (sessenta) anos, conhecimentos, experiências, e o tempo de serviço na Udesc. Ao final, foram 22 (vinte e duas) pessoas entrevistadas.

### 3.1.1 Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC)

A Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC), entidade com personalidade jurídica própria, configura-se como fundação pública e integra a estrutura do Estado. A Udesc tem por atividade fim o ensino superior, com atuação nas atividades de ensino, pesquisa e extensão. A Instituição conta, atualmente, com uma média de 15 (quinze) mil alunos distribuídos em 55 (cinquenta e cinco) cursos de graduação e 42 (quarenta e dois) cursos de pós-graduação, na modalidade de mestrado e doutorado, todos oferecidos gratuitamente. O

corpo docente é formado por mestres e doutores, que corresponde a mais de 95% (noventa e cinco) dos professores efetivos (UDESC, 2016).

O seu estatuto, aprovado pelo Decreto n.º 4.184, de 06 de abril de 2006<sup>6</sup>, em seu artigo 2.º, estabelece que a Udesc

[...] é uma instituição pública de educação, sem fins lucrativos, com prazo de duração indeterminado, que goza de autonomia didático-científica, administrativa e de gestão financeira, disciplinar e patrimonial, e que obedece ao princípio de indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão, conforme o artigo 207 da Constituição da República Federativa do Brasil e os artigos 168 e 169 da Constituição do Estado de Santa Catarina.

Ainda, conforme o artigo 3.º de seu estatuto,

[...] a UDESC, como Universidade pública e de ensino gratuito em busca de excelência, é aberta às diferentes correntes de pensamento e orienta-se pelos princípios de liberdade de expressão, democracia, moralidade, ética, transparência, respeito à dignidade da pessoa e seus direitos fundamentais (UDESC, 2006).

Ao se reportar aos fins como Instituição de ensino, o artigo 4º do referido Estatuto declara:

A UDESC tem por fim a produção, preservação e difusão do conhecimento científico, tecnológico, artístico, desportivo e cultural, por intermédio do fomento das atividades de ensino, pesquisa e extensão, devendo para tanto: garantir a indissociabilidade entre o ensino, a pesquisa e a extensão nas diversas áreas do conhecimento, comprometidos com a cidadania e a socialização do saber; estabelecer parcerias solidárias com a comunidade na busca de soluções coletivas e na construção de uma sociedade democrática, plural e ética; promover a inclusão social e étnica, respeitando a diversidade cultural; contribuir para o desenvolvimento local, regional e nacional, visando à melhoria da qualidade de vida da sociedade, com a busca da erradicação das desigualdades sociais e a utilização de tecnologias ecologicamente orientadas; estimular, promover e manter a investigação científica; fomentar e promover de recursos às atividades de ensino, de pesquisa, e de extensão, no âmbito da UDESC (UDESC, 2006).

Já a missão<sup>7</sup> da Udesc,

[...] produzir, sistematizar, socializar e aplicar o conhecimento nos diversos campos do saber através do ensino, da pesquisa e da extensão, indissociavelmente articulados, de modo a contribuir para uma sociedade mais justa e democrática em prol da qualidade de vida e do desenvolvimento sustentável do Estado de Santa Catarina e do País (UDESC, 2016).

Quanto à visão da Udesc, “ser uma universidade pública inovadora, de referência nacional e de abrangência estadual, e com ação acadêmica marcada pelo comprometimento e pela responsabilidade social” (UDESC, 2016).

Por fim, os valores destacam que,

[...] a UDESC, como universidade pública e de ensino gratuito em busca de excelência, é aberta às diferentes correntes de pensamento e orienta-se pelos princípios de liberdade de

---

<sup>6</sup> Disponível em: <<http://www1.udesc.br/?id=424>>. Acesso em: 06 mai. 2016.

<sup>7</sup> Disponível em: <<http://udesc.br/sobre/miss%C3%A3o>>. Acesso em: 18 ago. 2016.



expressão, democracia, moralidade, ética, transparência, respeito à dignidade da pessoa e seus direitos fundamentais (UDESC, 2016).

Quanto a estrutura, compõem as unidades da Udesc a Reitoria e 12 (doze) Centros de Ensino: 5 (cinco) sediados na Capital, Florianópolis, bem como a Reitoria, e 7 (sete) em diversas regiões do Estado de Santa Catarina, além de 28 (vinte e oito) polos de apoio presencial para o ensino a distância, em parceria com a Universidade Aberta do Brasil, do Ministério da Educação (UAB/MEC), revelando, assim, uma estrutura multicampi. Ainda, cada Centro de Ensino possui um diretor geral e um diretor de administração, bem como demais servidores lotados no administrativo, ensino, pesquisa e extensão (UDESC, 2016).

Os Centros de Ensino possuem a seguinte denominação: Centro de Artes – CEART, Centro de Ciências Agroveterinárias – CAV, Centro de Ciências da Administração e Sócioeconômicas – ESAG, Centro de Ciências da Saúde e do Esporte – CEFID, Centro de Ciências Humanas e da Educação – FAED, Centro de Ciências Tecnológicas – CCT, Centro de Educação à Distância – CEAD, Centro de Educação do Planalto Norte – CEPLAN, Centro de Educação Superior da Foz do Itajaí – CESFI, Centro de Educação Superior da Região Sul – CERES, Centro de Educação Superior do Alto Vale do Itajaí – CEAVI e Centro de Educação Superior do Oeste – CEO.

Cumprir destacar que a Udesc como Universidade pública e gratuita, persegue o atingimento de suas ações, focadas em suas atividades fins: ensino, pesquisa e extensão, com o apoio das atividades meio: administração.

### 3.2 ANÁLISE DE CONTEÚDO

Para análise dos dados obtidos será utilizada a metodologia de análise de conteúdo proposta por Bardin (2004, p. 37), que é definida como

um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens.

A análise de conteúdo é uma técnica que analisa as comunicações por meio do que foi relatado nas entrevistas ou observado pelo pesquisador. O material analisado é classificado em temas ou categorias que auxiliam na compreensão do que está por trás do conteúdo das mensagens. Aquilo que está oculto pode ser revelado por meio dessa técnica, trazendo à tona temas que levem ao entendimento, a contribuição ou ao propósito pretendido. As fontes de

dados para utilização dessa técnica são as mais diversas, tais como: entrevistas, vídeos, cartas, relatos autobiográficos, discursos políticos, notícias de jornais, revistas e outros.

O conceito dessa técnica transita por diferentes formas, levando em conta o viés teórico e a intenção do pesquisador que a desenvolve. Esta transitoriedade que agrega conceitos, diz respeito à semântica estatística do discurso ou a identificação objetiva de características das mensagens, que se dá por meio da inferência (WEBER, 1985; BARDIN, 1977). Ainda, é uma técnica com intuito de produzir inferências de um texto, alinhadas ao seu contexto social de forma objetiva, revelando assim o cunho social da análise de conteúdo (BAUER; GASKELL, 2002).

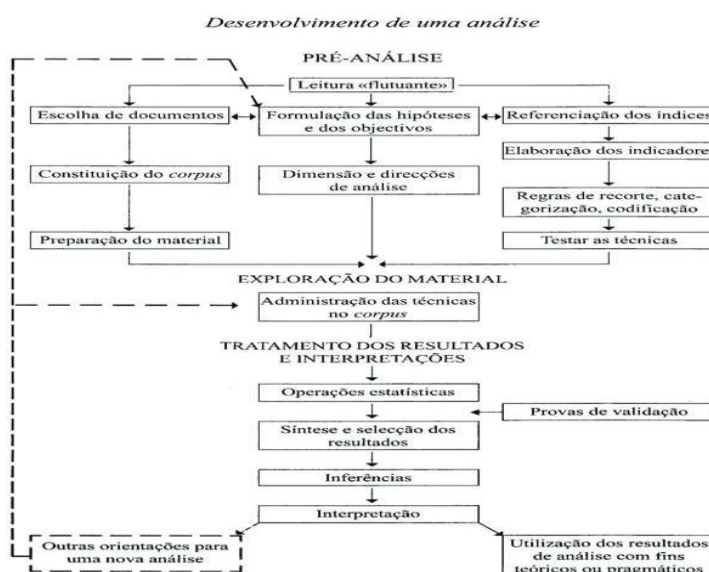
Neste sentido,

[...] o analista tira partido do tratamento das mensagens que manipula para inferir (deduzir de maneira lógica) conhecimentos sobre o emissor da mensagem ou sobre o seu meio, por exemplo...se a descrição (a enumeração das características do texto, resumida após tratamento) é a primeira etapa necessária e se a interpretação (a significação concedida a estas características) é a última fase, a inferência é o procedimento intermediário, que vem permitir a passagem, explícita e controlada, de uma à outra (BARDIN, 2004, p. 34).

O método de análise de conteúdo é dividido em três fases: pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados (inferências e interpretações) (Bardin, 2004).

A ilustração esquematizada por Bardin (2004) apresenta as etapas para melhor compreensão da sequência dos passos previstos no método análise de conteúdo, conforme segue:

**Figura 6 - Desenvolvimento da análise de conteúdo**



Fonte: Bardin (2004).

Convém destacar que se adotou para este trabalho a sequência de passos proposta por Bardin (2004) para realização da análise de conteúdo, pois se entendeu que este método se adequa ao estudo para responder à questão central do trabalho. Ainda, o método proposto por Bardin (2004), é de ampla utilização e difusão em pesquisas, embora existam outros autores que propõem métodos de análise de conteúdo que poderão chegar a resultados esperados com assertivo êxito, se forem seguidos com rigor.

Para finalizar, a Udesc vem realizando esforços em dar transparência, publicidade e acesso aberto as suas ações, metas e objetivos, por meio da página da *web*, Udesc em números, objeto deste estudo, lançada em outubro de 2016, pela pró-reitoria de Planejamento. Este instrumento de transparência foi inovador na Instituição ao disponibilizar na internet dados e informações, por meio de números e gráficos, das áreas de ensino, pesquisa e extensão, bem como da gestão orçamentária e financeira da Universidade.

### 3.3 A COLETA DE DADOS

Para analisar a percepção dos entrevistados acerca da página *web*, foi utilizada a técnica da entrevista semiestruturada já que

certos questionamentos básicos, apoiada em teorias e hipóteses que interessam à pesquisa, e que, em seguida, oferecem amplo campo de prerrogativas, fruto de novas hipóteses que vão surgindo a medida que se revelem as respostas dos informantes (TRIVIÑOS, 1990, p. 146).

A técnica da entrevista semiestruturada é indicada uma vez que as entrevistas livres, sem um roteiro estruturado, em que os participantes da pesquisa falam de forma aberta, “resultam num acúmulo de informações difíceis de analisar que, muitas vezes, não oferecem visão clara da perspectiva do entrevistado” (ROESCH, 1999, p. 159). As entrevistas foram individuais, já que “é uma técnica importante que permite o desenvolvimento de uma estreita relação entre as pessoas. É um modo de comunicação no qual determinada informação é transmitida” (RICHARDSON, 1999, p. 160). Dos 24 (vinte e quatro) participantes da pesquisa que corresponde a 12 (doze) diretores gerais e 12 (doze) diretores de administração, foram entrevistados 22 (vinte e dois) participantes, sendo 11 (onze) diretores gerais e 11 (onze) diretores de administração, o que corresponde a 91,67% da amostra da pesquisa, todos pertencentes ao quadro funcional da Udesc.

As entrevistas foram semiestruturadas, respondidas na forma de conversação, com duração de 10 (dez) a 20 (vinte) minutos e trabalhadas pela análise de conteúdo. As entrevistas se deram nos meses de dezembro de 2016, fevereiro, março, abril e maio de 2017.

No início da entrevista, foram apresentados os objetivos da pesquisa aos participantes e, na sequência, os entrevistados foram questionados por meio de 5 (cinco) perguntas que serviram de base para os participantes relatarem percepções a respeito da qualidade e utilidade das informações disponibilizadas da página *web*, Udesc em números.

No transcorrer da entrevista, foi permitido ao participante da pesquisa que saísse do roteiro pré-estabelecido, sempre que considerasse alguma informação importante ou complemento do relato, e que assim surgia de forma espontânea durante a entrevista. Cabe destacar que na preparação da entrevista, foram tomadas algumas medidas, como o conhecimento prévio da realização da entrevista pelos participantes, por meio de 5 (cinco) perguntas acerca das temáticas pertinentes às categorias iniciais de análise, e o agendamento da entrevista. As entrevistas presenciais foram realizadas no Laboratório de Tecnologias de Informação e Comunicação – LABTIC - da ESAG, ou no local de trabalho do participante, para que pudessem utilizar o computador e navegar na página da *web*, Udesc em números. Foi feito uso de celular para gravar as entrevistas, após o consentimento prévio dos entrevistados, as quais foram transcritas.

A utilização da entrevista como instrumento de coleta de dados, proporcionou conhecer por meio dos relatos, qual a percepção que os participantes têm a respeito da estrutura de navegação e a organização da informação da página, Udesc em números. Ainda, pela narrativa dos entrevistados, constatou-se o expressivo interesse que a pesquisa despertou nestes, no sentido de conhecer mais a página da *web* e utilizar suas informações, que, por conseguinte, contribuiu para disseminação e uso da informação, por meio da confecção de relatórios, documentos e de apresentações, conforme relatado nas entrevistas, bem como acompanhar as ações da Universidade, embora ficou constatado que há pontos a melhorar.

### 3.4 PROTOCOLO DE ESTUDO DE CASO

O protocolo de um estudo de caso permite analisar a questão central da pesquisa, por meio de um conjunto de questões substantivas, que, neste caso, refere-se ao estudo acerca dos dados e informações da página, Udesc em números, se estas representam informações de qualidade, úteis aos usuários da informação (YIN, 1994). Assim, o pesquisador utilizou-se destas questões que serviram de base para a coleta de dados.

### 3.4.1 Questões centrais que guiaram a coleta de dados

As questões são o instrumento para levantar os dados da entrevista. Assim, foram coletados os dados das temáticas alinhados ao problema e objetivos da pesquisa.

#### 3.4.1.1 Questões utilizadas para a entrevista

1. Os dados e informações são oportunos, de fácil acesso, completos, livre de contradições, distorções ou erros?
2. Os dados e informações ficam restritos a quem já possui conhecimento prévio?
3. Os dados e informações são interativos, e assim, durante o processo de informação podem ser adaptados e manuseados?
4. Os dados e informações são atrativos para o acesso com frequência, no intuito de acompanhar as atualizações e inovações?
5. Que contribuições os dados e informações trazem de forma efetiva, aos usuários internos (professores, técnicos e alunos) e usuários externos (sociedade em geral)?

## 3.5 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

A análise dos conteúdos das entrevistas deu-se por tema, que, para Bardin (2004), são percepções, afirmações ou negações sobre um assunto, na forma de unidades de significação complexa, de comprimento variável. A análise temática foi operacionalizada pelo recorte do texto das entrevistas, com base nas categorias iniciais de análise, e reagrupamentos com base na analogia semântica que derivou as categorias finais de análise.

A análise de conteúdo das entrevistas foi realizada obedecendo à ordem de três fases: a pré-análise, a exploração do material e o tratamento dos resultados, a inferência e a interpretação (BARDIN, 2004).

### 3.5.1 A pré-análise

Esta é a fase da organização do material onde consta a transcrição das entrevistas na íntegra, que será objeto de investigação.

Realizou-se uma leitura flutuante de todos os relatos das entrevistas. A partir deste primeiro contato com a transcrição de todos os relatos das entrevistas, foi constituído um *corpus* de análise.

Inicialmente, cabe destacar que a estrutura de cinco questões utilizada nas entrevistas, foi elaborada de tal forma que cada questão tivesse relação com temas pertinentes a uma categoria inicial. Assim, as questões tinham relação com as categorias iniciais: usabilidade, facilidade de uso, interatividade, *layout* de página e contribuição da página aos usuários. A categoria inicial, proposição de melhorias, emergiu após a leitura das entrevistas, tendo em vista a relevância e a presença de temas correspondente a esta categoria.

Para o destaque do conteúdo das entrevistas foi utilizado cores do aplicativo *word*, sendo que cada cor representou uma categoria inicial. Logo, nesta fase de pré-análise, foi feito o destaque por cor da categoria correspondente, em todos os relatos das respostas das entrevistas que tinham relevância semântica com temas pertinentes a categoria inicial. Contudo, por vezes ficou evidenciado que parte do conteúdo das respostas das entrevistas, tinha relação com outra categoria inicial, e assim foi identificada e destacada a cor da categoria correspondente. Na sequência, procedeu-se o recorte do texto em unidades de elementos relevantes, com significância, e comparáveis de categorização para análise temática e classificação para o registro dos dados.

### 3.5.2 A exploração

A relevância e a significância, dotadas de sentido, bem como as indicações emergidas pelas leituras flutuantes realizadas na fase de pré-análise, levaram aos primeiros julgamentos efetuados pelo pesquisador. Assim, foram destacados os relatos dotados de significância, sentido e relevância, e com a indicação de novos elementos, que se relacionassem com as unidades intencionais dos temas ou em temas dominantes.

Após os destaques dos relatos das entrevistas, foi feito os recortes destes, e assim, a partir dos recortes dos textos das entrevistas, foram identificados os elementos que se relacionavam com as categorias iniciais da análise de conteúdo, e assim emergiram as inferências. Na sequência, procedeu-se a construção das categorias finais da análise de conteúdo, com base nas inferências dos recortes das entrevistas, num processo de derivação das categorias iniciais. Para a construção das categorias finais, foram levadas em consideração três condições básicas: a exclusão mútua, a homogeneidade, a pertinência e a objetividade.

A exclusão mútua significa que um elemento não pode conter duas ou mais representações que pudessem vir a ser classificados em duas ou mais categorias. Logo, um único princípio de classificação deve guiar a organização das categorias, assim, à condição da exclusão mútua vai depender da homogeneidade das categorias. A pertinência é quando a categoria pode ser perfeitamente caracterizada como adequada ao *corpus* de análise escolhido. Já a objetividade é a escolha e a definição bem estabelecidas das categorias, com o intuito de não produzir distorções tendo em vista a subjetividade e variação dos juízos.

### 3.5.3 A interpretação

As inferências que emergiram a partir dos recortes das entrevistas, descreveram os significados dos temas de cada categoria, a respeito das relações de complementaridades, contradições e revelação de novos elementos entre os temas. Dessa forma, o relato das entrevistas foi considerado individual e coletivo. Individual tendo em vista a singularidade no posicionamento do entrevistado, o que revelou contradições e novos elementos, e coletivo no que se refere à complementariedade e analogia, revelada pela diferenciação da forma de abordagem pelos entrevistados, e que complementam um mesmo sentido.

A interpretação, terceira fase, teve como objetivo construir as categorias finais de análise a partir das inferências produzidas, com base no conteúdo manifesto e latente do material coletado (entrevistas). Ainda, a interpretação destacou aspectos semelhantes e diferentes da estrutura de apresentação, disponibilização e conteúdo das informações da página da *web*, sob a ótica da qualidade e utilidade da informação.

Assim, o método de análise de conteúdo com base em Bardin (2004), consistiu nas fases a seguir:

- 1) O estabelecimento de cinco categorias iniciais de análise, utilizando o referencial teórico;
- 2) A elaboração das questões relacionadas a temas das cinco categorias iniciais;
- 3) A aplicação das questões aos participantes da pesquisa;
- 4) A transcrição na íntegra das entrevistas que consistiu no *corpus* de análise;
- 5) A leitura de todo o material coletado (entrevistas);
- 6) O destaque do conteúdo da entrevista relacionado a temas das categorias iniciais utilizando cores do aplicativo *word* correspondentes à categoria inicial, e na sequência o recorte do conteúdo destacado que consistiu em unidades de registro (frases e

parágrafos) comparáveis e com o mesmo conteúdo semântico, sendo que uma outra categoria inicial de análise emergiu após a leitura das entrevistas;

7) A construção de categorias finais de análise que se diferenciam, tematicamente, nas unidades de registro (passando de dados brutos a dados organizados) com base nas inferências emergidas dos recortes das entrevistas. A construção das categorias finais seguiu os critérios da exclusão mútua, da homogeneidade dos temas, da pertinência no discurso transmitido (não-distorção), da fertilidade (para as inferências) e da objetividade (compreensão e clareza);

8) A análise e interpretação.



## **4 APRESENTAÇÃO E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS**

Esta seção apresenta os recortes das entrevistas semiestruturadas efetuadas com os diretores gerais e de administração da Udesc. Para apresentação dos resultados das entrevistas, os diretores foram classificados por P1, P2, P3 e assim sucessivamente, que corresponde ao Participante (P) da pesquisa, tendo as categorias iniciais de análise como norteadoras das temáticas dos recortes das entrevistas.

Com base nos relatos selecionados, os resultados foram apresentados por meio de inferências que embasaram a análise e interpretação. As inferências das entrevistas embasaram o levantamento das categorias finais de análise, que, por outras palavras, propiciaram o processo de derivação das categorias iniciais de análise. Assim, com base nas inferências, procedeu-se a interpretação dos resultados que se deu com a construção das categorias finais de análise.

Inicialmente, procedeu-se a leitura de todas as entrevistas e pelo critério de categorização semântica do conteúdo latente da temática, foi destacado e elaborado os recortes das entrevistas. Nesse sentido, os resultados são relatados de forma a revelar o conteúdo latente das entrevistas, por meio do método utilizado para a investigação e análise dos resultados.

As categorias iniciais foram construídas com base na leitura do referencial teórico do presente trabalho e da leitura das entrevistas. Dessa forma, foram construídas seis (6) categorias iniciais. As categorias finais foram construídas com base nas inferências emergidas dos recortes das entrevistas realizadas. Assim, foram construídas vinte e duas (22) categorias finais originadas da derivação das categorias iniciais.

### **4.1 INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS DAS ENTREVISTAS**

Apresenta-se o contexto das entrevistas e a aplicação da técnica para análise dos dados e informações, que propiciaram a construção das categoriais finais de análise.

#### **4.1.1 Dados e informações**

Tendo o presente estudo o objetivo de produzir inferências que possibilitem a análise e interpretação acerca da estrutura de apresentação e do conteúdo das informações

disponibilizadas da página *web*, Udesc em números, sob a ótica da qualidade e utilidade da informação, esta pesquisa tem abordagem qualitativa uma vez que os resultados emergiram das entrevistas realizadas com os diretores gerais e de administração da Udesc.

Percebeu-se durante as entrevistas que os diretores gerais possuem conhecimentos genéricos acerca das temáticas abordadas nas entrevistas relacionadas às informações disponibilizadas, tendo em vista que ficou evidenciado que o conhecimento que possuem, está voltado a questões estratégicas do Centro de Ensino. Logo, ficou constatado que as informações disponibilizadas na página, são utilizadas pelos diretores gerais de forma pontual e com pouca frequência.

Outro ponto importante que cabe destacar é com relação à formação dos diretores gerais. Durante as entrevistas, alguns dos participantes mencionaram a sua formação, e assim ficou evidenciada a interdisciplinaridade de suas formações: engenharia, *design*, serviço social, educação física e administração.

Assim, a pouca frequência, e de forma pontual, na utilização das informações, bem como a interdisciplinaridade de suas formações, foram fatores que influenciaram e delimitaram a percepção dos diretores gerais em relação às informações do contexto deste estudo.

Já nas entrevistas com os diretores de administração, percebeu-se que o conhecimento está voltado a questões relacionadas à gestão operacional e de recursos do Centro de Ensino, uma vez que hierarquicamente estão subordinados diretamente ao diretor geral. Dessa forma, ficou evidenciado que os diretores de administração, utilizam com mais frequência as informações abordadas na pesquisa, principalmente aquelas que apresentam informações da gestão orçamentária e financeira.

Ademais, cabe mencionar que, pelo relato das entrevistas, ficou constatado que a maioria dos diretores de administração possui formação em administração ou contabilidade, o que revela o conhecimento e interesse por informações operacionais, orçamentárias e financeiras.

Ainda, a utilização com mais frequência das informações tendo em vista a função que ocupam na relação Institucional, de cunho administrativo-operacional, aliado com a formação da maioria dos diretores de administração, foram indicativos que influenciaram e delimitaram a percepção acerca das informações que fazem parte da temática da pesquisa.

No presente estudo as entrevistas são o *corpus* de análise e estas tiveram seu conteúdo analisado por tema, que, segundo Bardin (2004), é uma unidade de significação complexa, variável, pode revestir-se de uma afirmação ou de uma alusão, e, ainda, pode desenvolver-se

em várias afirmações (ou preposições) acerca de um assunto. Para tanto, a elaboração da análise temática deu-se pelo recorte do texto e reagrupamentos com base na analogia semântica e nos “núcleos de sentido que compõem a comunicação e cuja presença ou frequência de aparição pode significar alguma coisa para o objetivo analítico escolhido” (BARDIN, 2004, p. 99).

Já o tema, como unidade de significação, desprende-se naturalmente dos recortes das entrevistas que se dá por meio de inferência ao nível de análise da mensagem. Em cada relato individual, buscou-se fundar a inferência pela presença do índice (tema), e não pela frequência de sua aparição.

Justifica-se a opção pela análise temática, uma vez que é mais utilizada “como unidade de registro para estudar motivações de opiniões, de atitudes, de valores, de crenças, de tendências, etc.” (BARDIN, 2004, p. 99). Frequentemente é utilizado o tema como base de sustentação de análises de entrevistas individuais. Os indicadores decisivos para a definição dos recortes das entrevistas deram-se pelos relatos, cujos elementos, relacionaram-se diretamente a temática das categorias iniciais de análise, com conteúdo latente e de agregação de elementos de significação e sentido. Assim, para a produção das inferências, a repetição e a regularidade das falas não foi relevante.

As categorias de análise contêm um tema dominante, construídas a partir do referencial teórico ou podem ser construídas a partir do agrupamento de caracteres comuns de elementos extraídos dos recortes das entrevistas, com base em critérios semânticos. Dessa forma, a categorização pode empregar dois processos inversos: é fornecido o sistema de categorias que foram construídas a partir do referencial teórico e repartem-se e classificam-se os elementos à medida que vão sendo encontrados, ou, o sistema de categorias não é fornecido, e estas resultam da classificação analógica e progressiva dos elementos que darão origem a categoria, sob um título conceitual definido no final da operação (BARDIN, 2004). Assim, a categorização possibilita organizar e demonstrar as cadeias de relações em torno do tema e sua relação com outras temáticas, por meio de relatos dos entrevistados, tendo em vista que estes emitem percepções.

As categorias iniciais no total de seis são: **usabilidade, facilidade de uso, interatividade, layout de página, contribuição da página aos usuários e proposição de melhorias**, que emergiram após leituras e releituras de todo o referencial teórico do presente trabalho e das entrevistas realizadas. As categorias iniciais contêm inferências que conduzem a interpretações a respeito da qualidade e utilidade da informação da página, Udesc em números, e, assim, as relações com os temas se deu por meio dos recortes das entrevistas. As

categorias finais aglutinam as significações concebidas por meio das inferências dos recortes das entrevistas, num processo de derivação das categoriais iniciais.

#### 4.1.2 Categorias iniciais de análise

As categorias iniciais emergiram a partir da leitura do referencial teórico e das entrevistas realizadas, de forma que viessem a retratar temas que levassem a analisar a qualidade e utilidade das informações disponibilizadas da página, Udesc em números. Logo, da leitura em torno da temática do assunto, resultou a construção de seis (6) categorias iniciais de análise.

Dessa forma, foram selecionados trechos na íntegra das entrevistas contidos no material de análise, que apresentavam relação com os temas das categorias iniciais para análise de conteúdo, e, assim, emergiram percepções a respeito das temáticas que serão descritos na sequência.

##### 4.1.2.1 Usabilidade

A usabilidade deve propiciar o acesso a páginas da *web* de maneira que os usuários possam circular livremente. Logo, as informações devem ser de fácil acesso, completas, sem contradições, distorções ou erros, para o uso das informações.

Nesse sentido, os indicadores categorizados como indicadores de qualidade do HITI apresentados no trabalho de Lopes (2004, p. 82), podem ser utilizados na mensuração da qualidade das informações na *web*.

A 4ª Lei: o valor da informação aumenta com a precisão, proposta pelos autores Moody e Walsh (1999 apud BEAL, 2009), fala que a utilidade da informação está intimamente relacionada com a precisão da informação. A informação útil é muito valiosa numa organização e quanto mais precisa ela for, mais útil ela será para a organização. Informações com erros, confusas, inexatas e distorcidas, podem causar decisões erradas, assim como a construção de planejamentos estratégicos e planos de gestão ou de negócio mal formulados, acarretando em problemas na condução da gestão, ineficiência e ineficácia na execução de ações, e assim, a consequente descontinuidade da organização.

Em relação às entrevistas realizadas, na categoria usabilidade apresenta-se a inferência de três pesquisados que é apresentada a seguir.

O Participante 5 argumentou que a página, objeto do estudo, apresenta facilidade de localização das informações e, ao mesmo tempo, compara com outras informações disponibilizadas em outros sites, conforme relato apresentado na íntegra: *“Sim é bem fácil de localizar, porque às vezes tem internet, outros sistemas que a gente entra e não encontra nada. Ali eu achei fácil, de fácil acesso para a comunidade também, tanto a universitária quanto fora, e a princípio os dados são simples, assim, não vi nada complicado assim...está bem simples, de fácil entendimento”* (P5).

Pode-se inferir que a usabilidade se apresenta satisfatória, que os dados e informações são de fácil localização e acesso, e ainda, podem ser facilmente compreendidos pela comunidade, entendida como usuários internos (professores, técnicos e alunos), e usuários externos (sociedade em geral).

Sob a ótica de que as informações são oportunas, de fácil acesso e corretas, o P13 apresenta o argumento seguinte: *“Olha eu acho que sim, essas informações são bem oportunas, de fácil acesso, dão uma visão geral, em minha opinião, sem entrar nos detalhes, para você ter um panorama geral dos números da Udesc. Quanto a contradições, distorções, ali, não encontrei nada assim, pelo conhecimento que eu tenho, que poderia considerar que não estivesse correta a informação”* (P13).

O participante aponta as informações como oportunas e acrescenta facilidade de acesso, bem como a necessidade de fazerem parte do dia a dia da Instituição, e ainda, estas informações fazem parte do contexto atual. São dados e informações em que há facilidade de entendimento, tendo em vista que não apresentam contradições e distorções. Infere-se, assim, que a boa usabilidade dos dados e informações está atrelada ao tipo de informações apresentadas: informações gerais da Instituição na forma que qualquer usuário tem condições de acessá-las e entendê-las.

O Participante da pesquisa 15 abordou em sua resposta a avaliação da usabilidade como boa: *“Eu acho que da forma como o site apresenta os números, sim, eu acho que está bem claro, é claro a questão de usabilidade, é muitas vezes uma questão de opinião, mas eu acho que sim, a usabilidade sim é boa”* (P15).

E, por fim, na resposta do participante supra, pode-se inferir que os dados e informações, da forma como estão disponibilizados no site, possui boa usabilidade uma vez que apresentam clareza quanto ao seu conteúdo.

#### 4.1.2.2 Facilidade de uso

Esta categoria diz respeito ao acesso aberto para uso da informação por qualquer usuário, por outras palavras, não há necessidade de um conhecimento prévio para entender a informação disponibilizada.

Assim, os autores Moody e Walsh (1999 apud BEAL, 2009) falam da 2ª Lei: O valor da informação aumenta com o uso, ou seja, o valor associado à informação aumenta na medida em que sua utilização aumenta, por outras palavras, quanto mais útil a informação, maior será o seu valor.

Na categoria Facilidade de uso, são apresentadas as inferências de cinco participantes da pesquisa por meio de relatos a seguir.

O participante relata que da forma como as informações da página estão disponibilizadas, um leigo é capaz de entender e compreender: *“Eu posso dizer que, um leigo atento às dificuldades, as necessidades que a própria vida comum nos coloca: tem que fazer conta, ir ao supermercado etc., é capaz de entender o que está colocado, entendeu, acho eu...na forma como estão disponibilizados é possível que uma pessoa mais leiga, digamos assim, tenha compreensão daquilo que está sendo colocado”* (P3).

Na fala do P3, para compreensão dos dados e informações, não é necessário que o usuário disponha de um conhecimento ou formação específica, acerca do conteúdo disponibilizado na página web. Logo, infere-se que um leigo ao acessar o conteúdo da página, consegue compreender a informação disponibilizada, o que denota o sentido da transparência das informações.

Dentre os participantes, um deles fala que os números apresentados da página são de fácil acesso para o público em geral, da forma como foram estruturados: *“Não, não, eu acho que os números ali estão bem claros, por ano, por números de cursos, dos números da pesquisa, dos números da extensão, eu acho que é de fácil acesso para o público em geral. Não fica restrito não, na minha opinião”* (P9).

Assim, o P9, fala que da forma como os dados e informações estão dispostos nas abas, demonstrados por meio de números, estão acessíveis por parte do público em geral e são de fácil compreensão, assim não ficam restritos a quem já possui algum conhecimento sobre o assunto. Infere-se que o acesso da informação distribuída em abas de acesso, facilitou o uso da informação por qualquer usuário.

O participante 10 relata que não há necessidade do usuário da informação, ter uma formação na área contábil ou em administração para entender o conteúdo da página, embora,

a formação específica, na fala do P10, facilite o acesso e o entendimento da informação: *“Eu entendo que não, necessariamente, eu entendo até que a formação específica facilite o acesso à informação, entendimento da informação. Claro que tu não vais precisar ter uma formação na área contábil ou uma formação em administração para poder entender aquilo que está ali”* (P10).

O P10 revela que de uma forma geral, qualquer usuário consegue entender as informações da página, o que vem a facilitar o seu uso, contudo, o P10 evidencia que se o usuário tiver uma formação específica, facilita o acesso e o entendimento da informação. Logo, a inferência da fala de P10, é que determinadas informações disponibilizadas, pressupõem um conhecimento técnico-especializado para melhor entendimento, o que se conclui que certas abas possuem informações técnicas.

Já na fala do P13, este acrescenta que para entender as informações apresentadas nos gráficos, não é necessário um conhecimento profundo de contabilidade ou administração: *“Não, acredito que não seja necessário ter um conhecimento profundo de contabilidade, de administração para conseguir entender o que está colocado ali naqueles gráficos. A pessoa olhando ela já vai saber até mesmo porque é um panorama geral, claro que para ter maiores detalhes daí a pessoa tem que ter mais conhecimento prévio para fazer uma análise mais apurada”* (P13).

Na fala do P13, verifica-se um instrumento informacional fundamental na divulgação da informação: os gráficos. Assim, os gráficos, além de ser um elemento informacional de destaque, as informações de cunho geral da Instituição são demonstradas por eles, transformando-se em instrumentos de difusão da informação a todos que os acessam, sem a necessidade de um conhecimento específico em determinada área para entender o que eles querem informar. Contudo, o P13 revela que se o usuário necessitar fazer numa análise mais detalhada para obter determinadas informações, por meio dos gráficos, deverá possuir um conhecimento prévio sobre o assunto. Logo, infere-se que os usuários não precisam de um conhecimento prévio para entender o conteúdo da página que é retratado por meio dos gráficos, a não ser se o usuário necessitar de uma análise mais detalhada. Assim, os gráficos representam importantes instrumentos na divulgação e entendimento da informação.

Pelo relato do P18, ficou evidenciado que as informações estão voltadas a dois públicos: àqueles que acompanham e controlam o gasto público e os gestores que acompanham os números para efeito de gestão: *“Eu acho que ela é mais pesquisada, exatamente por quem tem conhecimento prévio e também por pessoas que tem interesse em acompanhar essa questão da divulgação dos números da Udesc. Então, eu considero que tem*

*dois públicos essa página: àqueles que querem fazer o acompanhamento e o controle do gasto público da Udesc, e o outro segmento, é o segmento dos gestores, que são pessoas que hoje estão em função diretiva dentro da Udesc, e que isso faz parte do acompanhamento desses números para efeito de gestão” (P18).*

Pela fala do P18, infere-se que as informações disponibilizadas estão direcionadas ao público interno da Udesc, sobretudo aos que detêm conhecimento prévio acerca dos números da gestão e também os gestores com função diretiva, o que revela certa restrição no entendimento das informações pela sociedade em geral.

#### 4.1.2.3 Interatividade

A categoria Interatividade diz respeito em utilizar as informações da página durante o processo da informação, com adaptações e manuseio para o uso, por exemplo, em relatórios, apresentações ou outras formas.

Neste contexto, a 7ª Lei: a informação se multiplica de Moody e Walsh (1999 apud BEAL, 2009), aborda que a informação pode ser tratada e trabalhada. Assim, a informação pode revelar outras informações, ou seja, uma informação pode sofrer operações de combinação, filtro, análise, inferência e síntese, que vão gerar ou revelar novas informações. Ainda, a partir dos dados disponíveis podem ser geradas novas informações, úteis às organizações, notadamente, por exemplo, em projeções de situações futuras e indicadores, muito utilizados em processos de planejamento.

Em relação à categoria Interatividade, na sequência são apresentadas as inferências de seis entrevistas.

O P4 relata que há interatividade, mas o meio de interação é pequeno: *“Deixa eu dar uma olhada, dá para fazer o download da tabela, usar a imagem, e aí dá para trazer essa informação formatada do jeito que está, não tem como eu mexer nela [...] a interação muito pequena, clicar em cima só para visualizar o número exato, então a gente tem a visão geral [...] é pequeno o meio de interação” (P4).*

O relato da entrevista do P4 revela que há pouca interatividade das informações da página, no sentido de manuseá-las e adaptá-las para utilizar em relatórios, apresentações ou outras formas de utilização das informações. Contudo, embora haja pouca interatividade na fala do P4, este constatou que é possível realizar o download de tabelas, o uso de imagens e a utilização da informação na formatação que se encontra, logo, infere-se que embora seja



pequeno o meio de interação no relato do P4, ele existe e assim pode ser útil no processo de informação.

Já o Participante 7, alega que é possível utilizar o gráfico em relatórios: *“É possível, fiz teste e é possível copiar o gráfico então a gente vai poder aproveitar para futuros relatórios. É possível copiar e colar no caso para excel, para outros documentos”* (P7).

O P7 demonstra que existe interatividade para uso das informações e assim serão úteis na elaboração de relatórios e documentos, tendo em vista que os gráficos podem ser copiados, bem como informações que se encontram na formatação *excel*. Infere-se que a interatividade da página no processo da informação se dá por meio do uso, adaptação e manuseio do conteúdo da página durante o processo da informação.

O Participante 9, por sua vez, relata que pode baixar as tabelas e fazer o *download* das planilhas: *“Sim, eu vi que eu posso baixar as tabelas que estão ali, e aí, a partir do momento que eu consigo baixar eu acredito que consigo mexer nelas também, da forma que melhor ficaria para minha apresentação se fosse nesse sentido [...] eu vi que eu consigo fazer o download dessas planilhas”* (P9).

Outras formas de interação durante o processo da informação podem ser utilizadas na elaboração de documentos e apresentações, como afirma o P9, como a baixa das tabelas e *download* de planilhas que se encontram na página *web*. Infere-se a utilização do conteúdo da página em apresentações.

Outro entrevistado afirma que dá para copiar o texto de seu interesse: *“A maior parte dá para copiar, sim [...]. Cópia daquilo da parte que me interessava. É realmente copiar o texto ali, passar com o mouse na parte que me interessava, copiei e coleí. Então, tem essa facilidade, tem. Claro que eu não observei se tinha download, até não sei te dizer, só que eu acho que é assim, é fácil de copiar as informações que estão ali”* (P10).

A interação observada no relato do P10 é no sentido de poder copiar o texto referente às informações que interessam ao usuário, facilitando a elaboração de documentos e materiais para apresentações. Infere-se que o conteúdo da página que interessa ao usuário, pode ser selecionado e utilizado, e assim facilita a elaboração de documentos e materiais para apresentações.

Já o Participante 14 relata outras formas de interação durante o processo da informação: *“Eu vi que dá para exportar tabela, imagem [...] dá para fazer PDF das tabelas, logicamente que não dá para gente mexer nos gráficos, dá para fazer PDF, dá para fazer download de uma imagem”* (P14).

O P14 reforça que há interação no processo da informação, com a exportação de tabelas e imagens. Ainda, o P14 verificou que dá para salvar em PDF as tabelas e os gráficos, assim como fazer o *download* de uma imagem. Logo, infere-se no relato do P14, que há várias formas de interatividade durante o processo da informação, e assim poderão ser elaborados materiais e apresentações, com riqueza de detalhes.

O participante 18 aborda o meio de interação das informações, quando estas podem ser utilizadas em reuniões, pesquisas e encaminhamentos internos: *“Esses dados que são projetados no CONSUNI, e também que a gente tem acesso no dia a dia, aqui pelo portal, eles dão sim uma boa referência para apresentação em reuniões como também pesquisas, encaminhamentos internos”* (P18).

Pode-se inferir pelo relato do P18, que as informações são passíveis de interação durante o processo da informação, contribuindo para se chegar ao conhecimento.

#### 4.1.2.4 Layout de página

A categoria *layout* de página refere-se ao interesse ou atratividade que as informações da página despertam aos usuários, para que sejam acessadas com frequência a fim de acompanharem as atualizações e inovações.

Neste sentido, a 3ª Lei: a informação é perecível de Moody e Walsh (1999 apud BEAL, 2009), fala que a informação com o passar do tempo deixa de ser oportuna e o seu valor potencial vai perdendo-se, tendo em vista a falta de atualizações, adaptações e inovações, ou mesmo a falta de acompanhamento da informação pelos gestores da informação, frente ao desenvolvimento e desafios impostos pelas novas demandas informacionais. Assim, o interesse em acessar a página não está ligado só a sua estrutura de apresentação, mas também ao conteúdo.

A categoria *layout* de página apresenta as inferências de cinco participantes da pesquisa, conforme relatos em sequência.

O P7 fala do acompanhamento mensal da gestão atual por meio dos gráficos, e que estes estão atrativos, como por exemplo, o gráfico andamento das obras: *“Acredito que, seja interessante olhar mensal, que como os gráficos são feitos de forma mensal, então diariamente talvez não se tenha tanta...não se possa acompanhar a evolução, mas aqui como os gráficos são mensais, acho que olhando mensalmente dá para ter um acompanhamento bem legal da gestão atual. Os gráficos estão atrativos. Estou vendo agora que tem o andamento de obras, é um tema que é bem...é um tema que é bem polêmico na Universidade,*

*todos os Centros querem obras, então achei que é bem interessante. Gostei desse Udesc em números” (P7).*

Quanto ao *layout* da página na *web*, esta desperta o interesse para que seja acessada mensalmente, já que as informações dos gráficos são alimentadas por mês, na fala do P7. Assim, os gráficos são atrativos e por meio deles, pode-se acompanhar mensalmente a gestão atual. Evidencia também, o relato do P7, a importância das informações pertinentes ao andamento das obras, já que os Centros de Ensino carecem de Investimentos, e assim, o gráfico andamento das obras, desperta o interesse em acessar a página, pois possibilita saber onde está sendo investido. Infere-se que informações referentes a anseios e necessidades dos Centros de Ensino, a exemplo do gráfico andamento das obras, despertam o interesse em acessar a página.

O Participante 9 afirma que as informações são atrativas porque realmente mostram a transparência da Universidade: *“Certo, sim são atrativos sim, até quando eu comecei a ver a apresentação, eu entrei em todas as abas, para ver tudo o que estava ali, porque são informações que realmente mostram a transparência da Universidade, a gente não tinha esse acesso tão claro para mim antes, eu acho que a forma como está colocado ali, até, às vezes, te dá mais curiosidade em abrir mais algumas abas” (P9).*

O P9 fala de um tema que merece destaque, dada a importância dentro do contexto desse trabalho: transparência. Assim, o P9 afirma que entrou em todas as abas da página para verificar o seu conteúdo, uma vez que, as informações lá disponibilizadas, realmente mostram a transparência da Universidade. Ainda, a forma como está disposta as informações na *web*, pode despertar a curiosidade para abrir mais abas. Infere-se pela fala do P9, que da forma como a página foi construída, tornou-se um instrumento de transparência das informações da Universidade.

O P10 relatou que busca informações orçamentárias e financeiras, acessando mensalmente: *“Eu não vou dizer para você que eu acesso a informação semanal, isso eu não faço, eu tento buscar a informação mensal, alguma informação do tipo atualizada de recurso repassado pelo governo do Estado, arrecadação, o previsto e o executado, qual era a previsão orçamentária, e o quanto ela foi realizada, essas informações assim, eu entendo que são importantes” (P10).*

No relato do P10, nota-se que o seu interesse em acessar a página se dá no sentido de poder acompanhar a gestão. Logo, o P10 foi bem específico ao mencionar a importância de acompanhar as informações acerca dos repasses de recursos pelo governo do Estado e o comportamento da arrecadação: o quanto foi realizado e qual a previsão orçamentária. Infere-

se, portanto, a importância da página em disponibilizar informações a respeito do comportamento dos recursos da Udesc, auxiliando na condução da gestão do Centro de Ensino.

O entrevistado a seguir, relata que as informações da página são atrativas e interessantes: *“Para minha opinião sim, sim são bastante atrativos. Eu acredito que nem precisa ser de 10, de 15 dias, mas mês a mês, porque eu acredito que ele deve ser alimentado mês a mês, então sim, são atrativos e interessantes para acompanhamento por quem se interesse”* (P11).

Na fala do P11, da forma como as informações estão dispostas na página, elas são bem atrativas para o acesso mensalmente. Contudo, pelo relato do P11, essa atratividade é motivada por algum interesse do usuário. Infere-se que as informações atraem o usuário para que este acesse mensalmente a página, desde que haja motivos que despertem o seu interesse.

O Participante 15 faz uma comparação do *layout* da página atual com o *layout* da página anterior: *“[...] eu não sei se daria para embasar uma resposta se ela é atraente ou não, em si, mas o que eu poderia te afirmar com certeza, que se comparando com a página anterior, essa aqui, pelo menos na minha opinião, ela ficou num aspecto mais atraente, sim, que a versão anterior, que agora você tem, pelo menos, tem logo aqui na página inicial, algumas cenas da Universidade e vários links pra coisas interessantes da Universidade, então assim, num comparativo com a versão anterior, com certeza ela é mais atraente e dá mais vontade de navegar, sem dúvida”* (P15).

Na entrevista do P15, este atrela a atração ou interesse em acessar a página, quando se compara com a versão anterior da página. Assim, a página institucional da Udesc da *web*, na versão atual, em que a página Udesc em números está inserida, mostra algumas cenas da Universidade na sua página inicial, e vários *links* de interesses relativos à Instituição. Assim, para o P15, o *site* e a página atual, tornaram-se mais atraentes, dando mais vontade de navegar. Infere-se pelo relato do P15, que a reformulação da página da Udesc da *web*, despertou o interesse dos usuários em acessá-la, por outras palavras, tornou-se uma página atrativa, logo, o *layout* da página e a forma de utilização dos recursos informacionais da *web*, foram inovadores no comparativo com a versão anterior da página, o que leva a concluir a atratividade e o consequente aumento no número de acessos da página.

#### 4.1.2.5 Contribuição da página aos usuários

A categoria Contribuição da página aos usuários foi construída de forma a concentrar temas relativos às contribuições efetivas que as informações da página trouxeram aos usuários internos da Instituição (professores, técnicos e alunos) bem como aos usuários externos (sociedade em geral).

Neste sentido, pelos relatos dos participantes da pesquisa, a categoria contribuição da página aos usuários, vem ao encontro de indicadores elaborado pelo HITI, abordado no trabalho de Lopes (2004), bem como ao encontro das sete leis dos autores Moody e Walsh (1999 apud BEAL, 2009). Contribuições estas que alcançaram temas voltados à estrutura de apresentação das informações, como organização, cores, formato e outros, até temas voltados ao conteúdo das informações, como transparência, *accountability*, gestão e outros.

Assim, nesta categoria são apresentadas as inferências de sete pesquisados. O Participante 2 relata a exposição dos números para as pessoas acessarem e acompanharem, mostrando a transparência das informações: *“Acho que sim, a primeira contribuição é a exposição de números, embora a interpretação fique pra um segundo momento, mas o avanço de poder deixar números para as pessoas acessarem e acompanharem isso, eu acho um ganho muito importante, isso mostra um desejo que as coisas possam ser mais acompanhadas, mais transparentes, que as pessoas possam entender o seu papel dentro da universidade, entendendo os números, aí poder então melhorar, qualificar a sua ação enquanto servidor, seja ele técnico, professor, mas poder então, submeter propostas, encaminhar processos, encaminhar documentos dentro de uma realidade mais próxima do que...o resultado real da Universidade, acho que seria no momento, a grande contribuição”* (P2).

O P2 fala da contribuição da página ao usuário interno da Instituição, tendo em vista que o acesso e o entendimento dos números vão oportunizar a melhora e a qualificação enquanto servidor: técnico ou professor, e ainda, contribuir para que entenda o seu papel dentro da Universidade, bem como contribuir para que o resultado real da Universidade fique evidenciado na página web, demonstrando a transparência da gestão da Universidade. Inferese com este relato, que as informações da página contribuem para que os técnicos e professores da Universidade entendam a situação atual da Udesc, por meio dos números, demonstrando a iniciativa em dar transparência à gestão, e assim despertem o interesse de como está sendo sua atuação dentro da Instituição, no sentido se há necessidade de melhorar e qualificar as práticas de suas atividades.

O Participante 3 também fala da transparência por meio da exposição dos números que alcança o estudante, professor, técnico e comunidade externa: *“Para a comunidade Udesc, eu acho que são números necessários à transparência que se exige do serviço público, então, eles são adequados nesse sentido tanto pra estudante, quanto pra professor, quanto para quadro técnico...para comunidade externa, eu acho que esses números são bastante razoáveis e suficientes pra se ter uma leitura de por onde a Universidade tem caminhado nos últimos anos” [...] (P3).*

No relato do P3, ficou evidenciado que a página demonstra a transparência da informação que o serviço público deve disponibilizar, haja vista que os recursos empregados nas ações são públicos. Assim, o P3 afirma que a transparência alcança tanto o usuário interno da Instituição: professor, técnico e estudante, bem como o usuário externo: a comunidade em geral, além de afirmar que a página mostra o histórico das ações da Universidade nos últimos anos. Infere-se na fala do P3, que a Udesc vem cumprindo seu dever em dar transparência nas informações aos usuários internos e a comunidade em geral, por meio da página, tendo em vista que a Instituição recebe recursos públicos para a execução de suas ações.

O relato do Participante 7 enfatiza como contribuição, o acompanhamento das decisões da gestão, bem como a identificação do rumo em que a gestão está tomando, por meio da exposição de gráficos: *“Penso que o acompanhamento assim das decisões da gestão, pelos gráficos a gente consegue meio que identificar que rumo que a gestão está tomando, está evoluindo nos investimentos ou está aumentando no custeio, mas está ali a questão de pessoal, acho que dá para ter uma noção assim, de como estão sendo as decisões, acho que tanto nós aqui servidores internos quanto o pessoal externo, consiga tirar as mesmas conclusões, então são gráficos assim de simples interpretação. No caso aqui o gráfico de investimento, em 2012 estava super baixinho, em 2015 aumentou, então mostrou quanto que a Universidade desprende de recursos nessa área de investimento, então, acho que isso o pessoal externo consegue tirar essas conclusões também” (P7).*

Na visão do P7, a grande contribuição da página foi de demonstrar a informação por meio de gráficos. O P7 relata que os gráficos por serem de fácil interpretação, conseguem transmitir a informação ao público interno da Instituição e a sociedade em geral, ou seja, demonstram significância e sentido, e isto leva a um consenso, a um propósito, indispensável para reter a informação. Ainda, o P7 fala com foco na gestão da Udesc, tendo em vista que menciona que o gráfico de investimentos, teve considerável aumento do ano de 2012 para 2015, o que leva a concluir que a Udesc desprende importante soma de recursos nesse período. Logo, os gráficos conseguem demonstrar as decisões e o rumo que a gestão da Udesc

está tomando: gráficos de custeio, pessoal e investimentos. Infere-se que os gráficos são instrumentos de informação dotados de significância e sentido, e assim, levam a um consenso ou propósito ao usuário da informação sobre as decisões e os rumos da gestão da Udesc.

A fala do Participante 10, também afirma como contribuição, a exposição das informações acerca da gestão, o que demonstra a transparência da Instituição: *“Eu acho que transparência é fundamental, sabe, tu poder ter a informação do que foi previsto, o que foi executado, qual era o previsto de orçamento da Universidade, qual foi os gastos, onde a gente mais tem despesa, onde a Udesc melhorou, piorou, toda essa informação tu tem como comparar, então tu tem como entender, onde a Universidade está investindo, tu escrever ali...dá para entender os Investimentos, as aplicações, a falta de recursos, ou seja, não adianta a gente simplesmente dizer que tem uma crise, se a gente não tem a informação”* [...](P10).

O P10 também enfatiza a gestão da Udesc, contudo, acrescenta que a página trouxe transparência na gestão. Assim, o P10 relata a importância de ter a informação disponível daquilo que foi previsto no orçamento e o que foi realizado, as maiores despesas da Instituição, onde o cenário melhorou ou piorou, bem como a falta de recursos e o quanto está sendo investido, e ainda poder fazer comparações. Outro ponto importante que o P10 relata, é que com a informação, os usuários entendem melhor o porquê que certas reivindicações não são atendidas, tendo em vista que os números revelam o cenário atual que a Instituição está passando. Pelo relato do P10, pode-se inferir que a página apresenta informações da execução orçamentária e financeira da Udesc, dando transparência na condução dos recursos, e assim, dá uma satisfação aos usuários internos e a comunidade em geral, dos motivos pelos quais certas reivindicações e objetivos não podem ser atendidos.

O Participante da pesquisa 11 em seu relato, fala da contribuição das informações aos usuários internos, para acompanhamento do quadro atual, considerando o passado e perspectivas para o futuro, facilitando o planejamento pelos gestores, e a contribuição à sociedade como forma de prestar contas: *“Bom, quanto aos usuários internos, é mais para acompanhamento do quadro atual, levando em conta o passado e perspectivas para o futuro, e claro facilitando o planejamento pelos gestores. Quanto à sociedade é interessante na medida, que, presta contas do serviço prestado com o imposto pago pelo cidadão”* (P11).

O P11, fala que a página contribuiu para o planejamento dos gestores, tendo como base de sustentação, as informações atuais e seu histórico. Assim, a página serve de auxílio na formulação de prognósticos de situações futuras. A prestação de contas pelo serviço prestado à sociedade em geral que paga seus impostos, fonte de recursos da Udesc, é outra contribuição

que a página trouxe, relatada pelo P11. Por esta fala, infere-se que a página é um canal de informações para o planejamento das ações dos gestores, além de prestar contas à sociedade das ações da Udesc.

O Participante 15 fala da iniciativa de poder ver os números da Universidade numa atualização constante e que sejam confiáveis, o que demonstra a iniciativa de dar transparência nas informações da Instituição: *“Eu acho que ver os números da Universidade, numa atualização constante, eu acho que isso foi um passo muito importante, principalmente nesta época agora, a de ser uma iniciativa que vai se perpetuar tanto na época das “vacas magras quanto das vacas gordas”, então eu acho que é uma iniciativa que merece elogio. A observação que eu faço com a minha expectativa é que não seja uma iniciativa transitória, que seja uma iniciativa permanente. Que a gente possa através da informação que é atualizada aqui agora no site com os números, a gente possa cada vez mais confiar nesses valores, ter valores, digamos assim, com o selo de garantia, enfim, de serem íntegros e por aí vai. Então a minha principal observação é essa, é que essa iniciativa de transparência ela não seja uma iniciativa transitória, mas que seja assim perene ao longo da vida da Universidade”* (P15).

A iniciativa da página não pode ser transitória, e sim, permanente, dada a sua importância merecedora de elogio, conforme se constata na fala do P15. Relata que a iniciativa da transparência nas informações, deve se perpetuar, independente da Udesc estar numa situação financeira deficitária – que requer maior divulgação dos números para respaldar tal situação – ou de estar numa situação de sobra de recursos. Assim, fortalecendo a página com atualizações constantes, esta plataforma vai se consolidar como um grande instrumento de informação. O P15 fala de outra visão de grande importância no campo da ciência da informação: a garantia da fidedignidade da informação, ou seja, informações confiáveis e íntegras que deverão sempre permear a página. Pela fala do P15, pode-se inferir que a página representa um instrumento de informação na *web* das ações da Universidade, de acesso aberto e gratuito, e que esta iniciativa permaneça na Instituição, com atualizações e inovações constantes, dispondo de informações íntegras e de fonte confiável, fortalecendo a transparência da Universidade.

Na entrevista do P18, este revela dois temas relevantes como contribuição da página aos usuários: transparência das informações e projeção de futuro: *“Eu acho que olhei esse primeiro momento uma página muito boa, no sentido de que ela vem colocar para o público os números, ela atende essa questão da transparência, no sentido de divulgação, no sentido*



*de dar um panorama do que a Udesc fez e o que a Udesc vem fazendo, e também possibilita uma projeção de futuro” (P18).*

Logo, pelo relato do P18, a inferência revela que os números são instrumentos de transparência e projeção de futuro, já que divulgam as ações da Instituição ao disponibilizar para o público.

#### 4.1.2.6 Proposição de melhorias

Esta categoria foi construída a partir de leituras e releituras de todas as entrevistas realizadas, uma vez que foi constatada a presença de temas relevantes nas abordagens. Dessa forma, os participantes exprimiram percepções acerca das oportunidades de melhorias da página.

Por fim, a categoria Proposição de melhorias fecha todas as categorias iniciais com as contribuições dos participantes da pesquisa, no intuito de melhorar a estrutura de apresentação e conteúdo da página.

Na categoria Proposição de melhorias, os recortes latentes das entrevistas deram-se pelos relatos dos participantes 6, 8, 10 e 18. Assim, com base nas entrevistas segue as inferências dos relatos dos participantes.

O participante 6 fez um extenso relato acerca de melhorias na página. Dessa forma, foram selecionados trechos da entrevista que abordou vários aspectos relacionados à estrutura de apresentação e conteúdo da página: *“[...] essa letra do Udesc em números precisava realçar aqui de alguma forma, mudando a fonte. Quando se muda lá para inglês, tem coisas que deveriam mudar para inglês, por exemplo: endereço embaixo, contato, nota do Portal, ingresso, ensino, pesquisa e extensão, transparência, comunicação, unidade. A Udesc em números, ela é um destaque, eu sugeriria, talvez, ter um nivelamento melhor da Udesc em números com o menu que fica do lado esquerdo, lá está a apresentação, aí vem um espaço grande em branco, e está escrito Udesc em números, algo no sentido aqui de dar uma equilibrada nas duas colunas. Então, no ensino já gostei da apresentação, talvez aqui seria bom colocar dinâmico, veja aqui a moça ela está mexendo numa cadeia, acredito que seja orgânica, na química, mas existe na Udesc, vários conhecimentos, quem sabe aqui vocês possam colocar uma imagem dinâmica, em que aparecesse num segundo a química, num segundo a matemática, no outro segundo a física, talvez disciplinas elementares, mas que mostrassem a tecnologia, o laboratório, o laboratório de biologia, experimentos, a EAD - a educação a distância - aparecesse num segundo ali, ou seja, tu mostraria a Udesc em*

*números em segundos, em flashes, flashes de ensino aqui no quadrinho [...] a pessoa que tem deficiência visual, ela precisa saber que aqui tem algum tipo dispositivo, que essas letras vão ser aumentadas pra ela, isso faz parte da acessibilidade. Daí tem aqui curso de graduação, fonte Udesc, seria fonte Udesc ou fonte PROEN (Pró-Reitoria de Ensino)? Porque aqui tu coloca a apresentação e a fonte tu dá como pró-reitorias, a fonte Udesc vai pegar o geral, mas quem é que te passou informações dos cursos de graduação?, a PROEN acredito [...] aqui são dados a partir de 2010 a 2016, sete anos...não teria como colocar um link histórico desde do início da Udesc? [...] Aí a pesquisa, vem toda parte da pesquisa, eu sugeriria também a dinâmica, ou seja, tu mostrar uma foto...vai passando em flashes, não precisa ser 15 segundos, pode ser, um décimo de segundo, num piscar de olhos tu vê, cada piscar de olho eu tu piscar tu vê um curso, em 10 segundos tu vê 10 cursos, ou mais, 20, 30, 40 em 10 segundos. Extensão, isso aqui poderia apresentar, umas três fotos, quatro ou cinco de cada Centro, intercalado aí, com fotos que são carregadas dinamicamente, elas vão sendo circuladas. Servidores, acho que aqui cabe também, passar daí até mais lentamente, mostra os servidores da Udesc. Aqui em investimentos, quantas fotos não poderiam estar dinamicamente aí, mostrando lá no CAV, lá no CCT, aqui no campus I, lá no CEFID, e aí vai. Andamento das obras, cadê o histórico. Perguntas frequentes, se é perguntas frequentes, não caberia aqui um link: faça a sua pergunta, sugestão, crítica? Talvez, eu não lembro, de ter visto Convênios [...] os jogos da Universidade não estão aqui [...] os professores mais antigos que receberam medalha”[...] (P6).*

Assim, o P6 destacou várias proposições de melhorias da página, que certamente visam melhorar a qualidade e a utilidade da informação disponibilizada na *web*. Os itens apontados pelo P6 são os seguintes:

- a) a fonte e o formato da letra das informações que formam o conteúdo de todas as abas da página precisam ter maior destaque ou realce;
- b) quando se altera o idioma para o inglês, todas as informações devem alterar para este idioma, inclusive as informações no canto superior da página: Udesc, ingresso, ensino, pesquisa e extensão, transparência comunicação e unidades, bem como as informações do rodapé da página: endereço, contato, mapa do portal;
- c) na aba apresentação, alinhar o título Udesc em números ao menu do lado esquerdo da página, e diminuir os espaços em branco para que a aba fique mais harmoniosa, melhorando o *design*;
- d) nas abas ensino, pesquisa e extensão, colocar imagens dinâmicas, em flashes na fração de segundos, mostrando os vários conhecimentos, disciplinas e locais dos cursos da Udesc:

química, matemática, tecnologia, laboratórios, experimentos, ensino a distância, bem como fotos do Centro de Ensino;

e) em todas as abas dispor de um *link* de acesso do histórico com os números desde o ano que começou a Udesc;

f) a página Udesc em números deve conter algum tipo de dispositivo, e este deve ser informado aos portadores de deficiência visual, com o objetivo de aumentar a fonte das letras, melhorando ou dando, assim, a acessibilidade;

g) a fonte que forneceu a informação disponibilizada nas abas pesquisa, ensino e extensão, deve ser das pró-reitorias respectivas que detém e repassou a informação, e não informar como fonte da informação: Udesc;

h) na aba servidores, colocar imagens dinâmicas, em flashes na fração de segundos, mostrando os servidores da Udesc.

i) a informação do número de professores, número de técnicos e número de servidores (total) da aba servidores, deve ser desde o ano que começou a Udesc;

j) na aba investimentos, colocar imagens dinâmicas, em flashes na fração de segundos, mostrando outras obras em andamento da Udesc, como no campus I e nos demais Centros de Ensino, e ainda o histórico dos investimentos de anos anteriores;

k) na aba perguntas frequentes (FAQ), dispor de um *link*: faça sua pergunta, sugestão ou crítica, como forma de interação e contribuição por parte dos usuários;

l) ter informações dos Convênios que a Udesc possui;

m) ter informações dos jogos da Universidade, tanto dos jogos que acontecem com os alunos, como dos jogos que acontecem com os servidores;

n) ter informações dos professores mais antigos da Universidade que receberam medalha.

Pela fala do P6, infere-se que a página precisa sofrer adaptações, alterações e ajustes, notadamente nos itens: fonte e formato da letra, todas as informações devem ser alteradas para o inglês, melhora no *design* da página com alinhamentos e evitando espaços em branco, colocação de imagens dinâmicas em flashes na fração de segundos, a página deve dispor de um *link* de acesso com os dados e informações desde quando começou a Udesc, dar acessibilidade a página aos portadores de deficiência visual, identificar como fonte da informação o responsável pelo fornecimento ou repasse da informação, criar mecanismos para melhorar a interatividade com os usuários da página por meio da FAQ, dispor de informações à respeito dos Convênios ativos da Udesc, dos jogos da Universidade (alunos e servidores) e dos professores mais antigos que receberam medalhas.

Já o Participante 8, relata que a página deveria apresentar as informações separadas por Centro de Ensino: “[...]quando é colocado ali um item, ele pega os dados da Udesc como um todo, eu acredito que uma separação por Centro ficaria melhor, daria um entendimento mais fidedigno da realidade de cada Centro que compõe a Udesc”[...] (P8).

As informações da página deveriam também estar separadas por Centro de Ensino na fala do P8, ou seja, os dados e informações, além de estarem dispostos de forma consolidada, deveriam estar dispostos separados por Centro de Ensino, pois mostrariam a realidade de forma fidedigna. Logo, infere-se que a página deve conter abas de acesso com as informações dos Centros de Ensino, visando à melhoria da transparência da Universidade.

No relato do Participante 10, este dá destaque à nota explicativa para facilitar o entendimento da informação, e que ela deve ser disponibilizada de forma interativa: “*Eu acho que na verdade, o que ganharia muito, assim, é ter muita nota explicativa, entendeu, explicando tudo, eu acho que a nota explicativa, assim como é feito na área contábil, eu acho que facilita bastante, principalmente para quem não tem muito conhecimento específico. É claro, essa nota explicativa, inclusive disponibilizar ela para que o pessoal pudesse baixar, exportar*” (P10).

Para o P10, a página deve ter mais notas explicativas, já que auxiliam no entendimento e obtenção da informação, principalmente quando se tratam de informações técnicas, considerando que qualquer pessoa conectada à internet pode acessar o conteúdo da página, e, ainda, que as notas explicativas possam estar disponíveis para download, baixa e exportar. Pelo relato do P10, pode-se inferir que a página requer uma análise no sentido de quais campos precisam de notas explicativas, sobretudo tratando-se de informações técnicas, para entendimento da informação, e que estas estejam disponíveis para interação durante o processo da informação.

No relato do P18, alguns pontos devem ser destacados como oportunidades de melhoria: cores dos gráficos, formato das tabelas, *link* da página Udesc em números na página principal, cores que se alinham ao *design* deixando a página mais harmônica e fotos que associem o número ao visual: “[...] esses gráficos, eu acho que eles podiam ter uma forma mais didática de apresentação, por exemplo, cores, o formato da apresentação dessas tabelas. Eu acho que ele deveria ter um outro layout. [...] como uma ferramenta para facilitar o acesso, minha sugestão *link* embaixo na página principal [...] Eu sugiro assim, cores mais chamativas que se destacam mais no fundo branco. Eu por exemplo não gosto, abrindo aqui, tem assim: o azul claro, o verde claro, e daí o preto. Então utilizar cores mais fortes [...] na outra lá que está um tom camurça, verde claro, azul claro, pode usar essas cores, mas numas

cores mais fortes para a tabela [...] Eu acho que como todo trabalho, toda ferramenta, ela tem que permanentemente estar sendo atualizada, melhorada, até avançar. Eu acho que como ela está hoje, ela serve para um momento, mas a minha expectativa é de ver essa página, uma página mais dinâmica, por exemplo, não só colocar as tabelas, os números que estão aí...a Udesc tem tantas fotos, tantos materiais riquíssimos, que têm nos Centros, essas fotografias, por exemplo, das salas de aulas, dos laboratórios, dos Campus, dos eventos da Udesc, eu acho que isso pode ser utilizado nessa página, não só o número como está, mas o número associado ao visual” (P18).

Assim, o conteúdo da entrevista do P18, revela por inferência que a estrutura de apresentação e conteúdo da página, precisa ser melhorada, com a inserção de itens que deixam a página mais dinâmica e com harmonia, com outro *layout*: formato das tabelas, combinação de cores do conteúdo, números representados por fotos, bem como o acesso em local visível.

#### 4.1.3 Categorias finais de análise

A partir das inferências produzidas pela leitura dos recortes das entrevistas, foram construídas as categorias finais de análise. Logo, as categorias finais de análise emergiram da aglutinação das inferências produzidas, mantendo-se a relação de significância e sentido semântico com as categorias iniciais de análise, por outras palavras, foram originadas das categorias iniciais.

O Quadro 2 apresenta o processo de derivação das categorias finais de análise.

**Quadro 2 - Processo de derivação das categorias finais de análise**

| CATEGORIA INICIAL | INFERÊNCIAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | CATEGORIA FINAL                                                                           |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| USUABILIDADE      | A usabilidade se apresenta satisfatória, que os dados e informações são de fácil localização e acesso, e ainda, podem ser facilmente compreendidos pela comunidade, entendida como usuários internos (professores, técnicos e alunos), e usuários externos (sociedade em geral). A boa usabilidade dos dados e informações está atrelada ao tipo de informações apresentadas: informações gerais da Instituição na forma que qualquer | A LOCALIZAÇÃO DA PÁGINA<br><br>A ESTRUTURA DE APRESENTAÇÃO E DISPONIBILIZAÇÃO DO CONTEÚDO |

|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                 |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|                   | usuário tem condições de acessá-las e entendê-las. Os dados e informações, da forma como estão disponibilizados no <i>site</i> , possui boa usabilidade uma vez que apresentam clareza quanto ao seu conteúdo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                 |
| FACILIDADE DE USO | Um leigo ao acessar o conteúdo da página, consegue compreender a informação disponibilizada, o que denota o sentido da transparência das informações. O acesso da informação distribuída em abas de acesso facilitou o uso da informação por qualquer usuário. Determinadas informações disponibilizadas, pressupõem um conhecimento técnico-especializado para melhor entendimento, o que se conclui que certas abas possuem informações técnicas. Os usuários não precisam de um conhecimento prévio para entender o conteúdo da página que é retratado por meio dos gráficos, a não ser se o usuário necessitar de uma análise mais detalhada. Assim, os gráficos representam importantes instrumentos na divulgação e entendimento da informação. As informações disponibilizadas estão direcionadas ao público interno da Udesc, sobretudo aos que detêm conhecimento prévio acerca dos números da gestão e também os gestores com função diretiva, o que revela certa restrição no entendimento das informações pela sociedade em geral. | O ENTENDIMENTO DO CONTEÚDO                      |
| INTERATIVIDADE    | Embora seja pequeno o meio de interação ele existe e assim pode ser útil no processo de informação. A interatividade da página no processo da informação se dá por meio do uso, adaptação e manuseio do conteúdo da página durante o processo da informação. A utilização do conteúdo da página em apresentações. O conteúdo da página que interessa ao usuário pode ser selecionado e utilizado, e assim facilita a elaboração de documentos e materiais para apresentações. Há várias formas de interatividade durante o processo da informação, e assim                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | A ADAPTAÇÃO E MANUSEIO DA INFORMAÇÃO PARA O USO |

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                         |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
|                  | <p>poderão ser elaborados materiais e apresentações, com riqueza de detalhes. As informações são passíveis de interação durante o processo da informação, contribuindo para se chegar ao conhecimento.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                         |
| LAYOUT DE PÁGINA | <p>Informações referentes a anseios e necessidades dos Centros de Ensino, a exemplo do gráfico andamento das obras, despertam o interesse em acessar a página. Da forma como a página foi construída, tornou-se um instrumento de transparência das informações da Universidade. A importância da página em disponibilizar informações a respeito do comportamento dos recursos da Udesc, auxiliando na condução da gestão do Centro de Ensino. As informações atraem o usuário para que este acesse mensalmente a página, desde que haja motivos que despertem o seu interesse. A reformulação da página da Udesc na <i>web</i>, despertou o interesse dos usuários em acessá-la, por outras palavras, tornou-se uma página atrativa, logo, o <i>layout</i> da página e a forma de utilização dos recursos informacionais na <i>web</i>, foram inovadores no comparativo com a versão anterior da página, o que leva a concluir a atratividade e o consequente aumento no número de acessos da página.</p> | <p>A ATRATIVIDADE E INTERESSE NO ACESSO DO CONTEÚDO</p> |
|                  | <p>As informações da página contribuem para que os técnicos e professores da Universidade entendam a situação atual da Udesc, por meio dos números, demonstrando a iniciativa em dar transparência à gestão, e assim despertem o interesse de como está sendo sua atuação dentro da Instituição, no sentido se há necessidade de melhorar e qualificar as práticas de suas atividades. A Udesc vem cumprindo seu dever em dar transparência nas informações aos usuários internos e a comunidade em geral, por meio da página, tendo em vista que a Instituição recebe recursos públicos para a execução de suas ações. Os gráficos são instrumentos de informação dotados de</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>A TRANSPARÊNCIA DA INFORMAÇÃO</p>                    |

|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CONTRIBUIÇÃO DA PÁGINA AOS USUÁRIOS | <p>significância e sentido, e assim, levam a um consenso ou propósito ao usuário da informação sobre as decisões e os rumos da gestão da Udesc. A página apresenta informações da execução orçamentária e financeira da Udesc, dando transparência na condução dos recursos, e assim, dá uma satisfação aos usuários internos e a comunidade em geral, dos motivos pelos quais certas reivindicações e objetivos não podem ser atendidos. A página é um canal de informações para o planejamento das ações dos gestores, além de prestar contas à sociedade das ações da Udesc. A página representa um instrumento de informação na <i>web</i> das ações da Universidade, de acesso aberto e gratuito, e que esta iniciativa permaneça na Instituição, com atualizações e inovações constantes, dispondo de informações íntegras e de fonte confiável, fortalecendo a transparência da Universidade. Os números são instrumentos de transparência e projeção de futuro, já que divulgam as ações da Instituição ao disponibilizar para o público.</p> | <p>AS AÇÕES DA GESTÃO</p> <p>A PRESTAÇÃO DE CONTAS À SOCIEDADE</p> <p>O PLANEJAMENTO DAS AÇÕES DOS GESTORES</p> <p>INSTRUMENTO DE TRANSPARÊNCIA DAS AÇÕES DA UNIVERSIDADE</p>                                                       |
| PROPOSIÇÃO DE MELHORIAS             | <p>A página precisa sofrer adaptações, alterações e ajustes, notadamente nos itens: fonte e formato da letra, todas as informações devem ser alteradas para o inglês, melhora no <i>design</i> da página com alinhamentos e evitando espaços em branco, colocação de imagens dinâmicas em flashes na fração de segundos. A estrutura de apresentação e conteúdo da página, precisa ser melhorada, com a inserção de itens que deixam a página mais dinâmica e com harmonia, com outro <i>layout</i>: formato das tabelas, combinação de cores do conteúdo, números representados por fotos. A página deve dispor de um <i>link</i> de acesso com os dados e informações desde quando começou a Udesc, dar acessibilidade a página aos portadores de deficiência visual, identificar como fonte da informação o responsável pelo fornecimento ou repasse da informação, criar mecanismos para</p>                                                                                                                                                      | <p>O FORMATO E ALINHAMENTO DO CONTEÚDO</p> <p>O <i>DESIGN</i> DA PÁGINA</p> <p>O <i>LAYOUT</i> DA PÁGINA</p> <p>O HISTÓRICO DA INFORMAÇÃO</p> <p>A ACESSIBILIDADE</p> <p>A FONTE DA INFORMAÇÃO</p> <p>A INTERAÇÃO COM O USUÁRIO</p> |



|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                   |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | melhorar a interatividade com os usuários da página por meio da FAQ, dispor de informações à respeito dos Convênios ativos da Udesc, dos jogos da Universidade (alunos e servidores) e dos professores mais antigos que receberam medalhas. A página deve conter abas de acesso com as informações dos Centros de Ensino, visando à melhoria da transparência da Universidade. A página requer uma análise no sentido de quais campos precisam de notas explicativas, sobretudo tratando-se de informações técnicas, para entendimento da informação, e que estas estejam disponíveis para interação durante o processo da informação. | OS CONVÊNIOS DA Udesc<br>OS JOGOS DA UNIVERSIDADE<br>AS HOMENAGENS A PROFESSORES<br>OS CENTROS DE ENSINO<br>AS NOTAS EXPLICATIVAS |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Fonte: elaborado pelo autor a partir das entrevistas realizadas.

As entrevistas com os diretores gerais e de administração da Udesc proporcionaram conhecer uma série de percepções pautadas em demonstrar a qualidade e utilidade da informação no âmbito da página, Udesc em números. Para tanto, foram destacados os temas que tinham relação com as categorias iniciais, servindo de base para a descrição do conteúdo das mensagens e para as inferências da análise. Assim, as categorias finais foram construídas a partir da aglutinação das significações concebidas, por meio das inferências dos recortes das entrevistas, num processo de derivação das categoriais iniciais. As categorias finais mantiveram a mesma significância dos temas relacionados às categorias iniciais, contudo, agruparam elementos que proporcionaram novas abordagens em torno da questão central do trabalho, que é a qualidade e utilidade da informação na *web*. Ainda, as categorias finais propiciaram conhecer as contribuições que página trouxe aos usuários das informações, bem como as oportunidades de melhorias.

As categorias iniciais e finais são visualizadas no quadro 3 a seguir.

**Quadro 3 - Categorias iniciais e finais**

| <b>Categorias Iniciais</b> | <b>Categorias Finais</b>                                                                  |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 Usabilidade              | 1 A localização da página<br>2 A estrutura de apresentação e disponibilização do conteúdo |
| 2 Facilidade de uso        | 3 O entendimento do conteúdo                                                              |
| 3 Interatividade           | 4 A adaptação e manuseio da informação para o uso                                         |
| 4 <i>Layout</i> de página  | 5 A atratividade e interesse no acesso do conteúdo                                        |
| 5 Contribuição da página   | 6 A transparência da informação                                                           |

|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| aos usuários              | 7 As ações da Gestão<br>8 A prestação de contas à sociedade<br>9 O planejamento das ações dos Gestores<br>10 Instrumento de transparência das ações da Universidade                                                                                                                                                                                                           |
| 6 Proposição de melhorias | 11 O formato e alinhamento do conteúdo<br>12 O <i>design</i> da página<br>13 O <i>layout</i> da página<br>14 O histórico da informação<br>15 A acessibilidade<br>16 A fonte da Informação<br>17 A interação com o usuário<br>18 Os Convênios da Udesc<br>19 Os jogos da Universidade<br>20 As homenagens a professores<br>21 Os Centros de Ensino<br>22 As notas explicativas |

Fonte: elaborado pelo autor a partir das entrevistas realizadas.

O construto das categorias finais permite afirmar que a página, Udesc em números, pela estrutura de apresentação das informações e conteúdo, contém informações de qualidade e são úteis aos usuários da informação. Dessa forma, a interpretação dos resultados qualitativos, segundo critérios utilizados para análise de conteúdo, demonstra que a página foi construída primando estrutura de apresentação e conteúdo de qualidade, que, por conseguinte, são critérios essenciais para o uso da informação.

Por outro lado, as categorias finais revelaram pontos de melhorias que podem ser implantados na página. As melhorias certamente contribuirão na estrutura de apresentação das informações e no conteúdo, melhorias estas que tendem a deixar a página mais atrativa, interativa, completa e com acessibilidade. Depreende-se que a partir do conhecimento e análise das categorias finais, podem surgir outras iniciativas, ideias e inovações, voltadas a ergonomia da página, ao encontro da estrutura e da realidade da Universidade.

Por fim, recomendam-se aos profissionais envolvidos na disponibilização de informações na internet, bem como gestores da informação, desenvolvedores *web* e profissionais envolvidos com as tecnologias da informação, buscar conhecer outros portais de transparência e *websites*, para que surjam outras melhorias que venham a somar às sugestões apontadas pelos participantes desta pesquisa.

## 5 PROPOSTA PARA ANÁLISE DA QUALIDADE DA INFORMAÇÃO DE PORTAIS E WEBSITES NA FORMA DE CRITÉRIOS CATEGORIZADOS COMO INDICADORES DE QUALIDADE

A análise da qualidade da informação está relacionada à inspeção ergonômica de portais e *websites*. A análise tem por objetivo revelar os temas e elementos voltados a critérios relativos à usabilidade: organização da informação, estrutura de navegação e da página.

Assim, a proposta metodológica aqui apresentada tem o intuito de assegurar a qualidade da informação de portais e *websites*, por meio da elaboração do relatório de avaliação de usabilidade.

A proposta foi construída com base na análise dos resultados desta pesquisa e no referencial teórico.

Apresenta-se, portanto, uma lista de categorias e seus respectivos indicadores de qualidade. Estas informações disponibilizadas servirão de base para análise do portal e *website*, utilizando as seguintes recomendações:

- Validação – temas e elementos de acordo.
- Alteração – temas e elementos a alterar total ou parcialmente.
- Adaptação – temas e elementos a complementar ou ajustar.
- Inclusão/Exclusão – temas e elementos a incluir ou excluir.

Assim, serão apontadas as conformidades e não conformidades relativas às categorias. Cabe destacar que a análise requer do analista, a verificação de cada categoria com base nos indicadores de qualidade, para assim identificar e relatar as conformidades e não conformidades do portal ou *website*.

Para finalizar, o conjunto de temas e elementos identificados das conformidades e não conformidades é a base para elaboração do relatório de avaliação de usabilidade na internet.

O quadro 4 apresenta a estrutura da proposta para análise da qualidade da informação de portais e *websites* na forma de critérios categorizados como indicadores de qualidade.

**Quadro 4 – Proposta para análise da qualidade da informação de portais e *websites* na forma de critérios categorizados como indicadores de qualidade**

| Categoria                                               | Indicadores de Qualidade                                                                                                   | Conformidade/Não Conformidade |           |           |                   |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------|-----------|-------------------|
|                                                         |                                                                                                                            | Recomendações                 |           |           |                   |
|                                                         |                                                                                                                            | Validação                     | Alteração | Adaptação | Inclusão/Exclusão |
| 1. Credibilidade                                        | a) Fonte<br>b) Contexto<br>c) Atualização<br>d) Pertinência/<br>Utilidade<br>e) Processo de<br>Revisão<br>Editorial        |                               |           |           |                   |
| 2. Conteúdo                                             | a) Acurácia<br>b) Hierarquia<br>de evidência<br>c) Precisão das<br>fontes<br>d) Avisos,<br>institucionais<br>e) Completeza |                               |           |           |                   |
| 3. Apresentação do <i>site</i>                          | a) Objetivo<br>b) Perfil do <i>site</i>                                                                                    |                               |           |           |                   |
| 4. <i>Links</i>                                         | a) Seleção<br>b) Arquitetura<br>c) Conteúdo<br>d) <i>Links</i> de<br>retorno                                               |                               |           |           |                   |
| 5. <i>Design</i> da página, do conteúdo, do <i>site</i> | a) Acesso<br>b) Terreno da<br>tela<br>c) Cores<br>d) Textos<br>e) <i>Links</i><br>f) Títulos<br>g) Folhas de               |                               |           |           |                   |

|                   |                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                   | estilo<br>h) Quadros<br>i) Impressão<br>j) Informação<br>k) Informações de ajuda<br>l) Multimídia<br>m) Imagens e fotografias<br>n) Ilustrações e gráficos<br>o) Janelas<br>p) Formulários<br>q) Página principal<br>r) Mecanismo de busca interno |  |
| 6. Interatividade | a) Mecanismo de retorno da informação<br>b) Fórum de discussão<br>c) Explicitação de algoritmos                                                                                                                                                    |  |
| 7. Navegação      | a) Onde estou<br>b) Onde estive<br>c) Aonde posso ir<br>d) Estrutura do <i>site</i><br>e) Carregamento da página<br>f) Mecanismos de busca<br>g) <i>Design</i> da URL<br>h) Acessibilidade                                                         |  |

|  |                                                                                     |  |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | de e<br>flexibilidade<br>de uso para<br>usuários de<br>portais e<br><i>websites</i> |  |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------|--|

Fonte: elaborado pelo autor com base na análise dos resultados e em Lopes (2004), Nascimento; Amaral (2010).

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados apresentados da pesquisa vão ao encontro do referencial teórico abordado, no que se refere ao uso da informação na construção da estratégia de organizações, a diferenciação de dado, informação e conhecimento, passando pelo valor da informação, bem como a mensuração da qualidade da informação.

Os resultados apresentados tiveram relação com outros temas do referencial teórico, considerando que o estudo está inserido no contexto público: transparência, *accountability*, gestão, planejamento, prestação de contas à sociedade, gestores públicos, entre outros.

O referencial teórico trouxe a discussão de dado, informação e conhecimento, sua diferenciação, já que os termos parecem sinônimos, contudo, há diferenciação entre eles. Os dados carecem de uma organização e estrutura, os dados por si só, não tem um propósito que leve a um consenso ao seu público-alvo, são estáticos, não permitem uma ação, pois não são dotados de sentido e significância. Já a informação, é dotada de sentido e significância, advém dos dados organizados, categorizados, estruturados ou manipulados, e assim é dotada de um propósito que leva a um consenso, por outras palavras, gera movimento e permite uma ação. O conhecimento, por sua vez, é a apropriação e aplicação da informação, ou seja, pode ser utilizada num contexto, ou ainda, proporciona formulações de ações a partir de entendimentos. O conhecimento é fruto de longa experiência, vivência em contextos, internalizado na pessoa de forma singular, chamado de conhecimento tácito, que pode ser externalizado e tornar-se conhecimento explícito. Logo, o dado leva a informação, e a informação leva ao conhecimento, ou, por outras palavras, leva a construção do conhecimento.

Quanto à qualidade da informação, o trabalho apresentou discussões na tentativa de demonstrar mecanismos de mensuração dessa qualidade, sobretudo na *web*, tendo em vista que é veículo informacional objeto desta pesquisa, e muito difundido com o advento da internet. Poucos são os estudos que avaliam a qualidade das informações disponibilizadas na *web*, quanto ao conteúdo da informação e estrutura de apresentação, ou melhor, quanto à ergonomia do *website* que está relacionada à usabilidade. Os estudos encontrados neste trabalho concentram-se na avaliação de páginas ou portais de transparência públicos, e na divulgação de informações científicas da área da saúde. Foram encontradas outras iniciativas no âmbito dos profissionais da comunicação, que definem informações qualitativas significativas que devem estar disponíveis no banco de dados da assessoria de governo, para ser objeto de pautas dos veículos de comunicação, no intuito de informar a sociedade em

geral. Estas informações também devem estar disponíveis em portais de transparência pela relevância social dos temas.

Neste sentido, cabe destacar que as informações veiculadas na internet, tendo em vista o acesso aberto, devem passar por um mecanismo ou dispositivo que verifique e certifique a sua autenticidade, assim entendido, integridade, confiabilidade, fonte e pertinência do conteúdo, o que corroboraria com a disponibilização de informações de qualidade, a exemplo da divulgação científica em periódicos eletrônicos, que é submetida a revisão pelos pares, o que assegura qualidade à informação.

Ficou constatado com base nas informações coletadas das entrevistas, o grande interesse dos participantes da pesquisa no conteúdo que a página da *web*, Udesc em números, apresenta. As categorias iniciais de análise levantadas a partir do referencial teórico, serviram de base para obtenção do conteúdo latente dos temas das entrevistas. A partir dos temas das entrevistas ficou evidenciada a inovação e o êxito da iniciativa da Udesc, em construir um canal de informação na *web*, que apresenta a transparência da Universidade, por meio de números e gráficos, relacionados às ações de ensino, pesquisa e extensão, bem como da gestão da Instituição.

As entrevistas foram operacionalizadas por meio de questões que trouxeram percepções dos diretores gerais e de administração da Udesc, que, por conseguinte, serviram de base para o levantamento das inferências, e assim procedeu-se a construção das categorias finais de análise, num processo de derivação das categorias iniciais. As categorias finais, produto final da interpretação dos dados, responderam à questão central do trabalho: analisar as informações da página *web*, Udesc em números, se estas apresentam informações de qualidade e úteis aos usuários da informação.

O processo de derivação das categorias finais foi decisivo para a análise e interpretação dos dados, uma vez que as inferências das entrevistas foram agrupadas por temas semelhantes sintetizados sob o título da categoria, e assim as abordagens revelaram novos elementos, contribuições e melhorias.

Assim, pelos relatos dos entrevistados que derivou as categorias finais, foi possível considerar que as informações apresentadas da página *web* são de qualidade, uma vez que os participantes da pesquisa conseguiram captar o propósito das informações pela forma como foram organizadas e estruturadas, por outras palavras, os entrevistados por meio do sentido e da significância que as informações apresentam, chegaram a um consenso acerca da qualidade das informações, dada a relevância dos números e gráficos apresentados.



Com relação à utilidade da informação da página *web*, esta pôde ser atrelada ao uso das informações relatado pelos entrevistados. Dessa forma, a utilidade da informação deu-se pelo uso da informação na elaboração de documentos, relatórios e em apresentações, o que confirma o grande valor das informações para a Udesc, e que contribuiu para a disseminação e a apropriação da informação, condição para a geração do conhecimento.

As entrevistas trouxeram também, contribuições da página aos usuários, contribuições estas relacionadas ao contexto público, que são de grande relevância para a sociedade e para a Instituição.

Por outro lado, os relatos dos participantes da pesquisa, trouxeram oportunidades de melhorias da página, que podem ser adaptadas ou implantadas. Isso mostra o interesse dos entrevistados no acesso e uso da página.

Os temas emergidos das entrevistas, por meio de inferências, revelaram as seguintes categorias finais de análise:

1. A localização da página;
2. A estrutura de apresentação e disponibilização do conteúdo;
3. O entendimento do conteúdo;
4. A adaptação e manuseio da informação para o uso;
5. A atratividade e interesse no acesso do conteúdo;
6. A transparência da informação;
7. As ações da gestão;
8. A prestação de contas à sociedade;
9. O planejamento das ações dos gestores;
10. Instrumento de transparência das ações da Universidade;
11. O formato e alinhamento do conteúdo;
12. O *design* da página;
13. O *layout* da página;
14. O histórico da informação;
15. A acessibilidade;
16. A fonte da informação;
17. A interação com o usuário;
18. Os Convênios da Udesc;
19. Os jogos da Universidade;
20. As homenagens a professores;
21. Os Centros de Ensino;

## 22. As notas explicativas.

As 22 (vinte e duas) categorias finais evidenciaram o tema dominante do discurso latente dos participantes da pesquisa, sob o título da categoria, e assim ficaram constatadas as percepções acerca da usabilidade da página, mais precisamente a sua estrutura de navegação e a organização da informação, bem como contribuições da página e proposição de melhorias.

Vale destacar que as categorias finais são os resultados da interpretação e, assim, tornam-se importantes instrumentos de análise dos temas que formam o construto da categoria, uma vez que revelam pensamentos, abordagens e argumentos dos entrevistados.

De outro lado, o título de cada categoria final torna-se igualmente importante, porque aglutina e sintetiza temas de relevância e analogia semântica, bem como de sentido e significância.

Espera-se que este trabalho desperte o interesse dos profissionais de diversas áreas do conhecimento no aprofundamento dos estudos acerca de temas que avaliem a qualidade da informação na *web*, para que assim os usuários possam acessar e utilizar informações com *layout* e *design* adequados, e que apresentem conteúdo relevante e íntegro. Espera-se, também, que este trabalho de alguma forma sirva àqueles profissionais que estão dispostos a construir páginas ou portais públicos na *web*, ou mesmo melhorar sua visualização e conteúdo, consultando as categorias iniciais utilizadas, as inferências da análise emergidas e o processo de construção das categorias finais de análise.

Finalizando, o trabalho foi fundamental na assimilação do conhecimento sobre usabilidade na internet, para consolidar a Lei de Acesso à Informação e a Lei da Transparência, fomentar o acesso aberto e a transparência da informação que deve permear as organizações públicas, além de fortalecer o tema *accountability*. Ainda, como produto profissional da pesquisa, elaborou-se uma proposta para mensurar a qualidade da informação de portais e *websites*, por meio de critérios categorizados como indicadores de qualidade. A proposta foi elaborada a partir da análise dos resultados da pesquisa, em conjunto com as abordagens apresentadas do referencial teórico. Essa proposta tem a pretensão de auxiliar gestores da informação, desenvolvedores *web*, bibliotecários e outros profissionais envolvidos com as tecnologias da informação, na elaboração do relatório de avaliação de usabilidade na internet. A pesquisa abordou temas relacionados ao campo de estudo da Ciência da Informação, com interface nos campos de estudo da Administração Pública, Sistemas de Informação e Comunicação.

## REFERÊNCIAS

- ABRAHÃO, Anderson Jamil. **Legislação de direito administrativo**. 7 ed. São Paulo: Rideel, 2012.
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. 3. ed. Lisboa: Edições 70, 2004.
- BAUER, M.; GASKELL G. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático**. Petrópolis: Vozes, 2002.
- BEAL, Adriana. **Gestão estratégica da informação: como a transformar a informação e a tecnologia da informação em fatores de crescimento e auto desempenho nas organizações**. São Paulo: Atlas, 2009.
- BENBASAT, I. et. al. *The case research strategy in studies of information systems*. [S. L.]: MIS Quaterly, 1997.
- BEUREN, Ilse M. **Gerenciamento da informação: um recurso estratégico no processo de gestão empresarial**. São Paulo: Atlas, 1998.
- BRAGA, Denise B. (Org.). **Tecnologias digitais da informação e comunicação e participação social: possibilidades e contradições**. São Paulo: Cortez, 2015.
- BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil (1988). Promulgada em 05 de outubro de 1988. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)> Acesso em: 03 mar. 2017.
- CAMPOS, Rosana; PAIVA, Denise; GOMES, Suely. Gestão da informação pública: um estudo sobre o portal transparência Goiás. **Revista Sociedade e Estado**, Brasília, v. 28 n. 2, maio/ago 2013. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-69922013000200012](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-69922013000200012)>. Acesso em: 2 jul. 2016
- CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.
- \_\_\_\_\_. **A galáxia da internet: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade**. Trad. Maria Luiza X. de A. Borges. Rio de Janeiro: Zahar, 2003.
- CASTRO, Domingos Poubel de. **Auditoria, contabilidade e controle interno no setor público**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2013.
- CGU – CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO. **Portal da transparência**. Disponível em: <<http://www.portaltransparencia.gov.br>>. Acesso em: 9 fev. 2012.
- Não localizei no texto
- CRUZ, Flávio da. **Contabilidade e movimentação patrimonial no setor público**. Florianópolis: Ed. do autor, 1989.

CULAU, A.; FORTIS, M. Transparência e controle social na administração pública brasileira: avaliação das principais inovações introduzidas pela Lei de Responsabilidade Fiscal. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DEL CLAD; 11. **Anais...** Ciudad da Guatemala, 2006.

DAVENPORT, Thomas H.; PRUSAK, Laurence. **Conhecimento empresarial:** como as organizações gerenciam o seu capital intelectual. 9. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

DENHARDT, Janet V.; DENHARDT, Robert B. **The new public service: serving, not steering.** Armonk, NY: M. E. Sharpe, 2003.

DINIZ, Eduardo H.; BARBOSA, Alexandre F.; JUNQUEIRA, Alvaro R. B. et al. O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. **Revista de Administração Pública - RAP**, Rio de Janeiro, v. 43, n. 1, p. 23-48, jan./fev. 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rap/v43n1/a03v43n1.pdf>>. Acesso em: 11 fev. 2017.

EID, Marco A. de Carvalho. **Comunicação e assessoria de imprensa para governos.** São Paulo: M. Books do Brasil, 2016.

FERRER-SAPENA, Antonia; PESET, Fernanda; ALEIXANDRE BENAVENT, Rafael. *Access to and reuse of public data: open data and open government.* **Profesional de la Informacion**, [S. l.], v. 20, n. 3, p. 260-269, 2011. Disponível em: <<http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2011/mayo/03.pdf>>. Acesso em: 21 jan. 2017.

GIACOMONI, James. **Orçamento público.** 16. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

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

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica.** 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LIRA, Waleslka S.; CÂNDIDO, Gesinaldo A.; ARAÚJO, Geraldo M. de et al. Processo de decisão do uso da informação. **Revista Perspectivas em Ciência da Informação**, [S. l.], v. 12, n. 2, p. 64-80, maio/ago. 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v12n2/v12n2a05.pdf>>. Acesso em: 17 fev. 2017.

LOPES, Ilza Leite. Novos paradigmas para avaliação da qualidade da informação em saúde recuperada na *web*. **Revista Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 1, p. 81-90, jan./abr. 2004. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0100-19652004000100010](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652004000100010)>. Acesso em: 22 fev. 2017.

MATIAS-PEREIRA, José. **Finanças públicas, foco na política fiscal, no planejamento e orçamento público.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

MCGEE, J. V.; PRUSAK, L. **Gerenciamento estratégico da informação.** Rio de Janeiro: Campus, 1994.

MEDEIROS, Anny Karine de; CRANTSCHANINOV, Tamara Ilinsky; SILVA, Fernanda Cristina da. Estudos sobre *accountability* no Brasil: meta-análise de periódicos brasileiros das

áreas de administração, administração pública, ciência política e ciências sociais. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 47, n. 3, maio/jun. 2013. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-76122013000300010](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-76122013000300010)>. Acesso em: 11 jun. 2016.

MESQUITA, Valter. **Semioses na web**: os processos comunicativos do *google art project*. Curitiba: Appris, 2016.

NASCIMENTO, José Antonio Machado do; AMARAL, Sueli Angélica do. **Avaliação de usabilidade na Internet**. Brasília: Thesaurus, 2010.

NONAKA, Ikujiro; TAKEUCHI, Hirotaka. **Criação de conhecimento na empresa**: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação. 2. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

OLETO, Ronaldo R. Percepção da qualidade da informação. **Revista Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 1, p. 57-62, jan./abr. 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v35n1/v35n1a07.pdf>>. Acesso em: 20 fev. 2017.

OLIVEIRA, Maria Marly de. **Como fazer projetos, relatórios, monografias, dissertações e teses**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

PINHO, José Antonio Gomes. Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 42, n. 3, p. 471-493, maio/jun. 2008.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico**: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2. ed. Novo Hamburgo: FEEVALE, 2013.

RAUPP, F. M. **Construindo a accountability em câmaras municipais do estado de Santa Catarina**: uma investigação nos portais eletrônicos. 2011. Tese (Doutorado em Administração) - Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2011.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. São Paulo: Atlas, 1999.

ROESCH, S. M. A. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração**: guias para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de casos. São Paulo: Atlas, 1999.

ROVER, Aires J.; RAMOS JUNIOR, Hélio Santiago. O ato administrativo eletrônico sob a ótica do princípio de eficiência. In: CONFERÊNCIA SUL-AMERICANA DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA APLICADA AO GOVERNO ELETRÔNICO – CONEGOV; 2. **Anais...** Florianópolis: Ijuris, p. 33-44. 2005.

SACHETTO, R. S.; BATAGLIA, W. O papel dos artefatos na coordenação das alianças estratégicas no setor de tecnologia. **Revista de Gestão – REGE**. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1016/j.rege.2016.06.007>>. Acesso em: 2 ago. 2016.

SECCHI, Leonardo. **Políticas públicas**: conceitos, esquemas de análise, casos práticos. São Paulo: Cengage Learning, 2010.

SORDI, José Osvaldo de. **Administração da informação**: fundamentos e práticas para uma nova gestão do conhecimento. São Paulo: Saraiva, 2008.

SOUZA, Celina. Políticas públicas: uma revisão da literatura. **Revista Sociologias**. Porto Alegre, ano 8, n. 16, jul/dez 2006, p. 20-45. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/soc/n16/a03n16>>. Acesso em: 14 fev. 2017.

STAREC, Cláudio; GOMES, Elisabeth Braz P.; CHAVES, Jorge Bezerra L. (Orgs.). **Gestão estratégica da informação e inteligência competitiva**. São Paulo: Saraiva, 2008.

TRIVIÑOS, A. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**. São Paulo: Atlas, 1990.

UN ASPA - **United Nations and American Society for Public Administration**. *Global Survey of E-government*. 2001.

UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA. Secretaria dos Conselhos Superiores. Disponível em: <<http://udesc.br/?id=426>>. Acesso em: 06 mai. 2016.

\_\_\_\_\_. Apresentação. Disponível em: <http://www.udesc.br/sobre>. Acesso em: 28 nov. 2016

\_\_\_\_\_. Missão, Visão e Valores. Disponível em: <<http://udesc.br/sobre/miss%C3%A3o>>. Acesso em: 18 ago. 2016.

\_\_\_\_\_. Regimento Geral. Disponível em: <<http://www.udesc.br/regimentogeral>>. Acesso em: 03 ago. 2016.

VALENTIM, Marta Lígia P. Inteligência competitiva em organizações: dado, informação e conhecimento. **Revista de Ciência da Informação – DataGramaZero**, v. 3, n. 4, ago. 2002. Disponível em: <[http://www.brapci.ufpr.br/brapci/\\_repositorio/2010/01/pdf\\_f589d25523\\_0007468.pdf](http://www.brapci.ufpr.br/brapci/_repositorio/2010/01/pdf_f589d25523_0007468.pdf)>. Acesso em: 15 fev. 2017.

VERGARA, Sylvia C. **Método de pesquisa em administração**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

WEBER, R. **Basic content analysis**. Beverly Hills: Sage, 1985.

YIN, R. K. **Case study research**. Thousand Oaks, USA: Sage, 1994.