



UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
NÚCLEO DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

DOMINGOS RAMOS BRANDÃO

GOVERNO ELETRÔNICO: Acesso à informação pública e *accountability* na
UNIVASF – Campus Petrolina.

SALVADOR

2016

DOMINGOS RAMOS BRANDÃO

**GOVERNO ELETRÔNICO: Acesso à informação pública e *accountability* na
UNIVASF – Campus Petrolina.**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Administração da Escola de Administração da UFBA, no Curso de Mestrado Profissional em Administração (MPA).
Orientador Prof. Dr. José Antônio G. de Pinho

SALVADOR

2016

Escola de Administração - UFBA

B817 Brandão, Domingos Ramos.

Governo eletrônico: Acesso à Informação pública e *accountability* na UNIVASF – Campus Petrolina / Domingos Ramos Brandão. – 2016. 101 f.

Orientador: Prof. Dr. José Antônio Gomes de Pinho.

Dissertação (mestrado) – Universidade Federal da Bahia, Escola de Administração, Salvador, 2016.

1. Universidade Federal do Vale do São Francisco – Portais da Web - Transparência na administração pública. 2. Internet na administração pública. 3. Universidades e faculdades - Portais da Web. I. Universidade Federal da Bahia. Escola de Administração. II. Título.

CDD – 352.38

DOMINGOS RAMOS BRANDÃO

GOVERNO ELETRÔNICO: Acesso à informação pública e *accountability* na UNIVASF - Campus Petrolina.

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Administração da Escola de Administração da UFBA, no Curso de Mestrado Profissional em Administração (MPA).

Aprovada em 23 de maio de 2016.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. José Antônio G. de Pinho

Universidade Federal da Bahia - UFBA

Prof^a. Dr^a. Maria Elisabete Pereira dos Santos

Universidade Federal da Bahia - UFBA

Prof^a Dr^a. Ana Rita Silva Sacramento

Faculdade Anísio Teixeira - FAT

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus pela força dada todos os dias para enfrentar as dificuldades apresentadas pela vida.

Agradeço também à Universidade Federal do Vale do São Francisco pela preocupação em manter o seu quadro de servidores capacitados, por isso, envidou esforços para a realização do Convênio com a Universidade Federal da Bahia para a realização do mestrado profissional em administração. Para que fosse possível a realização desse convênio é relevante destacar os nomes de Juliane Tolentino de Lima, Reitor da UNIVASF, Maria Auxiliadora Tavares da Paixão, Superintendente de Gestão de Pessoas e de Kilma Carneiro Matos, Coordenadora de Capacitação de Pessoas.

Agradeço ainda ao meu orientador, Professor Dr. José Antônio Gomes de Pinho pelas importantes colaborações dadas para evolução deste Trabalho.

Aos meus colegas de turma agradeço pelas colaborações dadas direta ou indiretamente para finalizar esse mestrado. Um agradecimento especial ao meu amigo/irmão Paulo Oliveira Silva, onde juntos passamos pelas mais variadas situações e nele sempre encontrei lealdade e respeito..

Por fim, agradeço a minha esposa, Anne Dantas, pessoa que amo demais e que me deu força e incentivo em todos os momentos.

BRANDÃO, Domingos Ramos. GOVERNO ELETRÔNICO: Acesso à informação pública e *accountability* na UNIVASF - Campus Petrolina. 101 f. il. 2016. Dissertação (Mestrado) – Escola de Administração da Universidade Federal da Bahia – Salvador, 2016.

RESUMO

Ao longo dos últimos anos o Brasil tem editado leis que se destinam a determinar normas de transparência que visam à implantação da *accountability* nas instituições públicas. Embora o termo ainda não tenha sido traduzido para o português, o conceito já se encontra difundido e é objeto de diversos estudos. Esta pesquisa teve como objetivo identificar se a UNIVASF utiliza de forma adequada as ferramentas e mecanismos disponíveis para o processo de *accountability*, em consonância com os fundamentos legais, bem como avaliar a percepção dos órgãos de controle, de gestores e do público em geral em relação às informações que são disponibilizadas pela UNIVASF. Para isso, a *accountability* foi analisada nas dimensões, legal, institucional e social, e em suas duas características, a *answerability* e o *enforcement*. Por meio de pesquisa documental, análise do portal da instituição e de entrevistas com os atores envolvidos foi possível traçar um panorama baseado numa abordagem qualitativa. Concluiu-se que a UNIVASF atende a determinados requisitos legais relacionados à transparência, mas necessita de melhorias para que a adequação à *accountability* aconteça de forma efetiva.

Palavras-chave: Lei de Acesso à Informação, *Accountability*, UNIVASF, Transparência.

BRANDÃO, Domingos Ramos. E-GOVERNEMNT: Acess to public information and *accountability* in UNIVASF - Campus Petrolina. 101 f. il. 2016. Thesis (MS) - School of Management of the Federal University of Bahia - Salvador, 2016.

ABSTRACT

Over the last years Brazil has created laws that are intended to establish transparency rules that may implemente accountability at public institutions. Although the word has not been translated yet to portuguese, the concept is largely used and subject of several studies. This research aimed to identify if UNIVASF is using properly the available tools and mechanisms to the accountability process according to the legal terms, and to analyze the perceptions of control bodies, internal managers and the general public about the information that is made available by the institution. To reach this, the accountability process was examined in three dimentionis: legal, institutional and social, and in two features, answerability and enforcement. Through documentary research, web analisys and interviews with the stakeholders it was possible to draw a picture based on a qualitative approach. It was found that UNIVASF meets certain legal requirements relating to transparency, but needs specific improvements in order to accountability to happen effectively.

Keywords: Law on Acess to Information, Accountability, UNIVASF, Transparency.

LISTA DE TABELAS

Quadro 1.	Interesses dos usuários internos e externos pelas informações disponibilizadas nas Universidades	34
Quadro 2.	Cursos oferecidos pela Universidade Federal do Vale do São Francisco	36
Figura 1.	Organograma da Universidade Federal do Vale do São Francisco	39
Figura 2.	Organograma das Pró-reitorias e Secretarias	41
Quadro 3.	Modelo de análise	45
Quadro 4.	Amostra não probabilística	45
Figura 3.	Tipos de Amostragem	46
Figura 4.	Triangulação dos dados de pesquisa	47
Figura 5.	Representação da Demanda e Oferta de Informação	48
Gráfico 1.	Frequência que os discentes utilizam o portal eletrônico da UNIVASF	51
Gráfico 2.	Frequência que os docentes utilizam o portal eletrônico da UNIVASF	52
Gráfico 3.	Frequência que os técnicos utilizam o portal eletrônico da UNIVASF	52
Gráfico 4.	Frequência que os discentes utilizam o portal eletrônico da UNIVASF, para buscar informações sobre prestação de contas e outras publicações	53
Gráfico 5.	Frequência que os docentes utilizam o portal eletrônico da UNIVASF, para buscar informações sobre prestação de contas e outras publicações	54
Gráfico 6.	Frequência que os técnicos utilizam o portal eletrônico da UNIVASF, para buscar informações sobre prestação de contas e outras publicações	54
Gráfico 7.	Usuários que se relacionam por e-mail com os membros da gestão da Instituição (Reitor, Vice-Reitor e Pró-Reitores)	55
Gráfico 8.	Usuários que obtiveram respostas dos gestores	56
Gráfico 9.	Frequência que os usuários utilizam o portal para enviar e-mails e formulários oficiais para o SIC e/ou ouvidoria	57
Gráfico 10.	Percepção dos discentes sobre a facilidade no acesso do portal da UNIVASF	57
Gráfico 11.	Percepção dos docentes sobre a facilidade no acesso do portal da UNIVASF	58
Gráfico 12.	Percepção dos docentes sobre a facilidade no acesso do portal da UNIVASF	58
Gráfico 13.	Percepção dos discentes sobre as informações	

	disponibilizadas na interface do site da UNIVASF são de fácil compreensão	59
Gráfico 14.	Percepção dos docentes sobre as informações disponibilizadas na interface do site da UNIVASF são de fácil compreensão	60
Gráfico 15.	Percepção dos técnicos sobre as informações disponibilizadas na interface do site da UNIVASF são de fácil compreensão	60
Gráfico 16.	Percepção dos usuários se eles se consideram cidadãos participativos	61
Gráfico 17.	Percepção dos usuários sobre o aumento de pessoas com acesso à internet está causando um aumento no nível de democracia	62
Gráfico 18.	Quantidade de servidores que já ouviram falar sobre a Lei de Acesso a Informação	63
Gráfico 19.	Temas que devem estar dispostos no portal da UNIVASF após a publicação da Lei de Acesso a Informação, sob o ponto de vista dos discentes	63
Gráfico 20.	Temas que devem estar dispostos no portal da UNIVASF após a publicação da Lei de Acesso a Informação, sob o ponto de vista dos docentes	64
Gráfico 21.	Temas que devem estar dispostos no portal da UNIVASF após a publicação da Lei de Acesso a Informação, sob o ponto de vista dos técnicos	65
Gráfico 22.	Quantidade de pedidos registrados por mês, pelo Serviço de Informação ao Cidadão no ano de 2013	73
Quadro 5.	Principais tipos de solicitações requeridas para o Serviço de Informação ao Cidadão no ano de 2013	74
Quadro 6.	Principais formas de envio de resposta utilizada pelo Serviço de Informação ao cidadão no ano de 2013	75
Gráfico 23.	Quantidade de pedidos registrados por mês, pelo Serviço de Informação ao Cidadão no ano de 2014	75
Quadro 7.	Principais tipos de solicitações requeridas para o Serviço de Informação ao Cidadão no ano de 2014	76
Quadro 8.	Principais formas de envio de resposta utilizada pelo Serviço de Informação ao cidadão no ano de 2014	77
Gráfico 24.	Quantidade de pedidos registrados por mês, pelo Serviço de Informação ao Cidadão no ano de 2015	77
Quadro 9	Principais tipos de solicitações requeridas para o Serviço de Informação ao Cidadão no ano de 2015	78
Figura 6.	Página Inicial do Portal da UNIVASF	80

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ANATEL	Agência Nacional de Telecomunicações
ANEEL	Agência Nacional de Energia Elétrica
ANP	Agência Nacional de Petróleo
CGU	Controladoria Geral da União
CNPJ	Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica
DGC	Departamento de Gestão de Contratos
GRU	Guia de Recolhimento da União
IGC	Índice Geral de Cursos
LAI	Lei de Acesso a Informação
NGP	Nova Gestão Pública
ONG's	Organizações Não Governamentais
SECAD	Secretaria de Administração
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
TCU	Tribunal de Contas da União
TIC	Tecnologia de Informação e Comunicação
UFES	Universidade Federal do Espírito Santo
UNIVASF	Universidade Federal do Vale do São Francisco

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	12
2. JUSTIFICATIVA	16
3. REFERENCIAL TEÓRICO	18
3.1 ACCOUNTABILITY	18
3.2 GOVERNO ELETRÔNICO.....	20
3.2.1 NOVAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO	24
3.3 LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	25
3.4 PRESTAÇÃO DE CONTAS	28
3.5 TRANSPARÊNCIA	30
3.6 NOVA GESTÃO PÚBLICA	31
3.7 STAKEHOLDERS.....	33
3.8 FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO	35
4. METODOLOGIA.....	42
4.1 ABORDAGEM E MÉTODO.....	42
4.2 UNIVERSO E AMOSTRA	45
4.3 SELEÇÃO DOS SUJEITOS.....	46
4.4. COLETA E ANÁLISE DE DADOS	47
4.5 MODELO CONCEITUAL TEÓRICO DA PESQUISA	48
5. RESULTADOS E DISCUSSÕES.....	50
5.1 Análise da funcionalidade do portal da UNIVASF sob a ótica da comunidade acadêmica, assim como, avaliar a percepção desses usuários sobre <i>accountability</i>	50
5.2 Avaliar a percepção de gestores da instituição e dos órgãos de controle sobre <i>accountability</i> na UNIVASF	68
5.2.1 Análise da entrevista com o Reitor da UNIVASF.....	68
5.2.2 Análise da entrevista realizada com o gestor do SIC	68
5.2.3 Análise da entrevista realizada com o gestor do STI.....	69
5.2.4 Análise do questionário enviado ao TCU e CGU	69
5.3 Analisar as informações existentes no banco de dados do Sistema de Informação ao Cidadão (SIC).....	72
5.4 Analisar a utilização do portal eletrônico da UNIVASF como instrumento de <i>accountability</i>	79
5.4.1 Estrutura do Portal da UNIVASF	79
5.4.2 Atualização do Portal	82
5.4.3 Análise do portal sob a exigência das leis de acesso a informação:	83
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	87
7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	91
APÊNDICE A.....	96
APÊNDICE B.....	98
APÊNDICE C.....	100
APÊNDICE D.....	101

1. INTRODUÇÃO

A falta de assistência, infraestrutura e funcionamento dos órgãos públicos, somado aos problemas de corrupção, criou um grande distanciamento entre Governo e sociedade. O descaso do Estado perante a sociedade desencadeou movimentos na direção de uma nova postura do setor público. As mudanças trazem consigo a oportunidade de disseminar mais rapidamente as informações e a prestação de serviços mais eficientes através das novas tecnologias. Em torno destas transformações, surge a ideia de governo eletrônico, que tem entre outros objetivos a inclusão social e o acesso às informações aos cidadãos, contribuindo para o aumento da transparência e a construção da democracia.

O conceito de Governo Eletrônico surge a partir de aspectos oriundos da evolução da Tecnologia de Informação e comunicação (TIC), especialmente a Internet, constituindo novas formas de relacionamento da Administração Pública com a comunidade e vice-versa, evidenciando a prestação de serviços sem a necessidade da presença física. Além disso, outros pontos importantes para o Governo Eletrônico foram as mudanças ocorridas ao longo do tempo na Gestão Pública, com a inserção de práticas desencadeadas pela necessidade de transparência administrativa e pela busca de eficácia e eficiência na prestação dos serviços.

Porém, para que a administração pública torne-se mais eficiente, não basta apenas que sejam disponibilizados serviços on-line. O objetivo principal do uso das TIC's tem que ser baseado na maior participação da sociedade na arena decisória e no controle das ações governamentais, promovendo um maior avanço na administração pública. Pinho, Iglesias e Souza (2006) conceituam governo eletrônico "ampliado" aquele que prevê uma participação ativa da sociedade, ou seja, mais do que um provedor de serviços *on line*, é uma ferramenta de capacitação política, que propicia um exercício mais efetivo da cidadania.

Contudo, para que o exercício da cidadania seja pleno, é necessário que a transparência e a *accountability* sejam inerentes às ações do Estado. Segundo Akutsu (2002), "o governo deve dar plena transparência acerca de suas ações e decisões, para que a sociedade possa exercer sua cidadania e, dessa forma, consolidar a democracia".

O presente trabalho, parte do pressuposto de que as informações disponibilizadas pela Universidade Federal do Vale do São Francisco- UNIVASF - Campus Petrolina apresentam uma funcionalidade favorável à transparência e estão de acordo com o que se espera no âmbito da *accountability* e que a participação da sociedade é incentivada nos processos de controle, fiscalização e atos de gestão na UNIVASF - Campus Petrolina.

Optou-se pela escolha da Univasf em virtude de ser um mestrado profissional e com isso aplicando ao estudo o ambiente de trabalho, trazendo dessa forma, importantes melhorias para *accountability* na Universidade, tema este bem exigido pelos órgãos de controle e também pela sociedade.

A Universidade Federal do Vale do São Francisco é uma instituição federal presente em três estados, Bahia, Pernambuco e Piauí, ministrando ensino superior, desenvolvendo pesquisas em diversas áreas de conhecimento e extensão universitária. Como tal, e em consonância com as disposições da Lei de Acesso à Informação, deve disponibilizar tanto de forma ativa quanto passiva informações referentes à gestão de recursos, atos administrativos e todas as atividades relacionadas a *accountability*.

Utilizando como objeto de pesquisa a UNIVASF - Campus Petrolina, este trabalho buscou contribuir com estudos dentro do campo da *accountability* relacionados à gestão universitária, assim como reforçar os estudos na área da gestão pública. O estudo também visou colaborar para o levantamento de dados da UNIVASF - Campus Petrolina, com relação ao seu status atual de prestação de contas que podem ser aplicados às questões de governo eletrônico em seus aspectos de alinhamento dos serviços às necessidades da população, à usabilidade desses serviços, assim como sua utilização para a prestação de serviços aos cidadãos.

A presente pesquisa pretende responder ao seguinte questionamento: A Universidade Federal do Vale do São Francisco – Campus Petrolina utiliza o governo eletrônico para incremento da *accountability*? Partindo dessa premissa, o objetivo geral dessa pesquisa é investigar se a Universidade Federal do Vale do São Francisco – Campus Petrolina utiliza o governo eletrônico para incremento da *accountability* em consonância com os fundamentos legais e com os propósitos

dos órgãos de controle, a fim de orientar práticas mais transparentes e eficientes para a gestão pública.

Contudo, sabe-se que existem vários aspectos sobre o governo eletrônico dentro *accountability* no do ambiente organizacional, diante disso definimos os seguintes objetivos específicos para nortear este trabalho:

- a) Analisar a funcionalidade do portal da UNIVASF - Campus Petrolina, sob a ótica da comunidade acadêmica, assim como, avaliar a percepção desses usuários sobre *accountability*;
- b) Avaliar a percepção de gestores da instituição e dos órgãos de controle sobre *accountability* na UNIVASF - Campus Petrolina.
- c) Analisar as informações existentes no banco de dados do Sistema de Informação ao Cidadão (SIC).
- d) Analisar a utilização do portal eletrônico da UNIVASF - Campus Petrolina como instrumento de *accountability*.

Com o propósito de contextualizar e compreender o problema apresentado, este trabalho apresentou um estudo sobre o tema. Para tanto, as dimensões da *accountability* foram apresentadas sob o ponto de vista das teorias do campo da administração pública e situadas conforme legislação que dispõe sobre sua aplicação. As definições e características dos instrumentos de suporte foram apresentadas com o intuito de promover o entendimento das funcionalidades que podem contribuir para a promoção da *accountability*. Buscando compreender os limites do desenvolvimento da democracia pela atual utilização dos mecanismos da *accountability* e ampliando a análise de estudos anteriores para a esfera das Universidades Federais, este estudo buscou compor um modelo de análise semelhante para aplicá-los à UNIVASF - Campus Petrolina.

Esta dissertação está estruturada da seguinte forma: introdução, justificativa, referencial teórico, metodologia, resultados e discussões e considerações finais.

Na introdução, consta a apresentação do trabalho, onde é apresentado o problema e seus objetivos e, ainda, a estrutura do trabalho.

Na justificativa é exposto a seleção do problema e o motivo do estudo do caso.

No referencial teórico é a apresentação do estudo dos principais autores sobre os temas abordados no presente trabalho.

Na metodologia, consta a abordagem e método, o universo e a amostra da seleção dos sujeitos, coleta e análise dos dados e o modelo conceitual teórico da pesquisa.

Nos resultados e discussão é abordado os principais resultados encontrados no estudo de caso e confrontado com os dados obtidos em referenciais teóricos.

E por fim, nas considerações finais, foram englobadas as principais conclusões e confrontadas com a questão da pesquisa. Neste capítulo também foi analisadas as limitações do estudo e as contribuições do mesmo para a instituição e para futuros trabalhos.

2. JUSTIFICATIVA

A transparência pública é tema que vem ganhando destaque nos cenários nacional e internacional, isso também porque permite o controle social, constituindo mecanismo de capacitação do cidadão e fortalecimento da gestão pública. Vale destacar que a *accountability* deve ser compreendida como uma questão de democracia, pois quanto mais avançado o estágio democrático, maior o interesse pelos instrumentos de controle. Contudo, a *accountability* tende a acompanhar o avanço de valores democráticos, tais como igualdade, dignidade humana, participação, representatividade. A inevitável necessidade do desenvolvimento de estruturas burocráticas para o atendimento das responsabilidades do Estado traz consigo a necessidade de proteção dos direitos do cidadão contra os usos (e abusos) do poder pelo governo como um todo, ou qualquer indivíduo investido em função pública, ponto no qual se tornam essenciais as ferramentas de acompanhamento dos portais digitais, com o intuito de prestação de contas à sociedade.

As ferramentas de Governo Eletrônico são importantes no processo de gestão participativa porque democratizam o acesso à informação, ampliando as possibilidades de discussão e a inserção dos cidadãos nas atividades da administração pública, além de melhorar a qualidade do serviço e das informações prestadas por meios mais ágeis e automatizados. Tal política deve se basear em três pilares: participação popular, gerenciamento interno e integração com parceiros. Incentivar as interações da sociedade com os entes públicos torna mais eficaz e eficiente o processo de gestão democrática, uma vez que estreita a relação dos indivíduos com a administração e permite maior fiscalização e colaboração.

Partindo do princípio de que as universidades são um importante ambiente de transformação e discussão, e considerando o aumento da demanda e do acesso ao ensino superior no Brasil e os novos papéis assumidos por estes centros de conhecimento, é importante pensar de que forma e a que custo este serviço está sendo prestado à sociedade, os meios para solucionar conflitos e harmonizar os interesses dos diversos *stakeholders* envolvidos e, por fim, produzir conhecimento de modo eficiente e sem desperdiçar recursos públicos? Como garantir um modelo

de gestão participativa com efetiva interação entre a universidade, a sociedade e o poder público?

3. REFERENCIAL TEÓRICO

3.1 ACCOUNTABILITY

O conceito de *accountability* tem crescido visivelmente nos últimos anos e sendo bastante discutido pelos autores que se preocupam com o tema da governança pública. No entanto, dependendo do contexto e propósito o termo *accountability* recebe conceitos diferentes. Na própria literatura acadêmica, esse termo possui diversos conceitos, contextualizações e entrelinhas, criado por grandes pesquisadores (Dowdle, 2006).

No Brasil, a tentativa de definir esse termo, começou com uma provocação de Campos (1990) em um artigo em que ela questionou quando poderemos traduzir a *accountability* para o português. Vinte anos depois, Pinho e Sacramento (2009) retomaram a discussão, questionando se já é possível traduzir *accountability* para o português. Embora não haja uma palavra em português que expresse a exata definição, a noção de *accountability* é comumente aceita quando se relaciona ao controle, à fiscalização e à responsabilização dos agentes públicos. Nesse sentido, segundo Coelho (2000), quando uma pessoa ou entidade é responsável por decisões e pelas implicações de suas ações e inações, ela é considerada *accountable*, um modelo de responsabilidade moral que busca resguardar sua reputação e integridade.

Para Essien (2013) a definição central de todos os conceitos de *accountability* parte do pressuposto de que uma pessoa ou instituição deve prestar conta da(s) sua(s) atividade(s) para alguém, em termos gerais, o autor define que o conceito pode se referir a qualquer relacionamento deste tipo e que no âmbito da governança *accountability* refere-se às relações entre as instituições públicas e privadas. Porém a aplicabilidade desses conceitos muitas vezes é uma questão em aberto, principalmente em relações específicas entre governo-cidadão, uma vez que, existem diferenças nas leis de um país para o outro. Existem poucos estudos de caso sobre o tema da implantação de leis de acesso, e cada um deles possui uma abordagem diferente: desde a análise do papel da sociedade no monitoramento da implementação de leis de acesso à análise do funcionamento das instituições

criadas ou indicadas para trabalhar com o funcionamento da lei. Leis de acesso à informação não existem isoladamente no mundo. Em cada país, processos históricos e agendas governamentais ditaram diferentes caminhos para a aprovação e implantação de leis desse tipo. Torna-se extremamente arriscado e, talvez, inexato ou insuficiente, dizer que uma Lei de Acesso à Informação está “bem implementada” ou é “bem sucedida”.

O'Donnell (1998) classifica a *accountability* em vertical e horizontal. Segundo o autor, a primeira pode ser promovida por meio do processo eleitoral na escolha daqueles que ocupam posições em instituições do Estado, de reivindicações sociais e da cobertura regular pela mídia de atos supostamente ilícitos de autoridades públicas. Já a *accountability* horizontal, para o autor, é aquela que deve ser exercida por uma rede de agências estatais que têm o direito e o poder legal para supervisionar, controlar, prevenir, aplicar sanções legais ou realizar impeachment contra ações ou omissões qualificadas como criminosas de outros agentes ou agências do Estado, na forma de freios e contrapesos entre os Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário.

Duas importantes características de *accountability* foram ressaltadas por Schedler (1999), a primeira é a capacidade de resposta (*answerability*), que corresponde a uma obrigação dos detentores de mandatos públicos informarem, explicarem e responderem por seus atos. A segunda é a possibilidade de punição (*enforcement*), diretamente relacionada à capacidade das agências governamentais de impor sanções e até mesmo a perda de poder para aqueles que violam os deveres públicos.

Assim como o termo *accountability*, a palavra *answerability* não possui correspondência em nosso idioma. Em linhas gerais, envolve capacidade de resposta (*answer*) e é definida por SACRAMENTO e PINHO (2014) como uma das bases para o processamento da *accountability*, envolvendo duas exigências: informação e justificção. Nesse viés, a obrigação de informar é uma obrigação das entidades da administração pública; responder e atender os interesses da sociedade, justificando, através das informações disponibilizadas, as atividades por ela desenvolvidas. Muitas desses informativos derivam de dispositivos legais, que inclusive impõem sanções em caso de descumprimento. Não é à toa que a terceira

exigência da *accountability* diz respeito ao cumprimento da lei (*enforcement*), e aplicação de sanções e perda de mandato/função àqueles que descumprem seus deveres como agentes públicos.

Continuam os autores salientando que existe interdependência entre as duas dimensões da *accountability*: uma vez que só se pode punir uma transgressão já conhecida, a *answerability* se torna etapa primeira e fundamental para o processo de *accountability*. Entretanto, como a própria tradição de transparência no país é recente e em constante processo de solidificação, compreensível num país onde a própria democracia é um conceito relativamente novo, a discussão de *accountability* como um todo ainda está aberta. A *accountability* parte do princípio de que existe um poder público que precisa ser controlado, esta é uma premissa básica do regime democrático. Uma vez que os atos de gestão pública são conhecidos, podem ser fiscalizados.

Entretanto, a ideia de *answerability* se concretiza apenas quando existe um sistema eficiente de *enforcement*, que envolve justamente os órgãos de controle e os agentes que possuem tal atribuição. Uma vez detectadas irregularidades na gestão de recursos públicos ou nos atos administrativos, existe a necessidade de punição, dentro dos limites da lei, e com garantia dos direitos dos fiscalizados, com todos os institutos legais que permitam a ampla defesa dentro do estado de direito.

A primeira fase da análise do grau de *accountability* de determinado ente público passa justamente pela verificação de que informações são disponibilizadas e de que forma isto é feito, e existem dispositivos legais, como a Lei de Acesso à Informação, que determinam parâmetros para a publicação de informações (transparência ativa) e para o atendimento de solicitações (transparência passiva). Atualmente, com o advento da internet, isso costuma ser feito através dos *sites* institucionais e portais *online*, que facilitam uma interação mais ágil com a população e facilita a disponibilização de informações em tempo real e com maior abrangência.

3.2 GOVERNO ELETRÔNICO

De maneira geral, diversos governos desde a década de 70 têm passado a usar a TIC para a realização interna dos seus serviços, mas a sua utilização externa surgiu na década de 1990, com a massificação da internet. Além disso, o Governo

Eletrônico (e-gov) teve seu início quando os médicos em alguns países como os Estados Unidos foram convocados e incentivados a usarem os novos sistemas de informação por meio da internet com a intenção de operacionalizar os serviços (O'BRIEN, 2004; GRONLUND; HORAN, 2004). O ex vice-presidente dos Estados Unidos, Al Gore, deu uma grande ênfase ao Governo Eletrônico em serviços federais ao anunciar o *National Performance Review* em 1993, mas o termo Governo Eletrônico veio a surgir mais tarde, com a pesquisa acadêmica, no final da década 90. As primeiras publicações relacionadas com o Governo Eletrônico foram feitas no ano de 2004 e de 2005 respectivamente nos *journal e-Government Quarterly* (eGQ), *International Journal of Electronic Government Research* (IJEGR) e *Journal of EGgovernment* (JEG) (GRONLUND; HORAN 2004).

As TIC'S, incluindo computadores, satélite, web e internet, tornaram-se ferramentas de transformações fundamentais no modo como o governo interage com o seu público, tornando-os em comunidades remotas e conectadas em todos os cantos do globo (MANOHARAM; HOLZER, 2012). Essa conexão entre governos, cidadãos e público em geral, visa melhorar a comunicação para ajudar na melhor alocação dos recursos para o desenvolvimento social, econômico e institucional.

Para Guimarães e Medeiros (2005), os motivos que incentivaram a implantação do Governo Eletrônico foram principalmente:

- A necessidade das administrações ampliarem a oferta de serviços e melhorarem seus processos internos;
- A necessidade de o governo otimizar os gastos e atuar com transparência e qualidade.

Partindo das colocações de Guimarães e Medeiros (2005), fica evidente que Governo Eletrônico e a sua conseqüente implementação, não pode ser percebido como se fosse um simples instrumento para aproximar o governo do cidadão. Pois, na percepção desse estudo, há a necessidade de ilustrar que Governo Eletrônico está associado à própria essência da democracia, transparência pública, boas condutas públicas, melhoria na prestação de serviços, qualidade na prestação dos serviços e, por fim, uma estratégia de cultivar uma cultura de inovação nos processos e na gestão organizacional.

O Governo Eletrônico, também chamado *e-gov* ou *e-government*, ao longo do tempo vem sendo estudado, coexistindo diversos pontos de vistas quanto ao seu conceito. A sua definição é consolidada periodicamente na tentativa de encontrar uma definição mais precisa e que melhor se enquadre na nova conjuntura. Isso demonstra não só o grau de dificuldade para estabelecer um único conceito ou em consenso, mas também, ilustra a própria percepção distinta do Governo Eletrônico, dependendo da formação de cada país, instituições e sociedade.

Em geral, a tendência mundial é de uma convergência aproximada do que seja, de fato, o Governo Eletrônico, dentro de um ambiente de democracia e controle social. Evans e Yen (2006) definem o Governo Eletrônico como a comunicação entre o governo e seus cidadãos através de redes de computadores e da internet e tem como vantagens a pontualidade, a capacidade de resposta em tempo real e a diminuição de custos. Okot-Uma (2014), por sua vez, aborda o Governo Eletrônico como processos e estruturas dos serviços públicos on-line com o objetivo de estreitar a relação entre as comunidades envolvidas e melhorar a gestão.

O conceito apresentado por Evans e Yen (2006) parece muito simples, mas, na verdade, é uma das primeiras percepções do Governo Eletrônico. De qualquer forma, Governo Eletrônico também está associado às tecnologias de comunicação e tem como impacto, a diminuição de custos e uma maior agilidade da prestação dos serviços. Mas para isso é relevante considerar a importância não só de investir-se em tecnologias, mas sobretudo considerar os aspectos relacionados à formação das pessoas para um bom uso das TIC'S, terem o conhecimento necessário para serem inclusas social e digitalmente e atingir os objetivos da implementação do Governo Eletrônico.

Okot-Uma (2014) ilustra o Governo Eletrônico como uma estrutura pública, essencial no processo de afirmação das democracias modernas e, por outro lado, extremamente relevante para cultivar e profissionalizar os instrumentos da gestão. Assim, pode-se acrescentar que a boa gestão não depende da existência isolada desses instrumentos de controle. Depende sim, da capacidade de percepção e combinação sistêmica desses instrumentos dentro da organização, instituições e governo, qualificados por uma estrutura tecnológica capaz de disseminar as

informações junto à sociedade e, com isso, estimular o uso dos serviços públicos online.

Em 2002, no congresso dos EUA, o Governo Eletrônico foi definido como uso pelo governo de aplicativos de internet baseados em web e em TIC'S, de modo a melhorar o acesso e a prestação de informações e serviços do Governo e ainda trazer melhorias nas operações do governo, tais como, a eficácia, a eficiência, a qualidade do serviço ou a sua melhoria (GRONLUND; HORAN, 2004). Com isso, fica evidente que nos EUA o Governo Eletrônico é um poderoso instrumento de controle das atividades do governo e prima pela qualidade e eficiência.

A *Organization for Economic Co-operation and Development* (OECD) em 2003 definiu o Governo Eletrônico como o uso de tecnologias de informação e comunicação (TIC), pelos governos e, em particular, a internet, para alcançar um governo melhor (OECD, 2013). Esse conceito da OECD é mais genérico, mas é muito importante e não é restrito e revela, por outro lado, que as tecnologias são importantes no processo de desenvolvimento social, econômico e institucional de um país. Por isso, somando a OECD (2013), a União Europeia (2003) aborda o Governo Eletrônico como o uso de TIC na administração pública combinadas com a mudança organizacional e novas habilidades, a fim de melhorar os serviços públicos e os processos democráticos e reforçar o apoio às políticas públicas.

Completando a ideia da União Europeia, o Banco Mundial (2002), conceitua que o Governo Eletrônico é o uso de TIC para transformar o governo, tornando-a mais acessível, eficaz e responsável. O Banco Mundial (2002) realça que o Governo Eletrônico inclui:

- Maior acesso as informações do governo;
- Promover a participação cívica, permitindo ao público interagir com os serviços do Estado;
- Tornar o governo mais responsável, mais transparente, reduzindo assim as oportunidades de corrupção;
- Proporcionar oportunidades de desenvolvimento, beneficiando especialmente as comunidades rurais e tradicionalmente carentes.

Djurickovic (2011) concluiu que o Governo Eletrônico não é apenas a implementação de novas TIC'S. Refere-se também à mudança dos modelos com

objetivo tornar os processos de negócios diferentes e mais eficientes. Segundo as Nações Unidas (2012), o Governo Eletrônico contribui para o desenvolvimento sustentável e estratégico dos países, na medida em que fornece um sistema integrado que maximiza os serviços públicos e permite uma maior interação entre o Estado e o seu público.

De forma geral, os conceitos de Governo Eletrônico não se limitam na reforma de administração pública por meio de utilização das TIC'S, de modo a reduzir a burocracia, aumentar a transparência governamental e diminuir o custo público. Contudo, os governos de diferentes países já perceberam que o Governo Eletrônico desempenha um papel crucial na promoção da democratização de informação, estimulando melhores relações entre o governo e a sociedade, sendo relevante não somente para fomentar a liberdade de acesso às informações, mas também para a própria confiança na boa gestão dos bens públicos.

O Governo Eletrônico é um meio que permite a melhoria da governança e traz deste modo muitos benefícios ao Estado e a sociedade civil não só pela prestação de serviço público eletrônico, mas também porque proporciona uma sociedade de informação e conhecimento. O Governo Eletrônico possui vantagens e dificuldades.

Estudos realizados por Evans e Yen (2006), com vista a aprimorar o Governo Eletrônico, elencam algumas dificuldades e vantagens do Governo Eletrônico. Sendo as principais vantagens as seguintes: o aumento da eficiência e eficácia dos serviços públicos, a diminuição dos custos, a disseminação de informações do governo, a centralização de certas atividades com vista a diminuir as ineficiências na prestação de serviço. As dificuldades apontadas pelos autores são a inconsistência tecnológica, o problema financeiro, a falta de planejamento, a falta de clareza na definição dos objetivos políticos do governo, a falta de adoção de mecanismos eficientes para a aceitação dos serviços eletrônicos por parte dos cidadãos.

3.2.1 NOVAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO

No momento atual, são geradas expectativas grandiosas com o governo eletrônico e com a Internet, canal de conexão e de acesso ao governo eletrônico. Assim, a Internet “oferece a esperança de uma sociedade mais democrática. Em

função da promoção de uma forma descentralizada de mobilização social, diz-se que a Internet pode nos ajudar a renovar nossas instituições e nos libertar de nossos legados autoritários” (AGRE, 1997, p. 114).

Realmente, por essa afirmação, espera-se muito desse instrumento. O mesmo autor, no entanto, minimiza essa expectativa, mostrando o outro lado da moeda, ao considerar que a Internet “detém essas possibilidades, mas elas não são absolutamente inevitáveis” (AGRE, 1997, p. 114), pois pode transformar-se em “instrumento de opressão” e de centralização do poder. Em outras palavras, o mesmo instrumento pode ter duas faces.

Castells (2003) afirma que havia uma expectativa de que a Internet fosse um instrumento ideal para promover a democracia, e ainda se espera. Como permite o fácil acesso à informação política, permite aos cidadãos ser quase tão bem informados quanto seus líderes. A internet e a interatividade acenam com a possibilidade do cidadão “solicitar informações, expressar opiniões e pedir respostas pessoais a seus representantes” (CASTELLS, 2003, p.128). A experiência tem mostrado, no entanto, “um quadro melancólico – com a possível exceção das democracias escandinavas” (CASTELLS, 2003, p.128).

“Governos em todos os níveis usam a Internet, sobretudo como um quadro de avisos eletrônico para divulgar sua informação sem se empenhar muito em interação real” (CASTELLS, 2003, p.128). Ou seja, as experiências concretas estão bem abaixo das promessas contidas nas Tecnologias da Informação e do Conhecimento (TICs), principalmente quando se referem ao campo do aprofundamento democrático e isso mesmo em países desenvolvidos.

3.3 LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação – LAI, regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal, foi sancionada pela presidente Dilma Rousseff, com a finalidade de amparar o direito ao acesso às informações públicas.

A Lei de Acesso à Informação estimula *accountability na administração pública*, já que segundo Angélico (2012) há evidências empíricas de que esta legislação garante benefícios potenciais à democracia, embora seja fundamental a participação da sociedade para garantir das informações o acesso. Ao retomar o conceito de *accountability*, traduzido por Campos (1990), como a responsabilidade de uma pessoa ou de uma organização perante outra pessoa, por algum tipo de desempenho, fica clara a ideia da necessidade de controle. Os controles formais instituídos mostram-se insuficientes para garantir que o serviço público atenda o cidadão, de acordo com os padrões e normas de um governo democrático. Esta autora evidencia que os controles burocráticos não garantem a *accountability* governamental e ainda aponta a relação de causa e efeito entre o desenvolvimento político e a vigilância do serviço público, o que parece convergir para a necessidade de mais participação social e construção de um governo aberto. No Brasil a Lei de Acesso à Informação foi aprovada 23 anos depois Constituição de 1988, favorecendo a aplicação dos princípios do direito à informação, de acordo com Jardim (2012). Apesar disso, antes da LAI e depois da Carta Magna já haviam sido publicadas outras leis, decretos e portarias que versavam acerca das questões relacionadas à transparência governamental e sobre o acesso à informação pública.

A partir dos anos 2000, o governo passou a divulgar informações, mesmo que não estivesse obrigado a fazê-lo, por força de lei. Essa disseminação das informações, independente de determinação ou de solicitação é denominada de transparência ativa, segundo a CGU (2013). De acordo com Jardim (2012), as expressões “transparência ativa” e “transparência passiva” emergiram da concepção e da aplicação de Leis de Acesso à Informação, em alguns países. A Controladoria-Geral da União chama de transparência ativa a divulgação espontânea e a disponibilização proativa de informações, por parte do Estado. Já a transparência denominada passiva é a obrigação do Estado de atender o cidadão, à medida que acontecem as solicitações de acesso à informação. Não obstante à evolução da transparência ativa do governo brasileiro, como por exemplo, com a instituição do Portal Transparência, era necessária a aprovação de uma lei que disciplinasse e garantisse essas práticas, permanentemente, avançando na promoção da transparência e no combate à corrupção, com ajuda da participação popular. Nesse

sentido, foi adotada uma legislação que regulamenta o direito de qualquer cidadão obter informações, produzidas e custodiadas pelo governo. Dessa forma, o Brasil tornou-se o 89º país a dispor de uma legislação específica (Angélico e Teixeira, 2012). E, assim passou a ocupar o 19º lugar entre os países latino-americanos que já possuem um regulamento próprio, de acordo com Angélico (2012). Esta nova legislação é constituída de conceitos e princípios que orientam o direito fundamental de acesso à informação, regulamentando o que já estava previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição da República Federativa do Brasil, tornando factível o direito de acesso. No âmbito do poder Executivo, a lei é acompanhada por outro instrumento legal, que visa o detalhamento e a aplicabilidade do conteúdo prescrito de forma mais ampla pela lei. O Decreto, que neste caso, é o de nº 7.724, de 16 de maio de 2012, regulamenta a LAI, definindo as minúcias a serem adotados pelos órgãos e entidades do governo.

Para Dowbor (2003), a informação é condição chave da construção de processos democráticos de tomada de decisões. Envolve informações sobre os processos e sua sustentabilidade e transparência nas decisões, sejam do governo ou de qualquer outra organização. O que se busca, nesse viés, são metodologias e formas de organizar a produção, sistematização e divulgação das informações preexistentes, que precisam ser disponibilizadas para permitir a interação com o público a que se destinam.

Com o advento do que se convencionou chamar de “era digital” e o uso de novas tecnologias de informação, a forma de produção e distribuição de informações se tornou mais dinâmica, ágil e necessária. As entidades públicas, como atores sociais, devem assumir postura ativa neste processo de modernização dos meios de comunicação e relacionamento, fomentando o controle e a participação do cidadão nas atividades do Estado, fortalecendo a democracia. Tais interações, que caracterizam o Governo Eletrônico, são multidimensionais, ou seja, diversas áreas possíveis de interação entre Estado e sociedade, por intermédio de inovações tecnológicas que estreitam essas relações. Pode-se concluir, portanto, que maior acesso aos serviços públicos, controle sobre gestão de recursos e garantia de direitos aos cidadãos resulta em maior nível de eficiência da máquina estatal, diminuição da corrupção, e aumento da transparência nas contas e atos públicos.

3.4 PRESTAÇÃO DE CONTAS

Nos últimos anos os tribunais de contas foram reconhecer a importância e o potencial do sistema de *accountability* no controle das atividades governamentais. De certa forma, a atuação destes órgãos tinha ficado restrita ao controle de despesas públicas, em sua conformidade e legalidade, conforme afirma Barros (2000). No entanto, é mister salientar que o conceito de *accountability* é multifacetado, e muitas vezes outras características deste conceito são ignoradas pelos órgãos de controle externo na avaliação dos entes públicos. Para Santos (2002), a legitimidade dos tribunais, a posição privilegiada e a independência que a Constituição lhes garante é desperdiçada ao atingirem apenas superficialmente a essência de *accountability*. Dessa forma, os tribunais de contas têm investido mais recursos para atingir esse conceito com maior abrangência. Relatórios recentes do Tribunal de Contas da União tem passado a apontar deficiências de *accountability* no âmbito das universidades federais, em relação à publicação de processos de aquisições na internet, decisões quanto à regularidade das contas, agenda de compromissos públicos de gestores, entre outros aspectos. Os efeitos dessas deficiências podem incluir prejuízo ao controle social dos processos de aquisição, redução da transparência quanto ao julgamento de contas públicas.

O exercício de verificação da legalidade dos atos da Administração Pública Federal é avaliado e monitorado pelas agências de controle, como o Tribunal de Contas de União e Controladoria Geral da União. No caso específico da lei brasileira de acesso à informação, a CGU participou, desde a sua elaboração, com o Projeto de Lei nº 5.228, até a sua implementação. A efetividade das políticas públicas era uma das atribuições da Corregedoria Geral da União, em 2001, que dois anos após passou a se chamar Controladoria Geral da União, ganhando uma ampliação de suas competências, segundo Loureiro *et. al.* (2012).

A prestação de contas, segundo Lévy (2004), refere-se não somente à premissa da prestação de contas, mas também, à definição dos objetos sobre os quais se prestarão contas. A obrigação de prestar contas e assumir responsabilidades perante aos cidadãos é imposta àqueles que detêm o poder de Estado, objetivando criar maiores condições de confiança entre governantes e governados.

Silva (2008) define prestação de contas como o processo pelo qual, dentro dos prazos estipulados, o responsável está obrigado, por iniciativa pessoal, a comprovar, perante o órgão competente, o uso, o emprego ou a movimentação dos bens, numerários e valores que lhe foram adjudicados ou confiados. De acordo com o parágrafo único, do artigo 70, da Constituição Federal, “prestará contas qualquer pessoa física ou jurídica, pública ou privada que utilize, arrecade, guarde, gerencie ou administre dinheiros, bens e valores públicos, ou pelos quais a União responda, ou que, em nome desta, assumas obrigações de natureza pecuniária” (BRASIL, 1988).

A prestação de contas a que estão obrigados os administradores públicos, segundo Fernandes (1997), não representa uma suspeita em relação às atividades por eles desenvolvidas. Representa, somente, uma informação disponibilizada à população, concernente à maneira como seu dinheiro foi empregado.

Wilken (1970) enumera os indivíduos sujeitos a prestação de contas: o gestor dos dinheiros públicos e todos quantos houverem arrecadado, despendido, recebido depósitos de terceiros, ou tenham, sob a sua guarda e administração, dinheiros, valores e bens da União, Estados e Municípios; os que se obrigarem por contrato de empreitada ou qualquer pessoa ou entidade, estipendiados pelos cofres públicos ou não, que derem causam à perda, extravio ou estrago de valores ou de material da União, ou pelos quais seja esta responsável; os que se obrigarem por contrato de empreitada ou fornecimento e os que receberem dinheiro por antecipação ou adiantamento; os administradores das entidades autárquicas.

A prestação de contas, constituído pelo próprio gestor ou sujeitos a quem este delegar competência, deverá abranger os componentes essenciais, que permitam que os entes responsáveis pelo controle externo e interno acompanhem e fiscalizem aspectos orçamentários e financeiros (SILVA, 2008).

A administração pública transparente promove a participação de toda a sociedade para o alcance dos objetivos traçados pelas políticas públicas da instituição e com isso comprometimento de todos na busca de atingir um fim social, além de cumprir uma determinação legal, pois hoje há muitos comandos legais, a exemplo da LAI, que exigem que determinadas informações obrigatoriamente

estejam à disposição de toda social através de seus portais para que haja um efetivo controle de todos.

3.5 TRANSPARÊNCIA

Não há que se falar em democracia e integração sem transparência. O Estado precisa prestar contas de suas ações à sociedade, e é nesse campo que se situam as discussões em torno da melhor forma de estreitar as relações entre o governo e seus governados. Pinho (2012, p.16) salienta que “o governo eletrônico, ao tornar públicas as informações governamentais e dar transparência aos atos do governo, associa-se ao compromisso democrático de ‘prestação de contas’, que está relacionado ao conceito de *accountability*”. O conceito de *accountability*, segundo Pinho e Sacramento (2008), é a “obrigação e a responsabilização de quem ocupa um cargo em prestar contas segundo os parâmetros da lei, estando envolvida a possibilidade de ônus, o que seria a pena para o não cumprimento dessa diretiva”. Pode-se inferir, deste conceito, que tal responsabilização depende de participação e fiscalização da sociedade, através das informações fornecidas por tais sistemas, também definidas o *accountability*, de acordo com Pinho e Sacramento (2009), como a responsabilização pessoal pelos atos praticados e, de forma explícita, a obrigação de prestar contas no âmbito público ou privado. Sendo assim, não basta apenas que a informação esteja disponível, mas o acesso a ela precisa ser estimulado e facilitado através do uso de ferramentas simples, ágeis e modernas, de modo compreensível e numa linguagem adequada. Como menciona Arato (2002), “a pré-condição mais importante para que um sistema de *accountability* realmente funcione é a atividade dos cidadãos nos fóruns públicos democráticos e na sociedade civil”. Assim, evidencia-se que o sistema é antes de tudo uma troca de *feedback*, através da qual se permite aos indivíduos participarem do processo de gestão da coisa pública. É necessário o entendimento que Governo Eletrônico colaborativo não é resultado automático da aplicação de Tecnologias da Informação e Comunicação nos processos governamentais e disponibilizados na Internet.

A sociedade cada vez mais participativa e preocupada com o destino do país, começou a exigir determinadas posturas dos governantes com o objetivo que ela

também participasse das decisões tomadas, desta forma, não restou outra alternativa senão pensar numa outra forma de conduzir a coisa pública, e assim instituir um novo modelo de gestão pública.

3.6 NOVA GESTÃO PÚBLICA

Na década de 1980 as discussões sobre a reforma do Estado emergem nos países capitalistas, buscando responder à grande crise do Estado intervencionista do tipo *Keynesiano* e aos modelos de *Welfare State* construídos no pós-guerra. Os primeiros sintomas dessa crise surgem nos anos 1970, com a recessão econômica, os enormes déficits fiscais e o conseqüente questionamento das despesas públicas agravaram-se com a globalização e as mudanças tecnológicas dos anos 1990 (Abrucio,1998).

Costa (1998) destaca que desde que Margareth Thatcher, há quase 20 anos, iniciou seu projeto de reforma do Estado, a maior parte dos países já passou, vem passando ou prepara-se para enfrentar reorganizações, mais ou menos profundas, de suas estruturas estatais. As administrações públicas em países ditos desenvolvidos têm sido alvo de frequentes reformas, visando o aumento da eficiência e da eficácia. Por outro lado, nos países em desenvolvimento, onde os problemas de eficiência e eficácia das administrações públicas são considerados mais graves, a necessidade de reformas estruturais do Estado aparece no discurso das elites políticas locais como algo inquestionável.

Pollitt e Bouckaert (2000) reforçam que ideias e reformas vinculadas à Nova Gestão Pública (NGP), proliferaram nos últimos vinte anos, alimentando processos de mudança em diversos países, a fim de atacar dois males burocráticos: a ineficiência relacionada ao excesso de procedimentos e controles processuais, e a baixa responsabilização dos burocratas frente ao sistema político e à sociedade. Para alcançar esses objetivos, sua proposta básica foi flexibilizar a administração pública e aumentar a *accountability* ou responsabilização governamental. De acordo com Sano e Abrucio (2008), o Brasil não ficou de fora dessa onda reformista. O Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado, formulado pelo então Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado (Mare), seguiu muitas das linhas

básicas da Nova Gestão Pública. Além disso, vários governos estaduais adotaram posteriormente essas novas formas de gestão. Para complementar, Baracchini (2002) afirma que, no Brasil, a década de 80 foi marcada, em um primeiro momento, pela formulação de uma agenda pública de reformas orientada para a democratização das políticas do ponto de vista das decisões e da extensão do acesso, uma vez que se tem, como um dos principais pontos de estrangulamento na condução das políticas, o fraco desempenho do governo quanto à execução de metas coletivas. Mais tarde, há a necessidade de reformulação dessa agenda diante de uma crise fiscal, também havendo incorporação de preocupações com a eficiência e o uso dos recursos públicos e com a eficácia e a efetividade da ação estatal.

A segunda geração de reformas centrou a discussão na necessidade de maior eficiência na gestão dos recursos públicos e na demanda de maior participação da sociedade na gestão e na supervisão dos serviços públicos, destaca Prado (2007). Não havia uma relação muito clara entre a diminuição do tamanho do Estado e um maior desenvolvimento dos países.

De acordo com Sano e Abrúcio (2008), para concretizar os objetivos da NGP três mecanismos são essenciais: a) a adoção de uma administração pública voltada para resultados, baseada em mecanismos de contratos de gestão, com metas, indicadores e formas de cobrar os gestores, e apoiada na transparência das ações governamentais, possibilitando o controle maior dos cidadãos e o uso de outros instrumentos de *accountability*; b) a contratualidade supõe a existência de uma diversidade de provedores de serviços públicos, sendo possível, desse modo, estabelecer formas contratuais de gestão em estruturas estatais e entes públicos não estatais; e c) por fim, a combinação entre a flexibilização da gestão burocrática e o aumento da responsabilização da administração pública será mais bem-sucedida caso funcionem adequadamente os mecanismos institucionais de controle.

Prado (2007) destaca que na última geração de reformas, ocorrida a partir de meados dos anos 1990, surgem debates sobre a acessibilidade das informações públicas e, conseqüentemente, o aperfeiçoamento da prestação de contas dos governantes à sociedade.

Essas discussões colocaram o tema *accountability* na agenda da reforma, tanto como forma de melhorar o controle e a participação nas políticas públicas como também como forma de legitimação do próprio governo. Desta forma, buscase, por ora, justificar a necessidade de inovação em gestão a partir da perspectiva de um administrador público diante do cenário de crise do Estado e de um novo estilo governamental, a que Diniz (1997) chama de *governance*, e também refletir sobre um novo padrão de políticas públicas que redefina a articulação entre Estado e sociedade e as práticas da administração pública, como apontado por Farah (2000).

3.7 STAKEHOLDERS

O termo em inglês *stakeholder*, por definição, designa aquele a quem se confia o dinheiro de vários apostadores até a definição de quem venceu a aposta e deve recebê-lo. Em tese, tratar-se ia de alguém imparcial e sem vínculo com os apostadores. Mas em se tratando de *accountability*, o termo ganha nova acepção, significando qualquer pessoa ou entidade que possua interesse legítimo sobre alguma entidade, pública ou privada, e que dessa forma utiliza deste interesse para interferir sobre o funcionamento dela. Quando ganharam força as ideias liberais que defendiam a não-intervenção e regulação estatais em questões econômicas e sociais, as estratégias de administração passaram a se basear em princípios de auto-regulação. Uma vez que os governos eram ineficientes no controle dos sistemas menores, leis de autonomia foram criadas, que transferiram para as instituições e seus atores sociais os detalhes da aplicação de políticas de gestão do ensino superior. O surgimento dos *stakeholders*, que representavam os interesses de pessoas e organizações que desejavam interferir no funcionamento das universidades, fez com que o Estado se dispusesse a aceitar e fomentar a influência externa – desde que oriunda de interesse legítimo – deslocando a autoridade para uma esfera mais próxima da sociedade.

Gerlach (2002), em sua contribuição sobre a autonomia e prestação de contas das universidades, cita que o Estado é a mais alta instância no caso da

prestação de contas, mas naturalmente há muitos *stakeholders*, isto é, grupos de interesse, como o mercado de trabalho, as associações empresariais, os sindicatos, os pais dos alunos. Ou seja, há um conjunto de grupos de interesse chamado *stakeholders*, porque cada um deles tem o seu próprio interesse, e a Universidade deve defender o mínimo da cultura acadêmica, ou seja, a sua autonomia. Ele defende que a Universidade tem o seu papel dentro da sociedade e que deve prestar contas como forma de defender a sua integridade. No entanto, os *stakeholders* sempre estarão presentes na vida das instituições, e exercerão influência sobre elas. Tapscotte Ticoll (2005) atribuem uma característica bastante importante às redes de *stakeholders*: a auto-organização. Tais sistemas se propõem a quebrar paradigmas e são intrinsecamente diferentes das organizações tradicionais. Plattdel Neto *et al* (2006) apresenta um quadro demonstrando os interesses presumíveis dos usuários internos e externos das informações disponibilizadas pelas universidades, dando uma visão geral dos *stakeholders* diretamente envolvidos com estas instituições.

Quadro 01: Interesses dos usuários internos e externos pelas informações disponibilizadas nas Universidades

Usuários	Síntese dos Interesses Presumíveis
Alunos	Exercer a participação política e o controle social, auxiliando a escolha e a atuação de reitores, diretores de centros, chefes de departamentos e outros representantes que atendam aos seus anseios.
Servidores	Exercer a participação política e o controle social, auxiliando a escolha e a atuação de reitores, diretores de centros, chefes de departamentos e outros representantes, que atendam aos seus anseios. Seus interesses abrangem assuntos de classe relacionados a condições de trabalhos, que dependam de recursos financeiros.
Fornecedores	Decidir sobre vendas à instituição, através do conhecimento da demanda, da capacidade e da execução de pagamentos.
Sindicatos dos Servidores	Negociar remunerações, condições gerais de trabalho e benefícios de servidores docentes e técnico-administrativos.

ONGs: Associações, etc.	Acompanhar e fiscalizar a ação governamental, de acordo com suas finalidades.
Pesquisadores	Desenvolver estudos acadêmico-científicos sobre as universidades, sua gestão e finanças.
Meios de Comunicação	Divulgar notícias e matérias investigativas.

Fonte: PLATT NETO *et al* (2006)

Tapscott e Ticoll (2005) também definem a transparência como o ato de proporcionar aos *stakeholders* as informações institucionais que dizem respeito aos seus interesses. Tal transparência deve se mostrar confiável e de fácil acesso e compreensão. É necessário, por outro lado, compreender suas limitações.

Trazendo para o estudo desse trabalho, descrevemos abaixo uma breve apresentação sobre a Universidade Federal do Vale do São Francisco – UNIVASF.

3.8 FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO

Criada pela Lei nº 10.473 de 27 de junho de 2002, é uma instituição de ensino superior vinculada ao Ministério da Educação (Brasil), de natureza fundacional, com sede na Cidade de Petrolina, Estado de Pernambuco, que tem como objetivo ministrar ensino superior, desenvolver pesquisas nas diversas áreas do conhecimento e promover a extensão universitária, caracterizando sua inserção regional mediante atuação multicampi no Pólo Petrolina-PE e Juazeiro-BA, nos termos da Lei Complementar nº 113, de 19 de setembro de 2001 e do seu estatuto e normas de funcionamento. A UNIVASF iniciou suas atividades acadêmicas em 2004. A Fundação Universidade Federal do Vale do São Francisco foi criada com a finalidade de atuar no semiárido nordestino. O seu projeto é interestadual, sendo a primeira Universidade regional dentro do Programa Especial de Desenvolvimento do Pólo Petrolina-PE/Juazeiro-BA. Sua operacionalização foi articulada inicialmente, para o nascimento jurídico desta Universidade, formalizado através do Registro Público no Cartório do Primeiro Ofício em Petrolina – PE, no dia 26 de dezembro de

2002, bem como, sua inscrição no Cadastro Geral de Pessoa Jurídica – CNPJ, sob o nº 05440725/0001-14 na mesma data.

Com a edição do Decreto nº 4.465, de 13 de novembro de 2002 e do Decreto nº 4.935 de 23 de dezembro de 2003, coube à Universidade Federal do Espírito Santo (UFES) o papel tutorial das atividades de implantação e execução de um projeto de estrutura institucional. A UNIVASF é a única Universidade Federal criada nas últimas décadas com missão de desenvolvimento regional. Como a sua Lei de Criação prevê como seu espaço de influência e de atuação toda a região do semiárido nordestino. Os cursos oferecidos pela UNIVASF estão descritos abaixo, no Quadro 2.

Quadro 2: Cursos oferecidos pela Universidade Federal do Vale do São Francisco

Graduação	Residência Médica e Multiprofissional	Mestrado
Administração	Anestesiologia(Petrolina/PE)	Ciência dos
Artes Visuais	Cirurgia Geral (Petrolina/PE)	Materiais
Arqueologia e Preservação	Cirurgia Vascular (Petrolina/PE)	Ciência
Patrimonial	Clínica Médica (Petrolina/PE)	Animal
Ciências Biológicas	Medicina de família e	Saúde
Ciências Farmacêuticas (Farmácia)	comunidade (Petrolina/PE e	Materno-
Ciências Sociais	Juazeiro/BA)	Infantil
Educação Física	Medicina intensiva (Petrolina/PE)	
Ciências da Natureza (São	Neurocirurgia (Petrolina/PE)	
Raimundo Nonato e Senhor do	Residência Multiprofissional em Saúde	
Bonfim)	da Família (Juazeiro/BA)	
Enfermagem	Residência Multiprofissional em	
Engenharia Agrícola e Ambiental	Urgência e Emergência(Petrolina/PE)	
Engenharia Agrônômica		
Engenharia Civil		
Engenharia da Computação		
Engenharia Elétrica		
Engenharia Mecânica		
Engenharia de Produção		
Medicina		

Medicina Veterinária		
Psicologia		
Zootecnia		

Fonte: www.univasf.edu.br

A UNIVASF se propõe a ser inovadora sob o ponto de vista acadêmico e pedagógico por introduzir na sua concepção de criação, como atividade curricular obrigatória e percentual mínimo contemplação de cargas horárias nos cursos, os Núcleos Temáticos Multidisciplinares e as Disciplinas Eletivas, respectivamente 20% e 10%. Os Núcleos Temáticos Multidisciplinares abordarão a formação profissional dos cursos de graduação exercitando o envolvimento de professores e estudantes com as questões locais e regionais, ligadas aos mesmos. As disciplinas eletivas permitem aos estudantes uma maior flexibilização da sua formação profissional, possibilitando que 10% da carga horária da sua formação sejam alcançados livremente dentre todas as disciplinas dos demais cursos existentes na UNIVASF.

No seu organograma funcional, a UNIVASF conta com dois conselhos:

- Conselho Universitário: é o órgão superior deliberativo, normativo, consultivo e de planejamento da UNIVASF.
- Conselho de Curadores: é o órgão deliberativo e consultivo em matéria de fiscalização econômico-financeira.

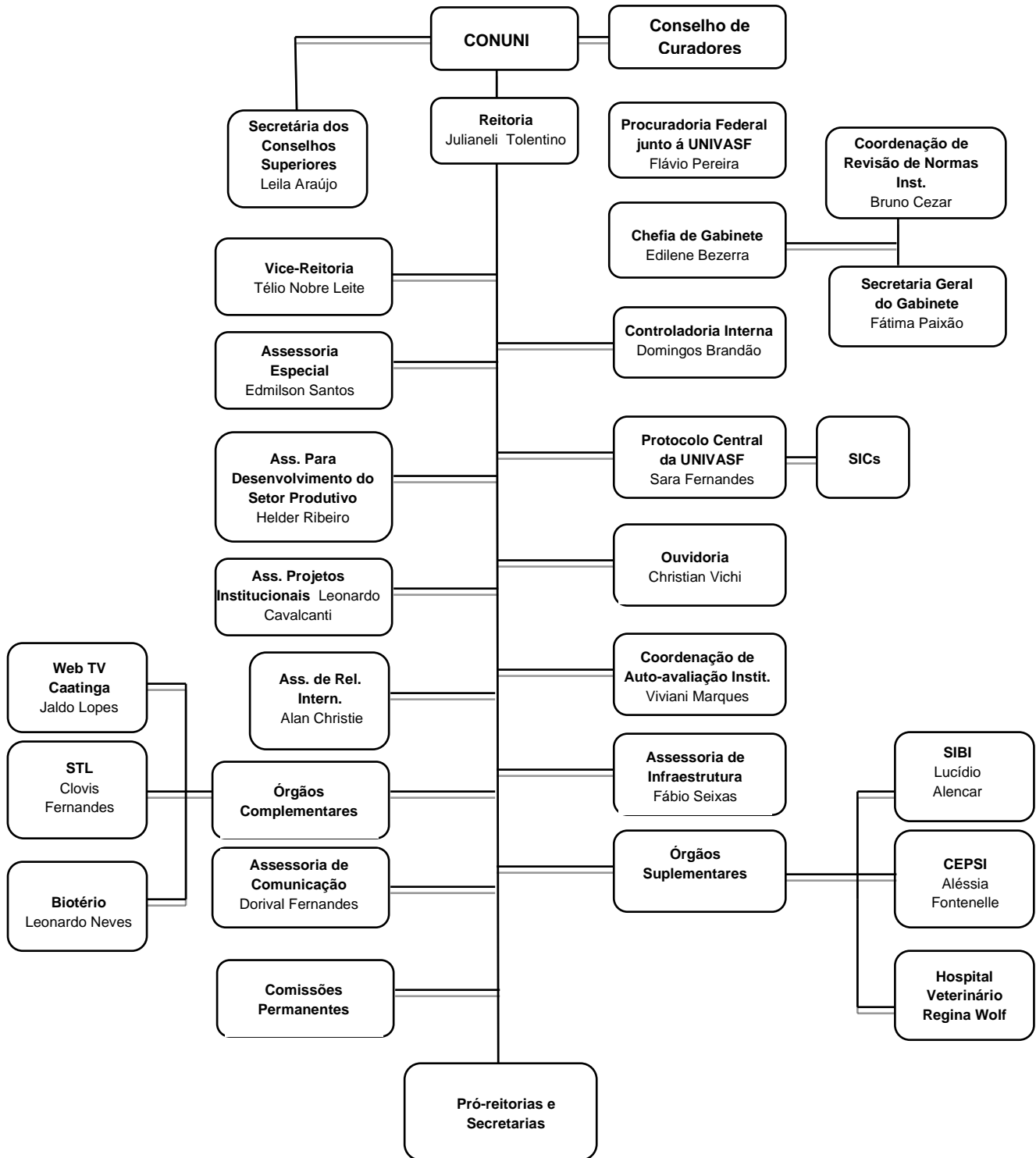
O Conselho Universitário é o órgão superior deliberativo, normativo, consultivo e de planejamento da Universidade. Em sua composição há um quantitativo de membros docentes igual a 70% da sua totalidade, sendo os outros 30% destinados a um representante da comunidade externa, complementados com representantes as categorias de servidores técnico-administrativos em educação e do corpo discente, distribuídos de forma paritária.

O Conselho Universitário é composto por: reitor, vice-reitor, coordenadores de colegiados acadêmicos de graduação e pós-graduação strito sensu; pró-reitor de ensino; pró-reitor de pesquisa e pós-graduação e inovação; pró-reitor de extensão; pró-reitor de Assistência Estudantil; pró-reitor de planejamento e desenvolvimento institucional; pró-reitor de Gestão e Orçamento; representantes do corpo técnico-administrativo (eleitos pelos pares); representantes do corpo discente (eleito por

seus pares) e o de representante da comunidade externa. O Conselho de Curadores é o órgão deliberativo e consultivo em matéria de fiscalização econômico-financeira.

Na figura abaixo, aparece o organograma da Universidade Federal do Vale do São Francisco, onde constam os órgãos consultivos e deliberativos a administração central, as unidades universitárias e outros órgãos da UNIVASF.

Figura 1: Organograma da Universidade Federal do Vale do São Francisco



Fonte: <http://www.univasf.edu.br/>

Na figura abaixo, está representado o organograma das Pró-Reitorias e secretarias, com suas ramificações internas, onde pode ser vista a forma da organização, todas subordinadas à Reitoria. Há três Pró - Reitorias acadêmicas: Pró

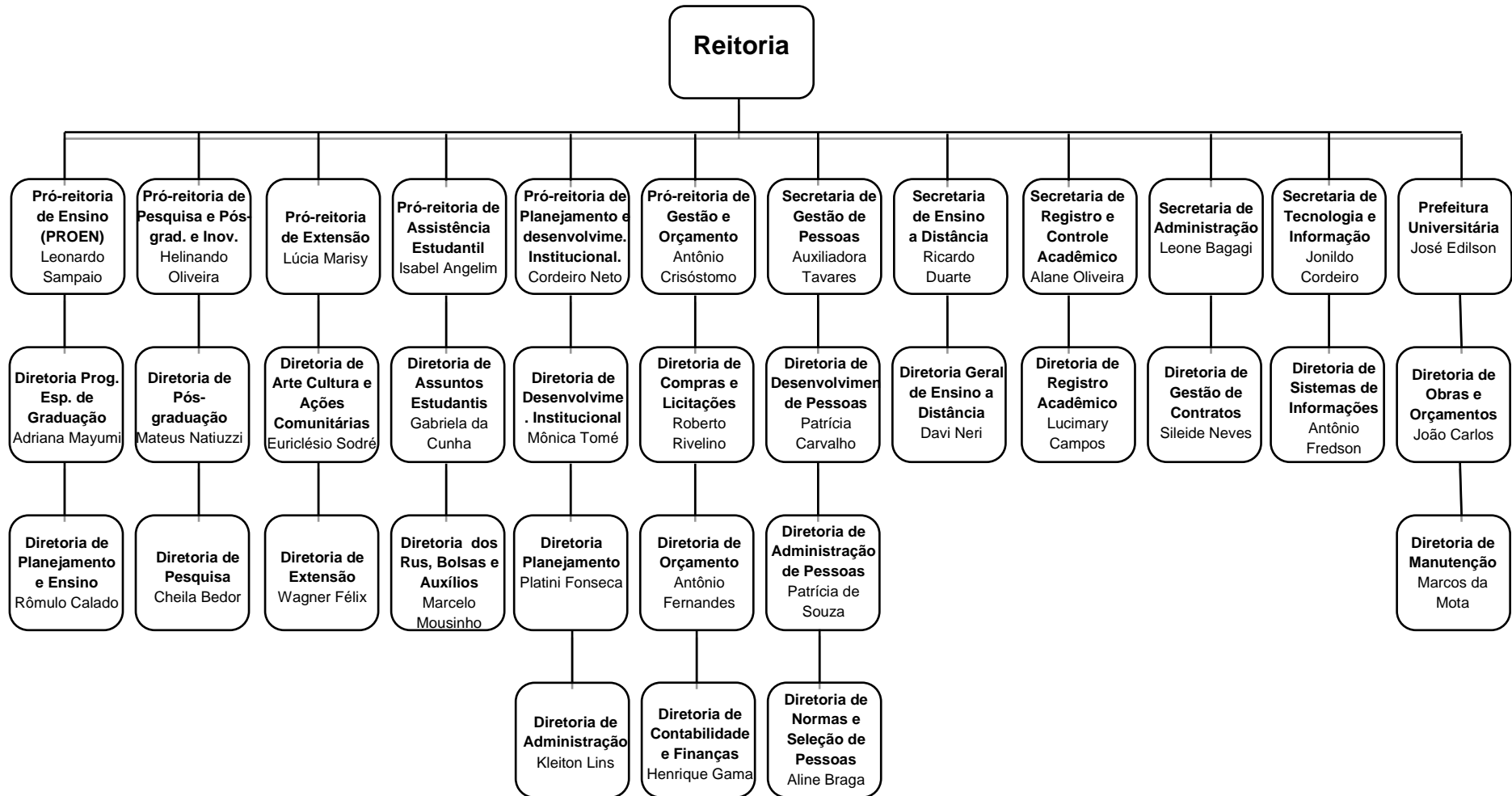
Reitoria de Ensino, Pró Reitoria de Pesquisa e Pró Reitoria de Extensão, onde dentro de suas estruturas existem diretorias e outros setores. Essas Pró - Reitorias lidam diariamente para o alcance das atividades fins da Universidade, pesquisa, ensino e extensão.

Há ainda a Pró Reitoria de Assistência Estudantil, voltada para viabilizar que os estudantes mantenham-se em sala de aula. Nessa Pró - Reitoria é que define os benefícios para estudantes em situação socioeconômica vulnerável. Após triagem aloca benefícios para os estudantes mais carentes para que seja mitigada a evasão de estudantes, com isso, um maior número de discentes possam concluir seus cursos.

Há também, as Pró Reitorias Administrativas – Pró Reitoria de Gestão e Orçamento e a Pró Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional, que realizam o planejamento e as aquisições da Universidade, necessárias para o alcance das atividade fins (ensino, pesquisa e extensão).

Por fim, há as secretarias, diretorias e outros setores que contribuem para o alcance das atividades meio e fins.

Figura 2: Organograma das Pró-reitorias e Secretarias



Fonte: <http://www.univasf.edu.br/>

4. METODOLOGIA

4.1 ABORDAGEM E MÉTODO

A metodologia presente nessa pesquisa é um estudo de caso sobre o cenário do acesso à informação e *accountability* na Universidade Federal do Vale do São Francisco. A pesquisa é principalmente de caráter qualitativa e exploratória; segundo Godoy (2010, p.135), essa abordagem tem como característica o caráter unitário do objeto, sendo que a organização de dados sociais será feita a partir de uma unidade, podendo ser uma pessoa, grupo, processo, relação, programa ou procedimento, focando no individual e no específico. O estudo sobre o acesso a informação e *accountability* na UNIVASF se deu em cinco etapas, sendo elas:

- Etapa 1: Foi realizada uma pesquisa bibliográfica, através da coleta de fontes de informações secundárias (livros, manuais, artigos de revistas, entre outros) onde foi abordado temas que norteou a nossa pesquisa, a fim de compreender de forma mais profunda a *accountability* e a lei de acesso a informação. Conforme Cooper e Schindler (2003), na pesquisa bibliográfica quase todos materiais de referências, nada mais é que a interpretação de dados primários, estes que são considerados dados brutos, desprovidos de interpretações.

Com base no estudo teórico perseguiu-se o conhecimento necessário para subsidiar e orientar a pesquisa empírica, por meio da formação da base de conceitos para identificação de possíveis respostas à pergunta do problema de pesquisa. Esta pesquisa classifica-se como descritiva e exploratória. De acordo com Gil (2002, p.140), a pesquisa exploratória objetiva explicitar o problema, demandando levantamento bibliográfico e entrevistas com sujeitos que tiveram experiências com o problema pesquisado, o qual assume uma forma de pesquisa bibliográfica. Reforçando, o autor destaca que a pesquisa é exploratória em função de ter a possibilidade de gerar conhecimento sobre o tema estudado e incrementando a sua compreensão. A pesquisa é caracterizada como um estudo de caso, o que, conforme Gil (2002, p.140) é um estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado

conhecimento. É amplamente utilizado nos casos em que se precisa realizar uma análise detalhada de uma organização ou fenômeno, principalmente em pesquisas exploratórias. E segundo Yin (2001, p.205), é indicado como o mais adequado para a investigação de um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto real, sendo, então, o procedimento mais adequado para o estudo do tema *accountability* na UNIVASF.

- Etapa 2: Elaboração de questionário que foi aplicado à comunidade acadêmica, com o intuito de analisar a funcionalidade do portal da UNIVASF, além disso avaliar a percepção desse grupo sobre *accountability*. Para tanto, foi formulado um questionário contendo 11 perguntas, de caráter objetivo e subjetivo. Esse questionário encontra-se no APÊNDICE A. O formulário foi enviado, via e-mail, para todos os discentes, docentes e técnicos administrativos do campus Petrolina.

- Etapa 3: Elaboração de entrevistas que foi realizada com gestores, representados pela figura do Reitor, o representante do SIC e do STI e autoridades da CGU e TCU para avaliar a percepção desses atores sobre *accountability*. Essa entrevista encontra-se no apêndice B.

- Etapa 4: Levantamento e análise das informações que são prestadas pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), no período de 2013 a 2015. Essas informações foram colhidas diretamente da base de dados do SIC, sendo observados principalmente: o tempo de resposta, quantitativo anual de solicitações e os temas mais relevantes. Para isso, foi cadastrado o pesquisador, sendo possível ter acesso ao banco de dados desse sistema com as informações referentes à Universidade Federal do Vale do São Francisco.

O sistema, tomando por base as orientações constantes do Vocabulário Controlado do Governo Eletrônico (VCGE), disponível no link: <http://vocab.e.gov.br/2011/03/vcge#esquema>, agrupa os dez temas mais requeridos pelos cidadãos. Este agrupamento é feito da seguinte forma:

- 1) Governo e Política – Administração Pública, onde Administração Pública está dividida em:
 - a) Atendimento ao cidadão;
 - b) Compras Governamentais;

- c) Controle Social e Prestação de Contas;
 - d) Ética Pública;
 - e) Legislação e Normas;
 - f) Patrimônio da União;
 - g) Planejamento e Orçamento;
 - h) Recursos Humanos;
 - i) Recursos Logísticos.
- 2) Educação – Educação Superior, onde Educação Superior está dividida em:
- a) Educação Sequencial;
 - b) Diploma de Educação Superior;
 - c) Fomento à Pós Graduação;
 - d) Graduação;
 - e) Ingresso no Ensino Superior;
 - f) Instituições Federais de Ensino Superior;
 - g) Pós Graduação;
 - h) Tecnólogo.
- 3) Governo e Política – Fiscalização do Estado.
- 4) Educação – Financiamento da Educação.
- 5) Educação – Profissionais da Educação.
- 6) Governo e Política- Governo Eletrônico.
- 7) Habitação, Saneamento e Urbanismo – Serviços Urbanos.
- 8) Educação – Legislação Educacional.
- 9) Economia e Finanças – Administração Financeira.
- 10) Cultura, Lazer e Esporte.

- Etapa 5: Nessa etapa foi adaptado o modelo de análise com o intuito de realizar uma análise observacional do portal eletrônico com o objetivo de verificar se o mesmo atende as exigências legais contidas na lei de acesso à informação. Para tanto, adaptou-se o conceito referencial utilizado por Akutso (2002) e ANAO (1999). Os critérios para a classificação nos Estágios de 1 a 5 adotados neste estudo estão descritos a seguir:

Quadro 3: Modelo de Análise

Estágio 1:	Presença do portal. Informações e publicações básicas estão disponíveis, inclusive em arquivos para <i>download</i> ; todas as informações do portal são disponibilizadas ao público;
Estágio 2:	O portal possui mapa que possibilite melhor orientação e possui mecanismo próprio de busca na página.
Estágio 3:	O portal é permanentemente atualizado (notícias e banco de dados).
Estágio 4:	A UNIVASF através de se portal atende às exigências da Lei de Acesso à Informação referente às demandas ativas.
Estágio 5:	A UNIVASF interage com os cidadãos por meio do seu portal, discutindo assuntos de interesse da coletividade, e a opinião dos cidadãos é efetivamente considerada na formulação de políticas públicas e nas decisões tomadas pela universidade

Fonte: Adaptado de Akutsu (2002) e ANAO (1999)

4.2 UNIVERSO E AMOSTRA

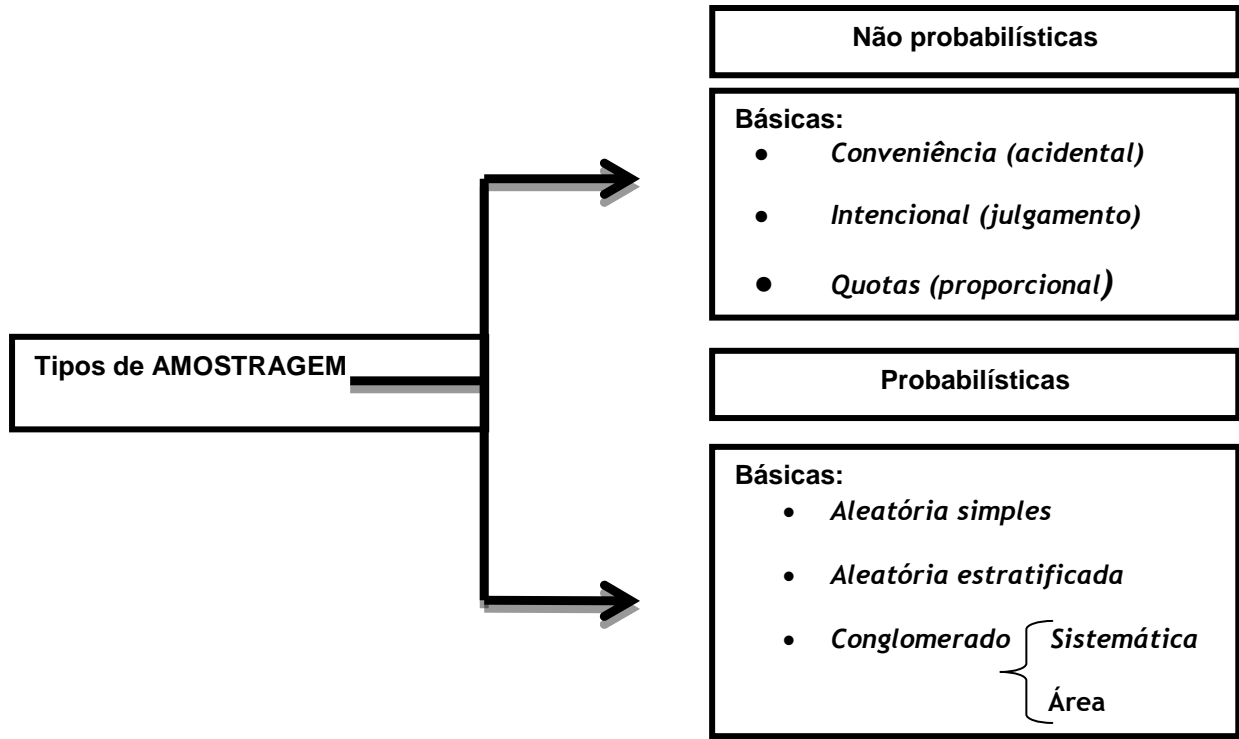
No que concerne à amostra, foi utilizada a amostragem do tipo não probabilística por acessibilidade. Segundo Costa Neto, (2002) tal amostra pode ser selecionada quando embora se tenha a possibilidade de atingir toda a população, retiramos a amostra de uma parte que seja prontamente acessível. Desta forma, foram selecionadas pessoas pela facilidade de acesso a elas.

Quadro 4: Amostra não probabilística

AMOSTRA NÃO PROBABILÍSTICA	
<ul style="list-style-type: none"> • Amostra por conveniência 	O pesquisador seleciona membros da população mais acessíveis.

Fonte: Costa Neto (2002)

Figura 3: Tipos de amostragem



Fonte: Costa Neto(2002)

No caso desta pesquisa foram entrevistados o Reitor da UNIVASF, o gestor do SIC e do STI, além de um questionário enviado aos discentes, servidores técnico-administrativos e professores do campus de Petrolina - PE, público-alvo para análise das informações disponibilizadas pela UNIVASF.

4.3 SELEÇÃO DOS SUJEITOS

Os sujeitos selecionados para a aplicação de questionários para a obtenção de dados que serviram como suporte para a pesquisa foram gestores da UNIVASF, discentes, docentes e técnicos. A escolha do campus de Petrolina se deu por juízo de conveniência e oportunidade, pela facilidade de entrar em contato com o público em geral, e pelo fato de ser onde se localizam a reitoria e a controladoria. Foram encaminhados questionários via *e-mail* para o órgão de controle externo, TCU e

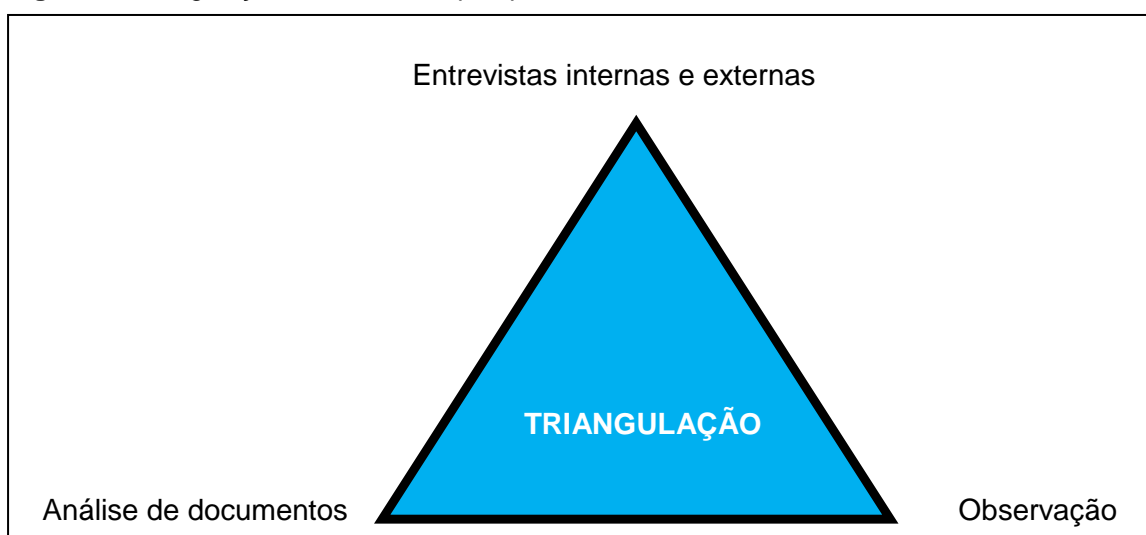
para o órgão de controle interno, CGU, com o intuito de verificar qual a ótica dessas instituições sobre o atendimento à Lei de Acesso à Informação e da implantação da *accountability* na UNIVASF.

4.4. COLETA E ANÁLISE DE DADOS

A pesquisa conteve roteiro de entrevista individual e foi estruturada e composta com perguntas de caráter objetivo e subjetivo, permitindo ao informante expor opiniões e argumentos, além de permitir o desdobramento de informações que possibilitem descobertas e compreensão do fenômeno pesquisado.

As etapas da pesquisa constam no item 4.1 – Abordagem e Método. Também foi feita uma triangulação de informações, tendo como objetivo principal o desenvolvimento de linhas convergentes de investigação para proporcionar conclusões seguras. Procedendo dessa forma, tem-se na triangulação dos dados um fundamento lógico, para se utilizar várias fontes de evidências, que serviram para comparar os dados encontrados nas análises das informações.

Figura 4: Triangulação dos dados de pesquisa



Fonte: Adaptado de Yin (2001)

4.5 MODELO CONCEITUAL TEÓRICO DA PESQUISA

Partindo do referencial teórico, foi possível a formação de base, para entendimento do contexto histórico, evolução e atualidade quanto o acesso à informação do ponto de vista da oferta da informação, ou seja, sob a perspectiva da instituição, e dos usuários do portal eletrônico da UNIVASF, e implantação do termo *accountability*.

Os questionários enviados a gestores da UNIVASF possuem o intuito de facilitar o entendimento sobre o fluxo de informação gerado, mediante os pedidos de informação formalizados pelo cidadão, na via de transparência passiva. Os questionários aplicados ao público-alvo (discentes, docentes, técnicos), fizeram parte da visão interna da entrevista, e serviram de suporte para o entendimento quanto ao fluxo de informações, disponibilizadas de maneira ativa e passiva pela UNIVASF.

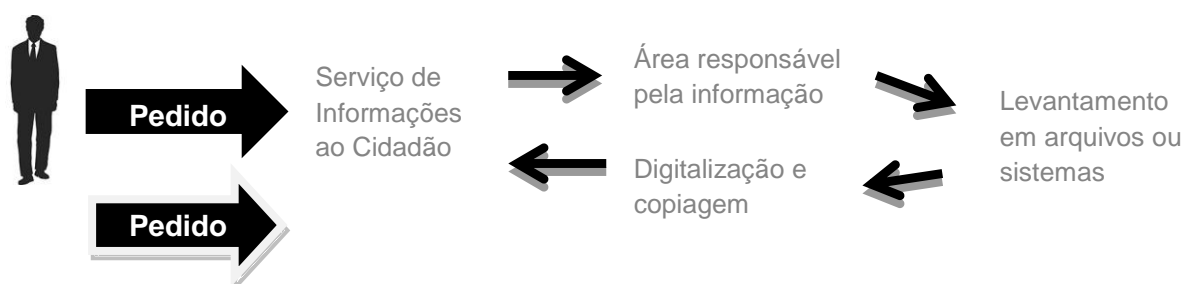
Foram enviados questionários aos órgãos de controle, TCU e CGU, via *email*, para a visualização do contexto externo quanto ao cenário atual do acesso a informação e *accountability* na UNIVASF.

Figura 5: Representação da Demanda e Oferta de Informação

TRANSPARÊNCIA ATIVA



TRANSPARÊNCIA PASSIVA



Fonte: http://www.camaracba.mt.gov.br/index.php?pag=ativa_passiva

O modelo proposto na figura 5 pode ser caracterizado como explicativo para a obtenção do entendimento quanto ao fluxo da informação.

Dentro da transparência passiva, a lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 obriga os órgãos públicos a criar o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), que deve:

- a. Atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;
- b. Informar sobre tramitação de documentos nas suas respectivas unidades;
- c. Protocolar documentos e requerimentos de acesso a informações.

Na transparência ativa, as principais informações são disponibilizadas, independentemente de demanda. Portanto, o modelo proposto pode ser aplicado para diagnosticar as dificuldades nos processos de disponibilização, transparência das informações, assim como a implementação da *accountability* na UNIVASF.

5. RESULTADOS E DISCUSSÕES

A análise dos dados consiste na avaliação do nível de funcionalidade e transparência do site da UNIVASF e avaliação do nível de *accountability* da instituição, bem como da participação dos entes envolvidos (discentes, docentes, técnicos, CGU e TCU). Esses dados são apresentados e discutidos no decorrer de todo esse capítulo.

5.1 Análise da funcionalidade do portal da UNIVASF sob a ótica da comunidade acadêmica, assim como, avaliar a percepção desses usuários sobre *accountability*.

Com o intuito de avaliar a percepção da comunidade acadêmica sobre a funcionalidade e *accountability* no portal da UNIVASF, foi realizado um questionário com 11 perguntas, o qual foi aplicado nos três da comunidade, sendo elas discentes, docentes e técnicos administrativos. No período da execução da pesquisa, a instituição possuía no campus Petrolina, um total de 2499 discentes, 269 docentes e 241 técnicos, perfazendo um total de 3009 pessoas. A pesquisa foi enviada para o e-mail de todos os servidores e discentes, obtendo respostas de 580 alunos (23,2%), 111 professores (41,26%) e 41(17,01%) técnicos administrativos. O questionário pode ser encontrado no APÊNDICE 1.

As questões 1 e 2 apresentam aspectos sobre o uso do portal da UNIVASF, considerando-se a frequência de acesso dos usuários e a busca de informações relacionadas à prestação de contas e outras publicações da Instituição.

Os gráficos 1, 2 e 3 expressam o resultado da pergunta: *“Pergunta 1: Com relação a utilização do portal eletrônico da UNIVASF, com qual frequência você o utiliza para acessar informações referentes à instituição e suas atividades?”*

Discentes

■ Nunca ■ Raramente ■ Ocasionalmente ■ Frequentemente ■ Sempre

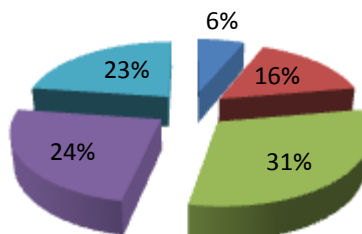


Gráfico 1: Frequência que os discentes utilizam o portal eletrônico da UNIVASF

Com relação ao uso do portal, 6% dos entrevistados relatam nunca ter utilizado o portal para acessar informações referentes às atividades institucionais, 16% afirmam fazer isso raramente, 31% utilizam o site ocasionalmente, enquanto 24% utilizam com frequência e 23% acessam diariamente (Gráfico 1). A UNIVASF disponibiliza wi-fi gratuito e salas de informática para os discentes, além disso, o *site* da instituição é o elo de comunicação com os alunos, por ser utilizado para a divulgação (editais, bolsas, eventos, dentre outras notícias do âmbito acadêmico), e principalmente pela presença da plataforma moodle e do SIGA (programa utilizado para o lançamento das notas e para a realização de matrículas). Devido a essas facilidades de acesso era esperado que houvesse maior interação entre os alunos e o portal, entretanto, quase 30% dos discentes afirmaram que nunca ou raramente acessam a página da Universidade, isso nos leva a presumir que apesar da Universidade possuir três campi, a forma de comunicação existente ainda é presencial, somado a isso pode estar relacionado a falta de atrativos e interatividade da interface do site.

Resultados semelhantes foram observados no segmento docente (Gráfico 2). O que nos leva a presumir que apesar da existência de atalhos para o SIGA, plataforma moodle e webmail na interface do site, esses profissionais preferem fazer o acesso direto nessas páginas, sem haver a necessidade de realizar essa visita. Outro grande problema observado é a péssima qualidade do serviço webmail da Universidade, fazendo com que os servidores optem por e-mails secundários

vinculados ao e-mail da instituição, dessa forma pode-se receber todas as notícias acadêmicas, sem a necessidade de acessar o site.

Docentes

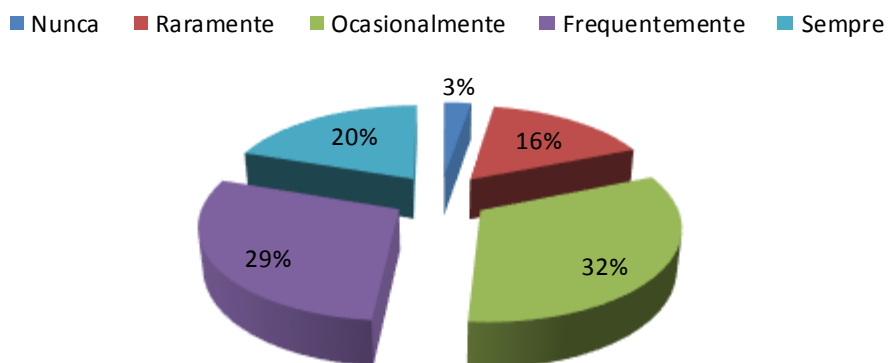


Gráfico 2: Frequência que os docentes utilizam o portal eletrônico da UNIVASF

Cerca de 3% dos docentes nunca acessaram a plataforma para buscar informações sobre atividades da instituição, 16% raramente o faz, 32% acessam ocasionalmente, 29% utilizam frequentemente, enquanto 20% afirmam acessar diariamente o portal (Gráfico 2).

Técnicos

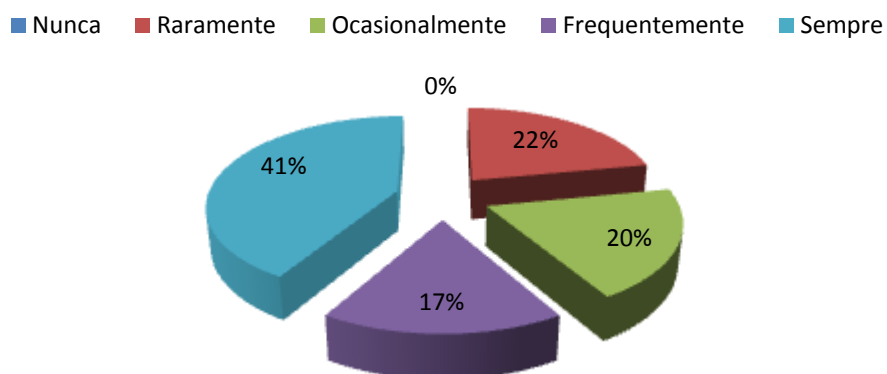


Gráfico 3: Frequência que os técnicos utilizam o portal eletrônico da UNIVASF

Aproximadamente 41% dos técnicos administrativos acessam o portal da Universidade diariamente em busca de informações sobre a instituição, 17%

acessam frequentemente, 20% apenas de forma ocasional e 22% raramente (Gráfico 3). Não houve registros de que os técnicos nunca acessaram o *site*. Esse aumento significativo no uso do portal deve-se ao fato de que este segmento está mais relacionada com a gestão administrativa da Universidade, necessitando do acesso direto para alimentar o site e/ou procurar informações sobre a Instituição.

O segundo questionamento visa identificar dentro dos usuários que acessam o portal universitário quantos o utilizam para obter dados e/ou informações sobre a transparência pública, para isso os usuários responderam o seguinte questionamento: *“Pergunta 2: Com relação à utilização do portal eletrônico, com qual frequência você o utiliza para buscar informações relacionadas a transparência da instituição (prestação de contas, despesas públicas e outras publicações?”*

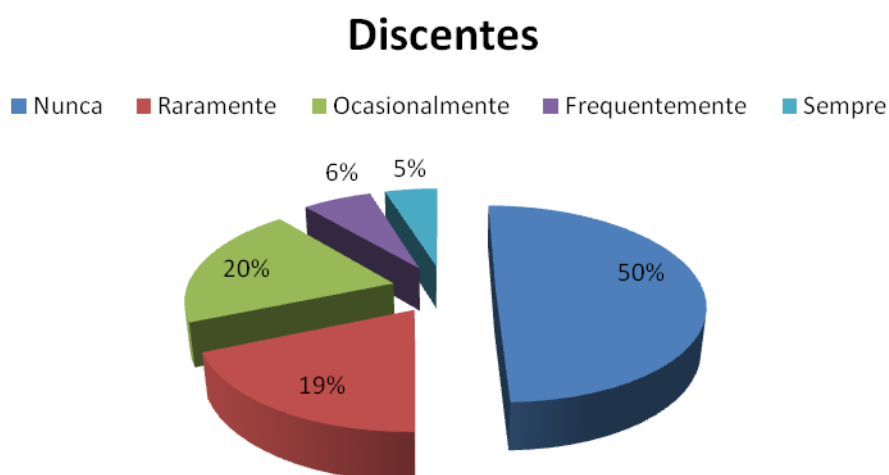


Gráfico 4: Frequência que os discentes utilizam o portal eletrônico da UNIVASF, para buscar informações sobre prestação de contas e outras publicações

Dentre os discentes foi possível observar que 50% nunca utilizaram o portal da universidade para buscar informações sobre a transparência da Instituição. 19% afirmam fazer isso raramente, 20% utilizam o site ocasionalmente, enquanto apenas 6% utilizam com frequência e 5% acessam diariamente.

Docentes

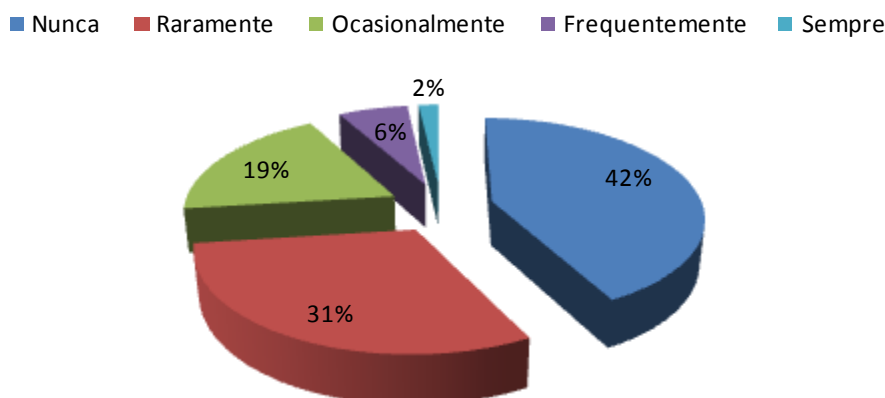


Gráfico 5: Frequência que os docentes utilizam o portal eletrônico da UNIVASF, para buscar informações sobre prestação de contas e outras publicações

Mais uma vez resultados semelhantes aos dos discentes, podem ser observados no quadro dos docentes. 42% dos professores nunca acessaram a plataforma para buscar informações sobre prestação de contas e afins, 31% raramente o faz, 19% acessam ocasionalmente, 6% utilizam frequentemente, enquanto 2% afirmam sempre buscar essas informações (Gráfico 5).

No gráfico 6 é possível observar os dados para os técnicos administrativos.

Técnicos

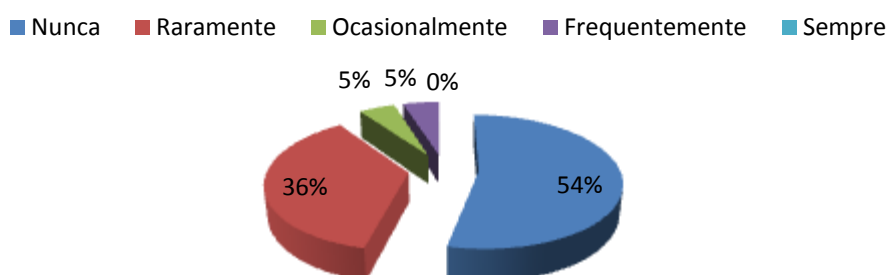


Gráfico 6: Frequência que os técnicos utilizam o portal eletrônico da UNIVASF, para buscar informações sobre prestação de contas e outras publicações

Aproximadamente 54% dos técnicos administrativos nunca acessaram o portal da Universidade em busca de informações sobre prestação de contas, 36% acessam frequentemente, 5% apenas de forma ocasional e 5% raramente. Não

houve registros de que esse segmento sempre acessa o “site” para obter informações sobre esse tema.

Foi possível perceber a falta de interesse pelo tema em todos os segmentos da comunidade acadêmica. Observando-se que mesmo com um elevado grau de instrução existente entre os docentes, não houve diferença de opinião com os demais segmentos. É importante notar que quando uma comunidade procura informações sobre a administração pública, nasce o interesse pela transparência, fator preponderante para a participação popular. Teixeira (2006) relata que Transparência também se refere à capacidade que a Administração Pública tem de apresentar informações, quando é questionada, tornando-se fácil para os cidadãos e outros interessados em acessar estas informações. Para identificar se existe comunicação entre a Universidade e a sua comunidade, foram formuladas as perguntas 3, 4 e 5. *“Pergunta 3: Você já utilizou o e-mail para entrar em contato com membros da gestão da Instituição (Reitor, Vice- Reitor e Pro- Reitores)?”*

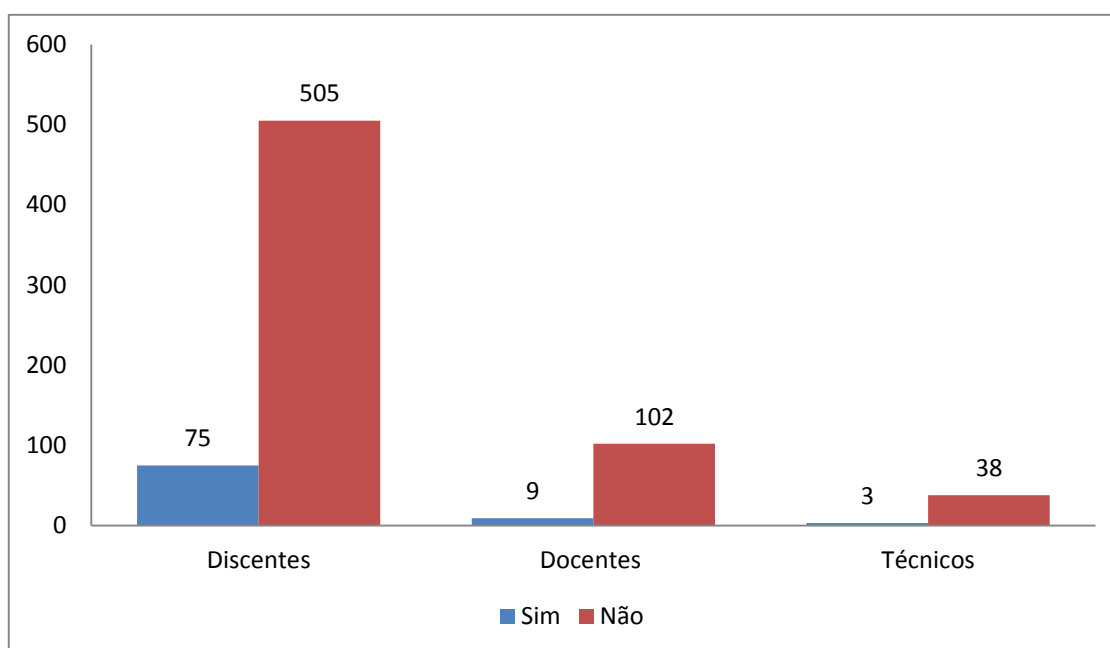


Gráfico 7: Usuários que se relacionam por e-mail com os membros da gestão da Instituição (Reitor, Vice- Reitor e Pro- Reitores)

Conforme demonstração do gráfico 7 percebeu-se que em todos os segmentos existiram poucos contatos entre a comunidade acadêmica e os gestores da instituição, pelo meio virtual. Apenas 13% dos discentes já enviaram algum tipo de solicitação para os gestores da universidade. Os demais indicadores assim

demonstrados nesse gráfico estão demonstrados por 9% de docentes e 1% de técnicos que já enviaram alguma solicitação. Pressupõe-se que esse contato possa acontecer de forma direta, uma vez que a Universidade, apesar de ocupar três campi, ainda é considerada pequena, ou ainda que essas informações estejam fornecidas na interface do site. Outro pressuposto é que o exercício da cidadania ainda não funcione de forma ampla.

“Pergunta 4: Se a resposta acima foi positiva, você obteve resposta dos gestores?”

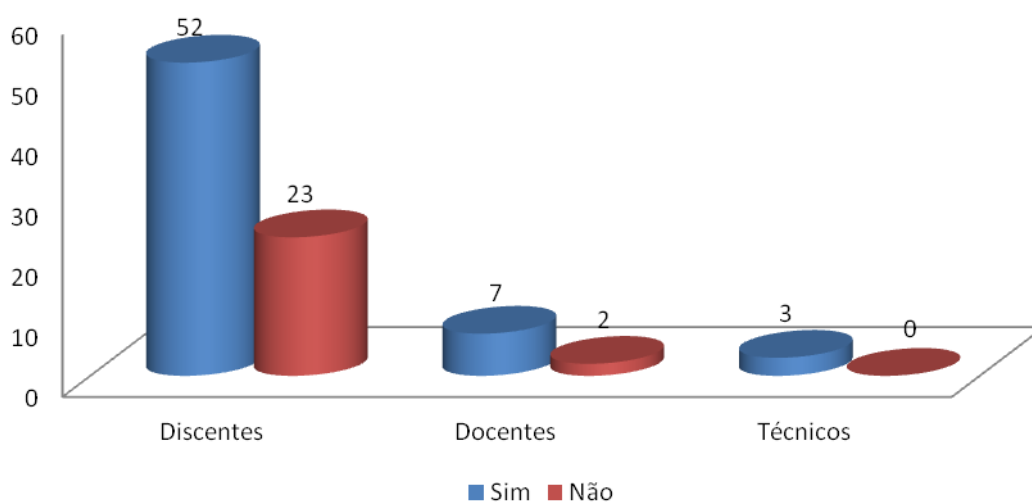


Gráfico 8: Usuários que obtiveram respostas dos gestores

G

Ao ser questionado se houve resposta dos gestores, pode-se observar no Gráfico 8 que 70% dos discentes, 80% dos docentes e 100% dos técnicos, afirmam ter recebido respostas dos gestores da Instituição. Esse resultado demonstra o interesse e preocupação da gestão em atender as dúvidas, sugestões e/ou crítica dos seus usuários. O quinto questionamento tinha por intuito conhecer a relação entre a comunidade acadêmica e o Setor de Informação ao Cidadão (SIC) e/ou a ouvidoria. *“Pergunta 5: Com relação à utilização do portal eletrônico da UNIVASF, com que frequência você o utiliza para enviar e-mails e formulários oficiais (questionando; criticando ou pressionando) para o SIC ou ouvidoria?”*

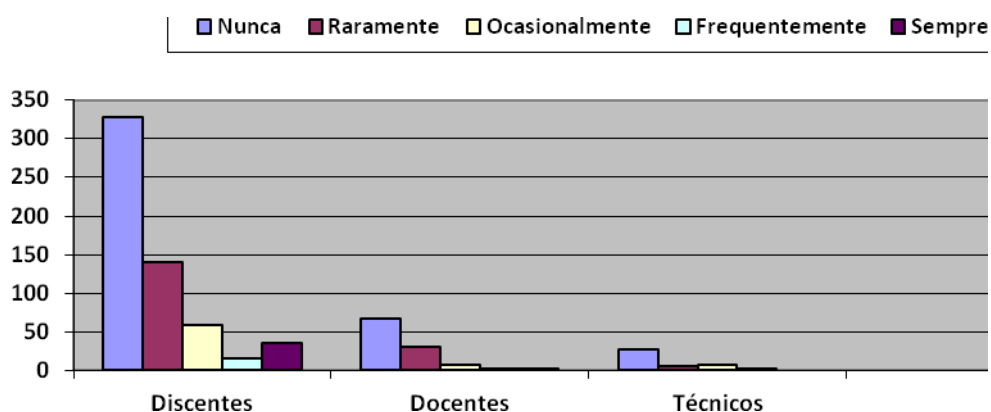


Gráfico 9: Frequência que os usuários utilizam o portal para enviar e-mails e formulários oficiais para o SIC e/ou ouvidoria

Praticamente 80% de todos os segmentos nunca ou raramente utilizam o SIC e ou ouvidoria como forma de buscar informações sobre a Universidade (Gráfico 9). Com os resultados das respostas 3, 4 e 5 é possível chegar a duas proposições: Ou a comunidade acadêmica possui pouco interesse sobre informação relacionadas à UNIVASF ou a interface do portal é pouco atrativa. Para avaliar esses questionamentos, indagou-se sobre a acessibilidade do site: *“Pergunta 6: O portal disponibiliza as informações de maneira de fácil acesso, incluindo mapa do site e facilidade de encontrar links?”*

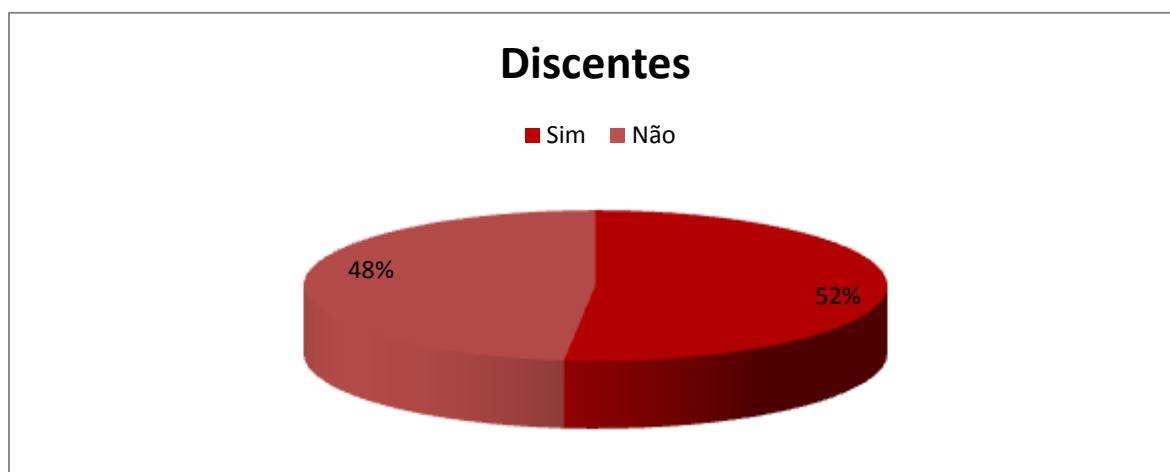


Gráfico 10: Percepção dos discentes sobre a facilidade no acesso do portal da UNIVASF

Verificou-se que dos 580 alunos questionados sobre a acessibilidade do portal eletrônico da UNIVASF, pode-se destacar que a maior parte, representada por 52% acreditam que as informações disponibilizadas são fácil acesso, incluindo mapa do site e facilidade de encontrar links (Gráfico 10).

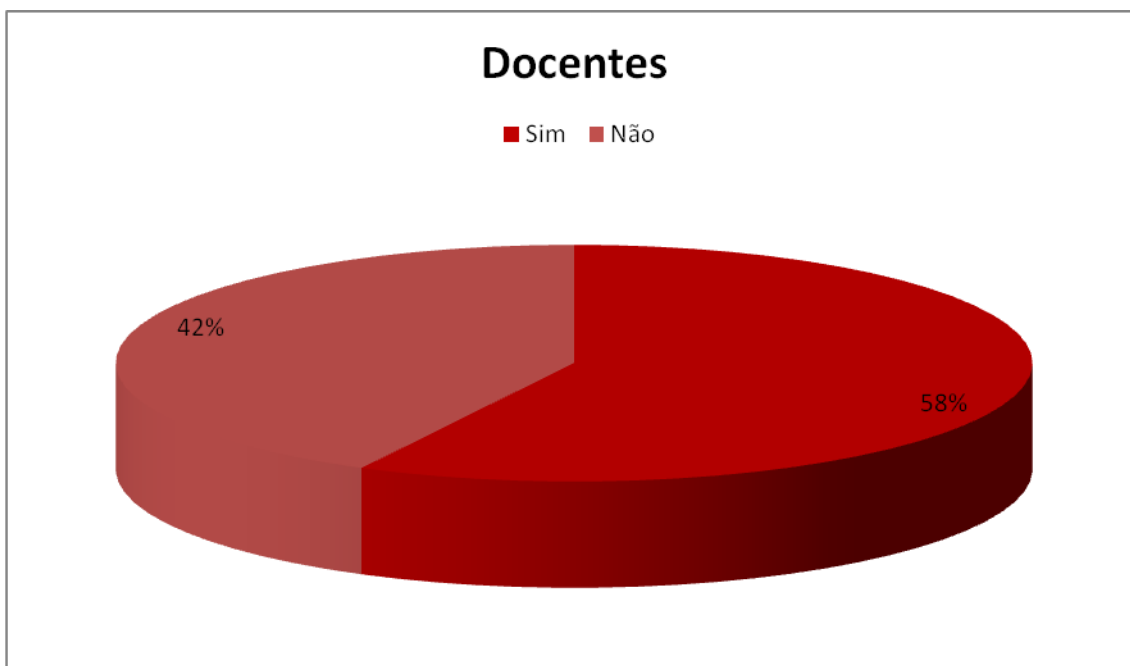


Gráfico 11: Percepção dos docentes sobre a facilidade no acesso do portal da UNIVASF

Observou-se que, a maioria dos docentes também acredita que as informações disponíveis no site são de fácil acesso, sendo essa fatia representada por 58% desses servidores.

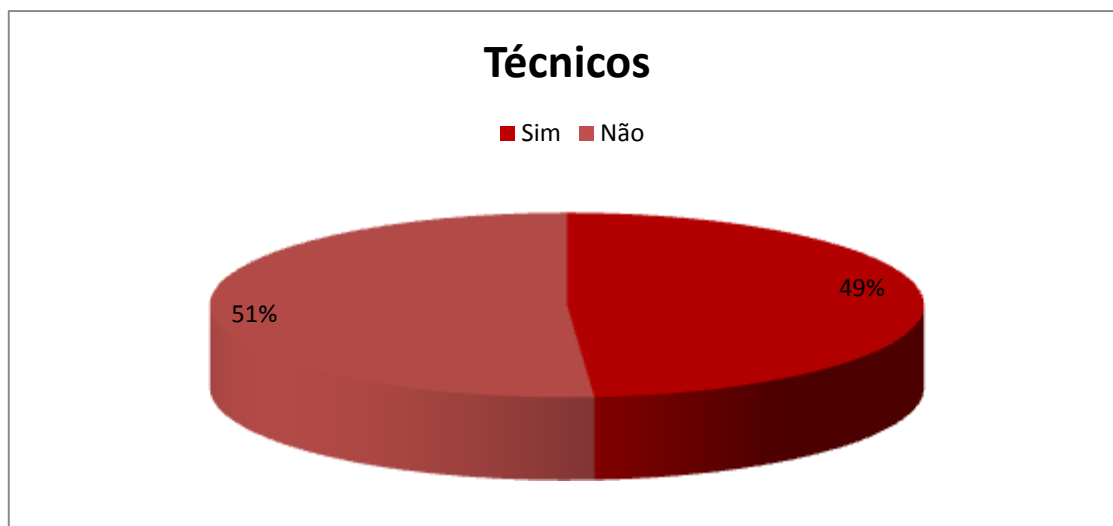


Gráfico 12: Percepção dos docentes sobre a facilidade no acesso do portal da UNIVASF

Para a maioria dos técnicos administrativos o portal da UNIVASF não possui fácil acessibilidade, sendo demonstrado no Gráfico 12, que 51% dos técnicos discordam dos alunos e estudantes. Entretanto, 49% desse segmento acredita que o

portal possua fácil acessibilidade, não sendo demonstrada diferença significativa nesses resultados.

Metade da comunidade acadêmica não considera o portal eletrônico de fácil acessibilidade, pressupõe-se que essa insatisfação seja principalmente pela ausência do mapa do site, como também pela precariedade do serviço de “busca no site”, pois quando o usuário tenta realizar esse tipo de busca no site, acaba sendo direcionado para a busca do Google, dificultando dessa forma o acesso à informação que se pretendia encontrar dentro do portal.

Para continuar avaliando a funcionalidade do portal eletrônico, foi elaborado o próximo questionamento. *“Pergunta 7: A interface do site da UNIVASF está disponível de maneira amigável, assim como a informação encontra-se de modo claro e facilmente compreensível?”*

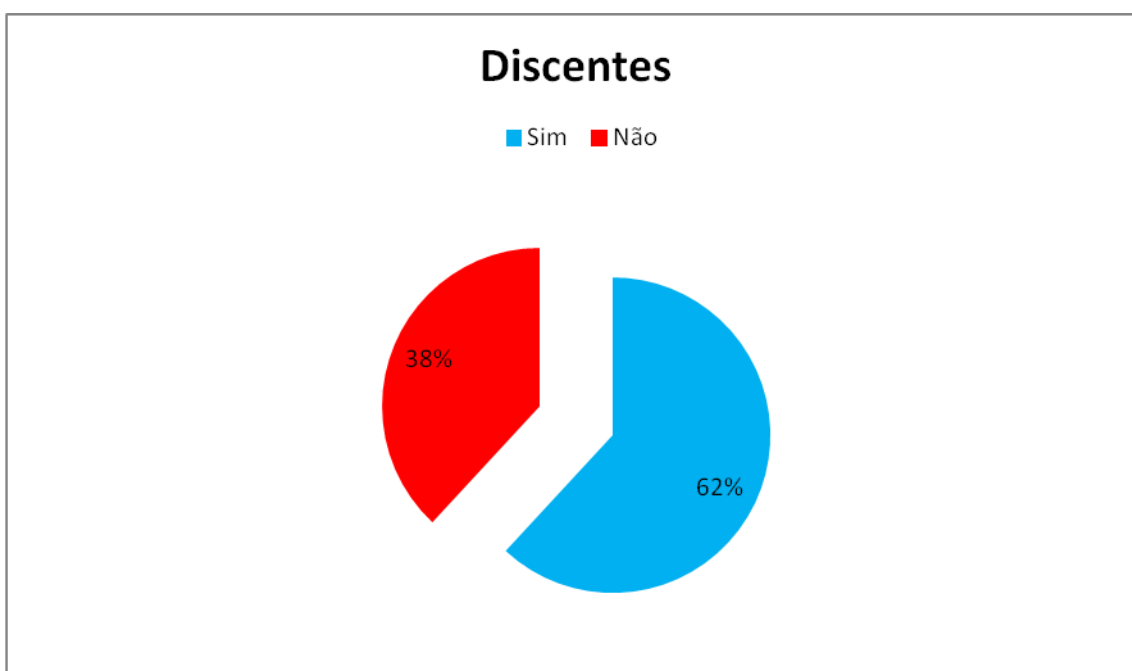


Gráfico 13: Percepção dos discentes sobre as informações disponibilizadas na interface do site da UNIVASF são de fácil compreensão

Quando perguntado aos discentes se a interface do site da UNIVASF está disponível de maneira amigável, assim como a informação encontra-se de modo claro e facilmente compreensível, o gráfico 13 mostra que a maior parte dos entrevistados afirmou estar satisfeita, sendo representado por 62%.

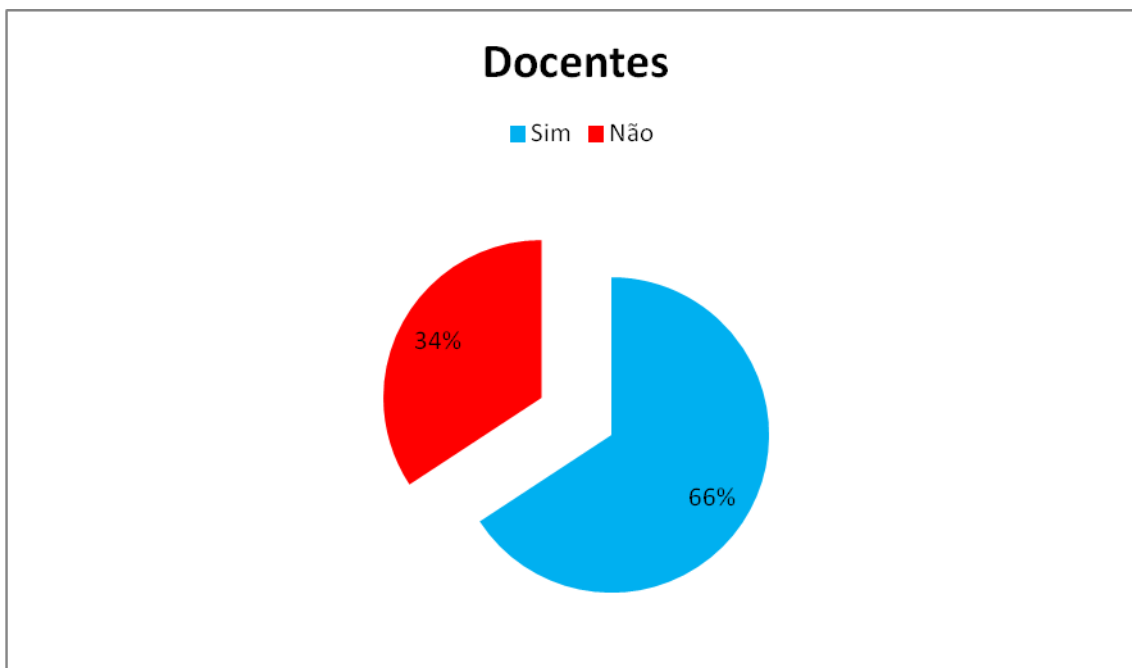


Gráfico 14: Percepção dos docentes sobre as informações disponibilizadas na interface do site da UNIVASF são de fácil compreensão

Quando os docentes foram questionados se a interface do site da UNIVASF está disponível de maneira amigável, assim como a informação encontra-se de modo claro e facilmente compreensível, 66% afirmaram estar satisfeitos.

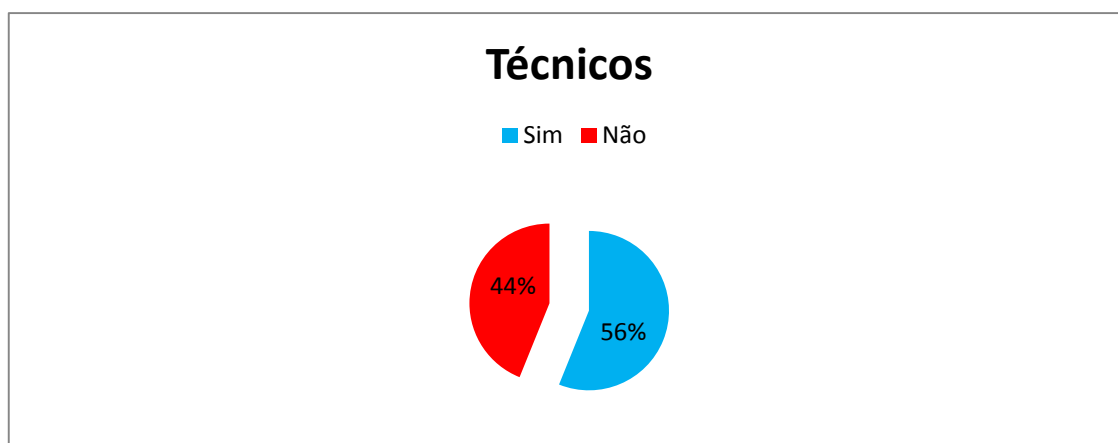


Gráfico 15: Percepção dos técnicos sobre as informações disponibilizadas na interface do site da UNIVASF são de fácil compreensão

Quando perguntado aos técnicos se a interface do site da UNIVASF está disponível de maneira amigável, assim como a informação encontra-se de modo claro e facilmente compreensível, o gráfico 15 mostra que a maior parte dos entrevistados afirmaram estar satisfeitos, sendo representado por 56%.

É interessante observar que, na pergunta 6, a maioria dos usuários opinaram que o portal não possui fácil acessibilidade, mesmo assim, eles acreditam que as informações contidas na sua interface são de fácil compreensão. Podendo nos levar a entender que o site possui atratividade, porém difícil acessibilidade. Talvez, seja um forte argumento pelo qual a comunidade tem interesse em acessar a página, porém não se interessa por notícias mais aprofundadas, como prestação de contas, entre outras informações.

Para avaliar a percepção dos usuários sobre participação popular, foram formulados os seguintes questionamentos: “*Pergunta 8: Você se considera um(a) cidadão(ã) participativo(a) no contexto do governo eletrônico?*” e “*Pergunta 9: Você acredita que o aumento de pessoas com o acesso à internet está causando um aumento no nível de democracia (participação popular)?*” Os resultados desses questionamentos serviram para avaliar a percepção dos usuários sobre participação popular, esses dados estão demonstrados nos gráficos 16 e 17 respectivamente.

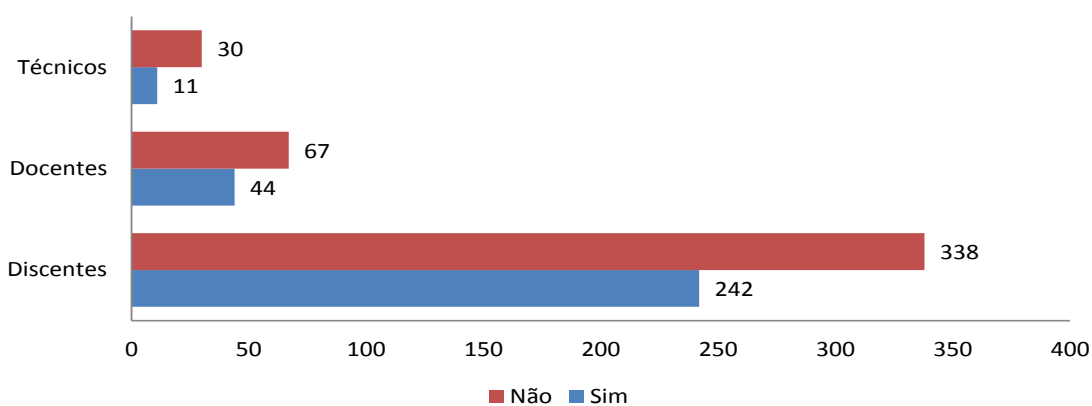


Gráfico 16: Percepção dos usuários se eles se consideram cidadãos participativos

Quando os usuários foram questionados se eles são cidadãos participativos, menos da metade de todos os segmentos responderam de forma afirmativa. Sendo possível observar no gráfico 16, que afirmaram positivamente 42% dos alunos, 40% dos professores e 27% dos técnicos. Esses dados não são compatíveis com o resultado obtido na pergunta 2, onde menos de 10% da comunidade acadêmica,

procura informações referentes a transparência da UNIVASF, a busca por essas informações é o princípio do exercício da cidadania.

No gráfico 17, pode-se observar quase um consenso, com mais de 80% de todos os segmentos afirmando que existe relação entre o aumento de pessoas que acessam a internet e o exercício da cidadania.

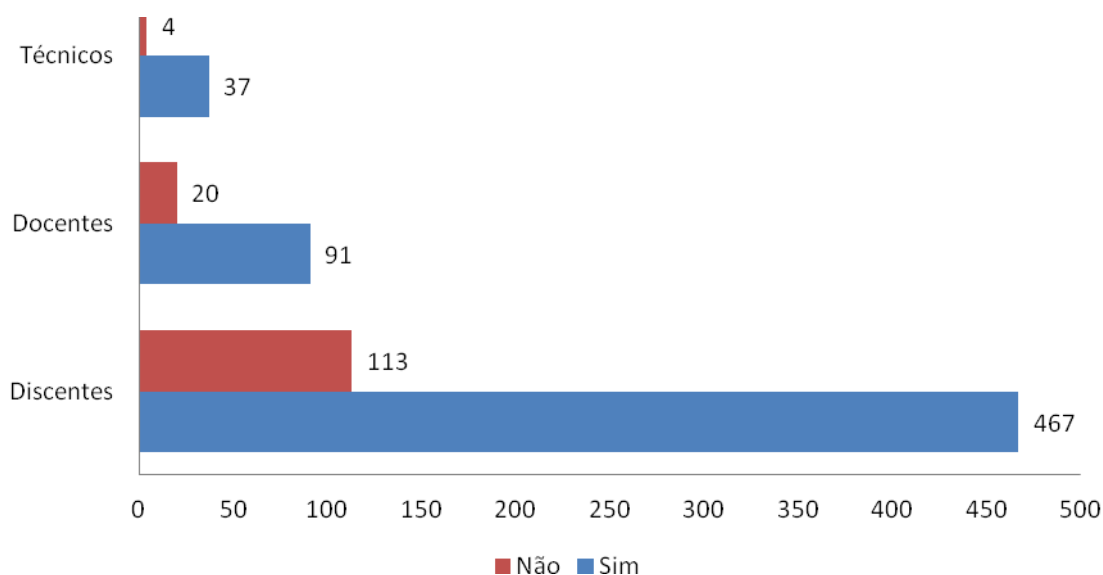


Gráfico 17: Percepção dos usuários sobre o aumento de pessoas com acesso à internet está causando um aumento no nível de democracia

Aproximadamente 80% dos alunos e professores acreditam que existe relação entre o aumento do uso da internet e o nível de democracia. 90% dos técnicos também afirmam existir essa relação (Gráfico 10).

Para avaliar o conhecimento da comunidade acadêmica sobre a lei de acesso à informação, foram formuladas as perguntas 10 e 11. Sendo a primeira de caráter objetiva e a segunda de caráter subjetivo.

“Pergunta 10: Já ouviu falar sobre a Lei de Acesso à Informação”

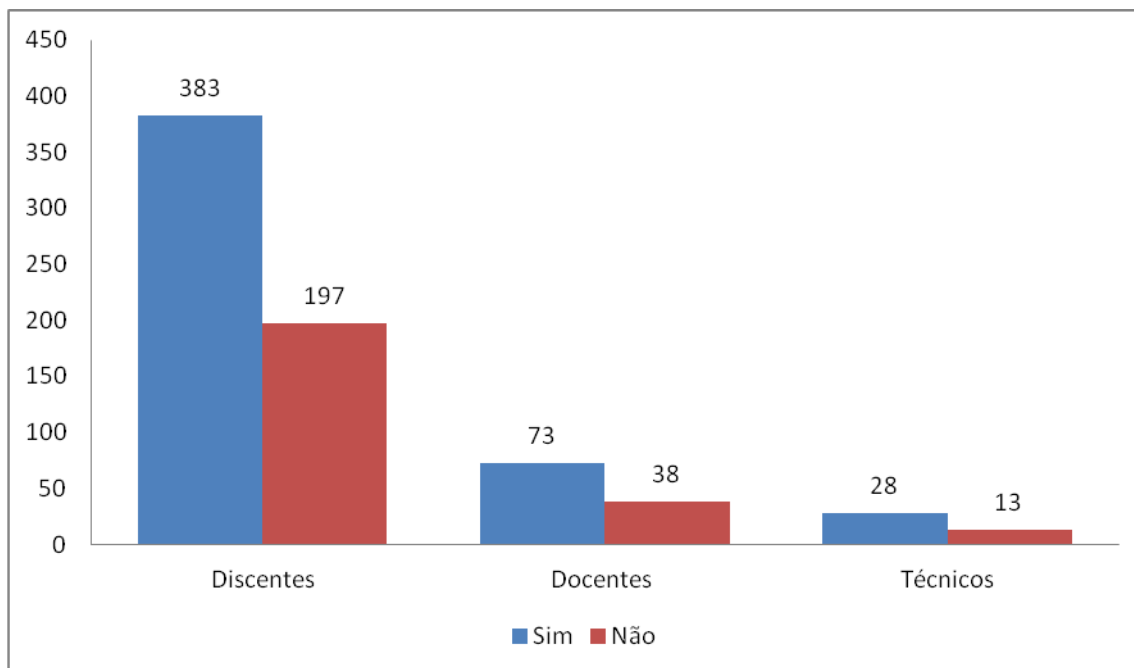


Gráfico 18: Quantidade de servidores que já ouviram falar sobre a Lei de Acesso a Informação

Quando perguntado à comunidade acadêmica sobre a Lei de Acesso à Informação, a porcentagem foi bastante semelhante. Em torno de 66% dos professores e alunos e 68% dos técnicos afirmaram já ter ouvido falar sobre a lei. Para avaliar o conhecimento sobre os tipos de informações que poderiam ser acessada após a publicação dessa lei, formulou-se a seguinte questão subjetiva: *“Pergunta 11: Se a resposta acima foi positiva, você sabe quais tipos de informações a UNIVASF deve disponibilizar em seu portal após a publicação da Lei de Acesso a Informação?”*

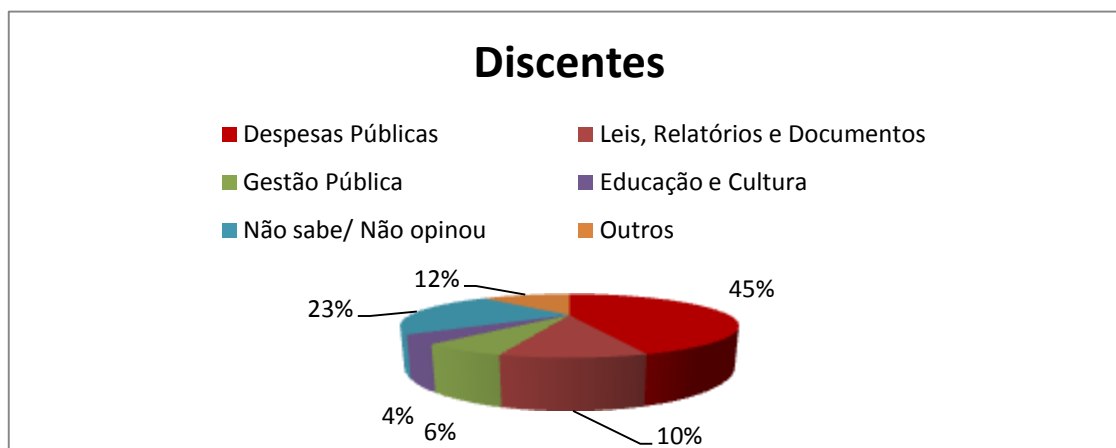


Gráfico 19: Temas que devem estar dispostos no portal da UNIVASF após a publicação da Lei de Acesso a Informação, sob o ponto de vista dos discentes

Quando perguntado sobre as informações que deveriam constar na página da UNIVASF, após a publicação da Lei de Acesso a Informação, os temas escolhidos pelos discentes foram: Despesas Públicas (45%); Leis, Relatórios e Documentos (10%); Gestão Pública (6%), e Educação e Cultura (4%). Nota-se ainda que dentre os 66% dos alunos que afirmaram no questionamento anterior já ter ouvido falar sobre a Lei, 23% não souberam opinar sobre a mesma.

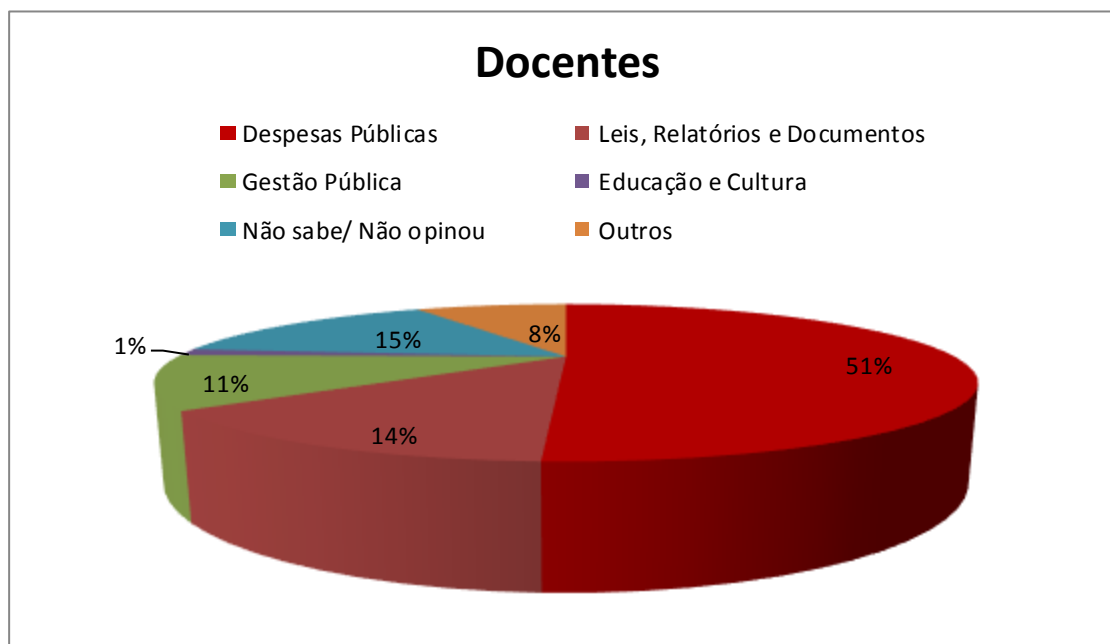


Gráfico 20: Temas que devem estar dispostos no portal da UNIVASF após a publicação da Lei de Acesso a Informação, sob o ponto de vista dos docentes

Quando perguntado aos professores, sobre as informações que deveriam constar na página da UNIVASF, após a publicação da Lei de Acesso a Informação, os temas escolhidos por eles foram: Despesas Públicas (51%); Leis, Relatórios e Documentos (14%); Gestão Pública (11%), e Educação e Cultura (1%). Nota-se ainda que dentre os 66% dos docentes que afirmaram no questionamento anterior já ter ouvido falar sobre a Lei, 15% não souberam opinar sobre a mesma.

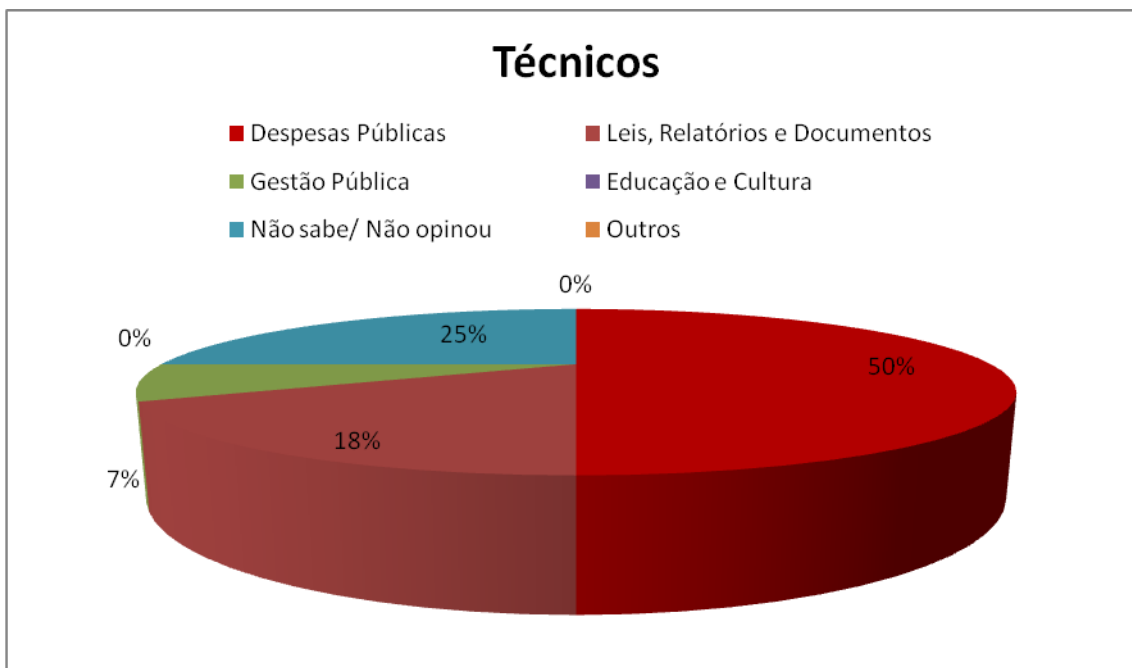


Gráfico 21: Temas que devem estar dispostos no portal da UNIVASF após a publicação da Lei de Acesso a Informação, sob o ponto de vista dos técnicos administrativos

Quando perguntado sobre as informações que deveriam constar na página da UNIVASF, após a publicação da Lei de Acesso a Informação, os temas escolhidos pelos técnicos foram: Despesas Públicas (50%); Leis, Relatórios e Documentos (18%); Gestão Pública (7%). Nota-se ainda que dentre os 68% dos técnicos que afirmaram no questionamento anterior já ter ouvido falar sobre a Lei, 25% não souberam opinar sobre a mesma.

Para Pinho e Sacramento (2004) é notório que uma nova safra de organizações tem sido plantada, por iniciativa da própria sociedade, com o propósito de exercer o controle político do governo, algumas atuando em nível local, outras em nível nacional. Também se faz necessário admitir, que esse processo ocorre de maneira tímida, lenta e, evidentemente, sofrendo todo tipo de bloqueio das forças conservadoras e retrógradas ligadas a uma sociedade no accountable.

Para analisar a percepção da comunidade sobre *accountability*, adotamos o conceito de que esse termo se refere, por um lado, ao cumprimento por agentes públicos de obrigações de prestar informações e responder a questionamentos para os cidadãos, diretamente ou por meio de representantes incumbidos dessa tarefa. Por outro lado, e não menos importante, *accountability* também se relaciona ao usufruto da prerrogativa dos cidadãos - diretamente ou por meio de representantes -

de exigir as informações, fazer questionamentos e receber justificativas, bem como de impor sanções ou gerar premiações de acordo com o que for evidenciado da ação dos responsáveis, o que sempre deverá levar em conta o efetivo atendimento ao interesse público.

Dentro desse contexto, podemos perceber que, apesar de mais da metade da comunidade acadêmica utilizar sempre ou frequentemente o portal eletrônico da instituição, menos de dez por cento procuram informações sobre prestações de contas ou assuntos relacionados à transparência da Universidade e mais de 80% dos seus usuários nunca utilizaram o portal para solicitar informações ao SIC e/ou Ouvidoria, indicando que essa população é pouco participativa ou não utiliza a via eletrônica para solicitar informações. Para Guimarães e Medeiros (2005), fica evidente que Governo Eletrônico e a sua consequente implementação, não pode ser percebido como se fosse um simples instrumento para aproximar o governo do cidadão. Pois, na percepção desse estudo, há a necessidade de ilustrar que Governo Eletrônico está associado à própria essência da democracia, transparência pública, boas condutas públicas, melhoria na prestação de serviços, qualidade na prestação dos serviços e, por fim, uma estratégia de cultivar uma cultura de inovação nos processos e na gestão organizacional. Durante a pesquisa foi averiguado que em torno de 10% dos usuários do portal já haviam entrado em contato por e-mail com os gestores da Universidade, sendo que destes, mais de oitenta por cento obtiveram algum tipo de resposta. O alto índice de resposta pode sinalizar a boa vontade de gestão em prover informações e/ou esclarecimentos, porém não o suficiente para promover a *accountability*, pois a transparência e participação social são conceitos indissociáveis, interdependentes e intercambiáveis, e esses padrões não podem ser aplicados dentro da UNIVASF, uma vez que, é perceptível o desinteresse dos seus usuários no acompanhamento da gestão.

Mesmo com a baixa participação popular no portal eletrônico, aproximadamente 40% dos entrevistados consideram-se um cidadão participativo e aproximadamente 90% concordam que o aumento do uso da internet contribui para o aumento da participação popular.

Uma das causas que pode levar o desinteresse dos entrevistados pode ser advinda da funcionalidade do site, pelos resultados analisados, metade dos usuários

acredita que as informações do portal não são de fácil acesso, principalmente pela ausência do mapa do portal e da pouca disponibilidade de links para acessar website interno e externo. O portal também não disponibiliza a ferramenta de pesquisa de conteúdo, que auxilia o usuário a rapidamente encontrar o conteúdo desejado no portal acessado, essas dificuldades para encontrar informações no site fazem com que a página se torne menos atrativa e desestimule o usuário a acessá-la. De maneira geral, os portais descrevem informações e serviços disponíveis simplesmente através de links para os sites dos órgãos e entidades públicos responsáveis pela produção dessas informações, sem, contudo, se preocuparem em colocar claramente qual é o escopo do portal, fornecendo dados precisos sobre a origem da informação, o que causa dificuldades para o estabelecimento da comunicação entre o governo e os diferentes públicos com os quais se relacionam.

Ao longo dos últimos anos, o uso das tecnologias de ponta associadas a modernas técnicas de administração desencadeou uma acelerada mudança no cenário mundial, provocando profundas transformações nas empresas e no governo. Entre essas transformações, a crescente utilização da *Internet* por empresas e cidadãos é uma oportunidade ímpar para que o governo crie novos serviços, com melhor qualidade e menor custo e para que a sociedade possa participar de uma forma mais efetiva na gestão governamental, seja questionando-a, seja encaminhando sugestões ou ambas as formas (Akutsu. 2002).

A análise dos critérios pertencentes ao parâmetro Inteligibilidade mostra que em termos de design, ou seja, em termos estéticos, de elaboração, e o seu conteúdo, a interface do portal da UNIVASF encontra-se bem avaliado, pois quase 70% dos entrevistados afirmaram que nesse critério o portal se encontra bem estruturado.

Uma breve análise dos resultados obtidos na dimensão da funcionalidade do site da UNIVASF e percepção dos usuários sobre *accountability* evidenciou uma constatação muito importante no contexto do presente trabalho, que o espaço da comunicação não vem sendo desenvolvida e que, portanto, o favorecimento da prática democrática pelo uso da Web não vem se concretizando, confirmando-se a percepção de que há muito a se realizar em termos de *accountability*.

5.2 Avaliar a percepção de gestores da instituição e dos órgãos de controle sobre *accountability* na UNIVASF

5.2.1 Análise da entrevista com o Reitor da UNIVASF

Uma entrevista foi realizada com o reitor, Julianeli Tolentino Lima, para avaliar suas impressões e percepções sobre os processos de *accountability* da UNIVASF.

Ao solicitar uma avaliação sobre o processo de *accountability* na UNIVASF, o gestor entende que os processos têm avançado bastante na instituição, embora considere que tais avanços ainda são incipientes, em vista da estrutura administrativa relativamente jovem de uma universidade com pouco mais de 10 anos de atuação.

O reitor aponta como principais limitações para a implementação de uma gestão mais “*accoutable*”, a carência de pessoal qualificado para lidar com os processos de prestação de contas provando à sociedade o bom uso dos recursos públicos e, além disso, a capacitação e qualificação dos servidores para responder aos órgãos de controle externo e interno para que as informações sejam sempre apresentadas de forma clara e objetiva.

Sobre as dificuldades encontradas pelo gestor para monitorar e implementar a Lei de Acesso a Informação na Instituição, mais uma vez é relatado a falta de profissionais qualificados, tanto para gerir os recursos de prestação de contas, como para capacitar e qualificar os servidores para responder aos órgãos de controle externo e interno.

Quando questionado sobre a funcionalidade do portal eletrônico, o gestor afirma ainda que embora haja dificuldades para apresentar um portal que atenda todas as exigências da Lei de Acesso à informação, as informações são disponibilizadas com nível razoável de transparência e clareza, sendo necessárias apenas algumas mudanças estruturais para que o site se torne mais acessível.

5.2.2 Análise da entrevista realizada com o gestor do SIC

Uma entrevista foi realizada com o gestor do SIC, para avaliar suas impressões e percepções sobre os processos de *accountability* da UNIVASF.

Ao ser questionado sobre os principais problemas enfrentados pelo SIC para fornecer informações seguras ao público, o gestor queixa-se da dificuldade na comunicação entre os setores, que torna todo o processo de transparência muito mais burocrático. Além disso, nunca existiu participação da equipe do SIC em cursos que forneçam treinamentos/ atualizações sobre a Lei de Acesso a Informação, oferecidos pela Controladoria Geral da União ou outra instituição, havendo carência de pessoal qualificado para lidar com os processos de prestação de contas provando à sociedade o bom uso dos recursos públicos.

Sobre os prazos e o fluxo existente dentro da Universidade para que essas informações sejam respondidas dentro do período estabelecido pela LAI, o gestor afirma que os setores respondem ao SIC dentro do prazo e que o mesmo atende todas as solicitações dentro do tempo estabelecido pela lei.

Quando questionado sobre a responsabilidade do SIC com a transparência ativa, a percepção do gestor é que existe certa dificuldade em se relacionar com a Secretaria de Tecnologia da informação e com pró-reitorias para desenvolver e publicar informações exigidas pela LAI. A dificuldade na comunicação entre os setores foi novamente citada como a maior dificuldade para a promoção da *accountability*.

5.2.3 Análise da entrevista realizada com o gestor do STI

Uma entrevista foi realizada com o gestor da STI, para avaliar suas impressões e percepções sobre os processos de *accountability* da UNIVASF.

O gestor da STI informou que não estava apto a responder informações sobre *accountability*, uma vez que o setor apenas atende demandas das Pró-reitorias, Secretarias e outros setores da universidade para publicar as informações no portal eletrônico.

5.2.4 Análise do questionário enviado ao TCU e CGU

Para entender a ótica dos órgãos de controle em relação às ações de gestão da UNIVASF, foram enviados questionários para auditores do TCU e CGU e para o

e-mail institucional de ambos os órgãos, bem como foi realizada uma breve análise de acórdãos e relatórios de auditoria recentes que tiveram como objeto a universidade, com o objetivo de determinar que tipo de ações são esperadas e qual o panorama da *accountability* dentro do contexto da UNIVASF, em comparação com a situação das instituições federais de ensino, quanto ao atendimento da Lei de Acesso à Informação. Não houve resposta da Controladoria Geral da União, prejudicando dessa forma possíveis benefícios trazidos nesse trabalho para a promoção de *accountability* na UNIVASF, pois um importante órgão de controle como este certamente tem muitas sugestões interessantes para agregar valor à transparência nesta instituição, pois periodicamente audita a UNIVASF e com a inércia deste órgão de controle, não foi possível avaliar sua percepção. Já o Tribunal de Contas da União se manifestou informando que as respostas às perguntas formuladas encontram-se nas manifestações constantes no TC-023.205/2014-8, que junto com RA201503670, resultado de auditoria conduzida pela CGU, serviram como base para as considerações que serão feitas a seguir.

O TC-023.205/2014-8 é o relatório de uma auditoria que consistiu no levantamento da situação de governança e gestão das aquisições na Administração Pública Federal (Perfil Governança das Aquisições - Ciclo 2013).

O item 3.9 diz respeito às deficiências em *accountability* encontradas durante a auditoria. O achado informa que “a UNIVASF não estabeleceu diretrizes para que a íntegra dos processos de aquisições seja publicada na Internet e não determina a publicação na sua página na Internet da decisão quanto à regularidade das contas proferida pelo órgão de controle externo e da agenda de compromissos públicos do principal gestor responsável pelas aquisições”. O Tribunal recomendou que a universidade passasse a publicar estas informações em seu portal. É necessário salientar que a análise constituiu apenas pequena parte da auditoria, o que demonstra que mesmo nos órgãos de controle a importância da *accountability* ainda está relegada a um segundo plano. Entretanto observou-se que o campo destinado ao tema no relatório trata apenas da publicação de informações no site da instituição, sem uma análise mais detalhada no que tange à transparência passiva e dos pedidos de informação.

Consolidando o entendimento de todos esses entrevistados, percebe-se que a percepção do gestor máximo da UNIVASF sobre o desenvolvimento da *accountability* na instituição é de que esse processo tem avançado bastante, embora o mesmo considere que os avanços ainda não são notórios, por entender que a universidade é relativamente jovem, com pouco mais de 10 anos de atuação. Esse avanço ocorre lentamente principalmente pela dificuldade em implementar a Lei de Acesso a Informação, enfrentando os principais dilemas administrativos que são a falta de recursos financeiro e humano. Recursos financeiros são fundamentais para o fornecimento da infraestrutura de arquivos e base de dados, como também para a formação e treinamento de administradores do acesso à informação. Essa ausência de recursos para treinamentos também é citada como um grave problema pelo gestor do SIC, pois desde a implementação do SIC, os seus servidores nunca receberam treinamentos dos órgãos de controle responsáveis. Outro grande dilema observado durante as entrevistas é sobre o corpo técnico responsável por esse serviço, pois a produção e divulgação de informações públicas de qualidade e confiáveis exige o uso intensivo e programado de tecnologias da informação e da comunicação, entretanto o uso adequado dessas tecnologias esbarra na ausência de conhecimento técnico necessário para isso dentro da equipe do SIC. Aliado a esses problemas, é notória a falta de comunicação entre os setores e até mesmo a resistência de alguns gestores em entender a importância da transparência ativa. Isso ficou perceptível, quando o gestor do STI não respondeu a entrevista para a pesquisa, alegando que o seu setor trabalha apenas por demanda, alimentando as páginas conforme solicitação dos setores responsáveis. Nas entrevistas com o Reitor e com o gestor do SIC, pode-se constatar que os gestores reconhecem a sua limitada capacidade de efetuar mudanças no comportamento dos indivíduos em relação à adesão ao processo de mudança em função do clima e da cultura organizacional que segundo eles é de resistência a mudanças.

Apesar das dificuldades tanto financeiras como de pessoal, os gestores acreditam que seus esforços atendem, mesmo que parcialmente, o que é solicitado pela lei e reconhecem a necessidade de ampliar esses serviços para que atendam efetivamente o anseio da sociedade sobre a transparência da instituição.

5.3 Analisar as informações existentes no banco de dados do Sistema de Informação ao Cidadão (SIC).

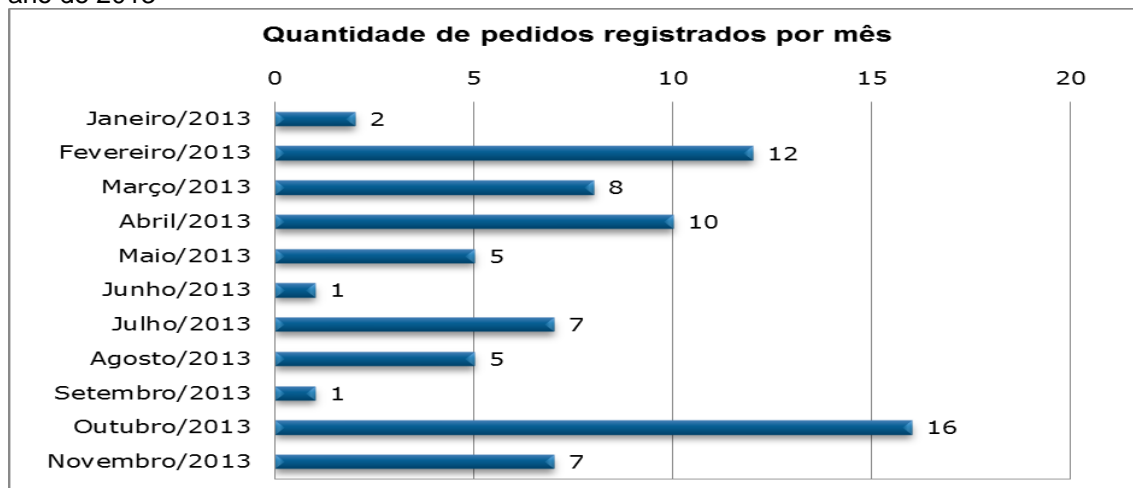
O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) foi instituído através da Portaria Normativa nº 01, de 29 de maio de 2012, como o setor responsável por receber, registrar e responder os pedidos de acesso à informação com base na Lei nº 12527/11 (Lei de Acesso à Informação); atender e orientar o público quanto ao acesso à informação, bem como informar sobre a tramitação de documentos da instituição; e nos campi da UNIVASF atender a demandas específicas da atividade de registro acadêmico e apoio ao discente. Como complemento ao dispositivo anterior, a Portaria Normativa nº 01, de 21 de novembro de 2014, estabelece normas para o pedido de vistas e cópias para os atendimentos prestados pela Rede SIC-UNIVASF, bem como para o pagamento das despesas destinadas ao ressarcimento do custo do material gasto com a reprodução em papel e de eventual postagem, por meio de Guia de Recolhimento da União - GRU. No portal são fornecidos formulários digitais para pedidos de acesso à informação, recursos e reclamações, tanto para pessoas físicas quanto jurídicas. Os pedidos podem ser feitos pessoalmente, nos endereços físicos fornecidos no próprio portal, ou *online* através do e-SIC (os pedidos realizados fisicamente também são registrados na plataforma digital), cujo endereço eletrônico também é disponibilizado através de um *link* direto na página. Na UNIVASF, o responsável institucional pelo trabalho de monitoramento e orientação em relação à Lei de Acesso à Informação é o Diretor do Departamento de Gestão de Contratos – DGC/SECAD, Bruno Cezar Silva, designado pela Portaria nº 36, de 23 de janeiro de 2014, conforme o art. 40 da referida lei.

Nesse âmbito, foi realizado um levantamento da quantidade de pedidos de acesso à informação nos exercícios de 2013 a 2015, realizados através do SIC sobre pedidos de informações à UNIVASF. Os resultados encontrados nessa seção foram obtidos através dos relatórios que o próprio sistema disponibiliza. Ele dispõe as respostas em gráfico com a quantidade de pedido de registrados por mês, pelo Serviço de Informação ao Cidadão, conforme quadro abaixo:

Período de consulta: 01/2013 a 12/2013.

No ano de 2013, foram registrados 74 pedidos de informação na SIC, atingindo uma média de 6,17 pedidos mensais. O tempo médio para resposta no ano de 2013 foi de 9,47 dias. No gráfico 1 é possível observar a quantidade de pedidos registrados por mês.

Gráfico 22: Quantidade de pedidos registrados por mês, pelo Serviço de Informação ao Cidadão no ano de 2013



No quadro 5 é possível verificar os questionamentos mais solicitados pelos cidadãos, sendo que informações sobre a administração pública obteve 41,89 % do interesse do público, enquanto que os temas relacionados a fiscalização e *accountability* obteve apenas 10,81%. No exercício de 2013 foram endereçados ao SIC, setenta e quatro solicitações. O Vocabulário Controlado pelo Governo Eletrônico (VCGE) considera como administração pública todo assunto referente ao atendimento ao Cidadão, Compras Governamentais, Controle Social e Prestação de Contas, Ética Pública, Legislação e Normas, Patrimônio da União, Planejamento e Orçamento, Recursos Humanos e Recursos Logísticos, justificando a alta procura por esse tema. Esses temas são relacionados à *accountability*, demonstrando o interesse das pessoas sobre uma administração pública mais séria e comprometida com o interesse público.

O segundo ponto a ter mais destaque é o referente à educação. Dos 74 pedidos 25 correspondem a esse tema. Esse alto número também é normal em função da Universidade ser um ambiente que promove o Ensino, Pesquisa e Extensão.

Quadro 5: Principais tipos de solicitações requeridas para o Serviço de Informação ao Cidadão no ano de 2013

Temas das solicitações (Top 10)		
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Governo e Política - Administração pública	31	41,89%
Educação - Educação superior	18	24,32%
Governo e Política - Fiscalização do estado	8	10,81%
Educação - Financiamento da educação	2	2,70%
Educação - Profissionais da educação	2	2,70%
Governo e Política – Governo Eletrônico	2	2,70%
Habitação, Saneamento e Urbanismo - Serviços Urbanos	2	2,70%
Educação - Legislação educacional	1	1,35%
Economia e Finanças - Administração financeira	1	1,35%
Cultura, Lazer e Esporte - Cultura	1	1,35%

O meio de comunicação mais utilizado pelo SIC para enviar as suas respostas, foi pelo sistema e por correspondência eletrônica, perfazendo quase 96%, enquanto que as buscas pessoais corresponderam a apenas 4 %, corroborando com a literatura, que cita as novas Tecnologias de Informação como uma forma ativa no controle da transparência pública (Quadro 6).

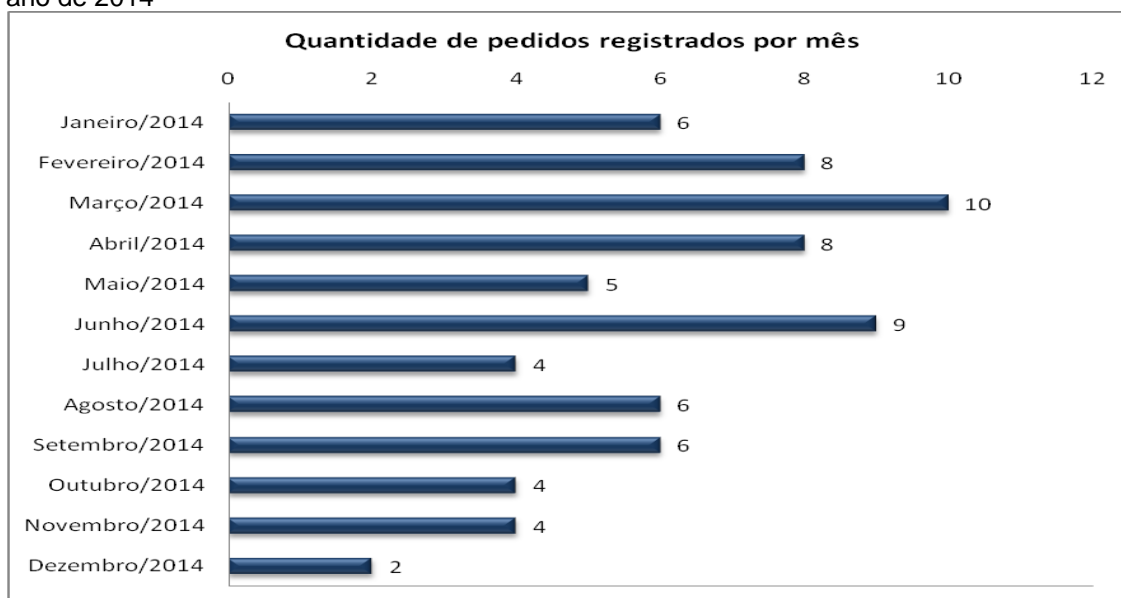
Quadro 6: Principais formas de envio de resposta utilizada pelo Serviço de Informação ao cidadão no ano de 2013

Meios de envio de resposta		
Meio	Quantidade	% de pedidos
Pelo sistema (com avisos por e-mail)	47	63,51%
Correspondência eletrônica (e-mail)	24	32,43%
Buscar/Consultar pessoalmente	3	4,05%

Período de consulta: 1/2014 a 12/2014.

No ano de 2014, foram registrados 72 pedidos de informação na SIC, atingindo uma média de 6 pedidos mensais, havendo uma pequena queda nas solicitações, quando comparado ao ano de 2013. O tempo médio para resposta no ano de 2014 foi de 7,11 dias, mostrando maior celeridade nos atendimentos do que ano de 2013. No gráfico 2, é possível observar a quantidade de pedidos registrados por mês.

Gráfico 23: Quantidade de pedidos registrados por mês, pelo Serviço de Informação ao Cidadão no ano de 2014



No quadro 7 é possível verificar os questionamentos mais solicitados pelos cidadãos, sendo que informações sobre a administração pública continuam sendo o tema de maior interesse do público com 41,67 % de solicitações, enquanto às informações sobre o Governo eletrônico obteve apenas 2,78%.

Quadro 7: Principais tipos de solicitações requeridas para o Serviço de Informação ao Cidadão no ano de 2014

Temas das solicitações (Top 10)		
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Governo e Política - Administração pública	30	41,67%
Educação - Educação superior	21	29,17%
Educação - Assistência ao estudante	11	15,28%
Governo e Política – Governo Eletrônico	2	2,78%
Saúde - Saúde da mulher	1	1,39%
Governo e Política - Política	1	1,39%
Educação - Parâmetros e diretrizes curriculares nacionais	1	1,39%
Educação - Financiamento da educação	1	1,39%
Educação - Educação profissional e tecnológica	1	1,39%
Economia e Finanças - Administração financeira	1	1,39%

Assim como no ano de 2013, o meio de comunicação mais utilizado pelo SIC para enviar as suas respostas foi pelo sistema e por correspondência eletrônica, perfazendo quase 96%, enquanto que as buscas pessoais corresponderam a apenas 4 %, corroborando com a literatura, que cita as novas Tecnologias de Informação como uma forma ativa no controle da transparência pública (Quadro 8).

Quadro 8: Principais formas de envio de resposta utilizada pelo Serviço de Informação ao cidadão no ano de 2014

Meios de envio de resposta		
Meio	Quantidade	% de pedidos
Pelo sistema (com avisos por email)	64	88,89%
Correspondência eletrônica (e-mail)	5	6,94%
Buscar/Consultar pessoalmente	3	4,17%

Período de consulta: 1/2015 a 12/2015.

No ano de 2015, foram registrados 134 pedidos de informação na SIC, atingindo uma média de 11,17 pedidos mensais, demonstrando um aumento relevante na busca de informações, principalmente quando comparado aos anos de 2013 e 2014. O tempo médio para resposta no ano de 2015 foi de aproximadamente 5 dias, mostrando que também houve celeridade nos atendimentos, em comparação aos anos anteriores. No gráfico 3 é possível observar a quantidade de pedidos registrados por mês.

Gráfico 24: Quantidade de pedidos registrados por mês, pelo Serviço de Informação ao Cidadão no ano de 2015



No quadro 9 é perceptível uma relevante mudança quanto aos temas das solicitações, é possível verificar que os questionamentos sobre a administração pública continuam sendo o tema de maior interesse do público com 39,55 % e fiscalização 36,57%, temas que englobam *accountability* interesse da população no

ano de 2015. Esses resultados demonstram que a tecnologia é um instrumento de acesso aos conteúdos, devendo seu uso estar associado às práticas de inclusão para a informação. Câmara (2007) acrescenta que a associação do domínio da técnica ao domínio dos conteúdos é caminho para uso crítico da informação. Para tanto, é necessário aprender a identificar uma informação pertinente, filtrá-la e classificá-la, levando em consideração as prioridades. Esse processo permite a inclusão informacional, a qualificação e o exercício da cidadania.

Quadro 9: Principais tipos de solicitações requeridas para o Serviço de Informação ao Cidadão no ano de 2015

Temas das solicitações (Top 10)		
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Governo e Política - Administração pública	53	39,55%
Governo e Política - Fiscalização do estado	49	36,57%
Educação - Educação superior	16	11,94%
Educação - Assistência ao estudante	4	2,99%
Economia e Finanças - Finanças	2	1,49%
Governo e Política - Organização do estado	2	1,49%
Educação - Profissionais da educação	1	0,75%
Educação - Gestão escolar	1	0,75%
Economia e Finanças - Administração financeira	1	0,75%
Comércio, Serviços e Turismo - Comércio e Serviços	1	0,75%

Nos últimos anos é evidente um aumento na participação dos cidadãos no processo de controle dos atos da administração pública. Esta percepção é reforçada em virtude do crescimento de pedidos de informação que foram efetuados no ano de

2013 com 74 solicitações e em 2015 já saltou para 134 solicitações. A mudança da estrutura física do SIC, anteriormente localizada no bloco de laboratórios, para as proximidades do restaurante universitário, pode ter ocasionado uma maior visibilidade do setor, facilitando o acesso dos seus usuários e aumentando a sua procura. Também foi perceptível o aumento da procura de informações sobre assistência estudantil no ano de 2015, esse fato pode ter sido ocasionado pelos avanços da universidade nesse setor, com a inauguração dos restaurantes universitários e por disponibilizar transporte estudantil gratuito entre os campus Juazeiro, Petrolina Centro e Petrolina Rural. Ambos os programas foram inaugurados no final de 2014, refletindo o aumento da demanda no SIC em 2015.

Observa-se que em 2014 a procura de informações no SIC foi praticamente a mesma de 2013, inclusive com uma leve queda. Não vislumbramos nenhum motivo aparente para essa redução, pois esperado seria que esse número fosse superior ao ano de 2013, haja vista a comunidade está ainda mais familiarizada com esse serviço com o passar do tempo.

5.4 Analisar a utilização do portal eletrônico da UNIVASF como instrumento de *accountability*.

Para avaliar o portal da UNIVASF foi adaptado o modelo de análise da pesquisa de Akutsu (2002) e ANAO (1999). Este modelo foi modificado para a realidade da UNIVASF.

5.4.1 Estrutura do Portal da UNIVASF

Em conformidade com as exigências legais, estabelecidas para a divulgação de informações que não necessitam de demanda específica, ou seja, aquelas relacionadas à transparência ativa, a UNIVASF, assim como os outros órgãos/entidades, criou uma seção, com detalhamento da sua estrutura, das nomenclaturas e dos conteúdos que disponibilizam informações sobre a estruturação e o funcionamento organizacional, podendo ser visualizada no endereço www.univasf.edu.br, conforme figura abaixo:

Figura 6: Página Inicial do Portal da UNIVASF

The image shows the homepage of the UNIVASF portal. At the top, there is a navigation bar with links for 'Participe', 'Serviços', 'Legislação', and 'Canais'. Below this is a banner for 'LISTA DE ESPERA sisu'. The main content area is divided into three columns: 'Eventos' (listing various academic events), 'Serviços' (listing various university services), and 'Notícias' (listing recent news). The footer contains logos for various institutions and a copyright notice.

Fonte: <http://www.univasf.edu.br/>

Verificou-se que todas as Informações e publicações básicas estão disponíveis, inclusive em arquivos para download e todas as informações do portal são disponibilizadas ao público em geral, dessa forma, atingindo o estágio 1 definido para esse modelo de análise.

Verificou-se ainda que o respectivo portal não apresenta mapa que possibilite melhor orientação. Em se tratando do portal de uma Universidade Federal, instituição presente em três estados da federação e atendendo mais de 5 mil alunos, é de se imaginar que o fluxo de informações e a necessidade de diversas interações digitais demande uma página mais complexa, cuja navegação seria facilitada pela presença de um mapa. O portal não dispõe de um mecanismo próprio de buscas na página, utilizando-se da ferramenta de buscas do Google. A página inicial é extremamente resumida, mas contém um atalho direto para a área denominada “Acesso à Informação”, com base nas determinações da Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527, de 18/11/2011), subdividida em vários tópicos, facilitando a localização

da informação desejada. Dessa forma constata-se que o portal da UNIVASF não atingiu o estágio.

Na página **Institucional** estão dispostas informações sobre a UNIVASF como histórico, proposta pedagógico-acadêmica, localização dos campi e cursos oferecidos, estrutura administrativa e organograma, normas institucionais, relatórios de gestão, comissões e agenda das autoridades (reitoria, vice-reitoria, chefia de gabinete e procuradoria).

Em **Ações e Programas** são divulgadas informações referentes aos programas, ações, projetos e atividades realizadas pela UNIVASF.

Na seção **Auditorias** são divulgadas informações referentes ao resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomada de contas realizadas na UNIVASF.

Na página **Convênios** existe um *link* para a página do Portal da Transparência do Governo Federal, onde podem ser pesquisadas informações sobre os repasses e transferências de recursos financeiros recebidos pela UNIVASF.

Na seção **Despesas** há outro *link* para o Portal da Transparência, onde podem ser consultados dados sobre execução orçamentária e financeira da UNIVASF.

Na aba **Licitações e Contratos** são listadas as licitações e contratos firmados pela UNIVASF, instruções para contratação direta, compras públicas, informações sobre as comissões de licitações e departamento de compras, além de editais.

Em **Servidores e Terceirizados** existe um caminho para a página do Portal da Transferência, onde podem ser pesquisadas informações relativas aos servidores da UNIVASF. As informações referentes aos funcionários terceirizados estão desatualizadas desde 18/08/2014.

A seção **Perguntas Frequentes** deveria conter uma lista de perguntas frequentes e suas respostas sobre a UNIVASF e suas atividades, mas a página encontra-se em construção e estas informações jamais foram disponibilizadas.

Na página **Sobre a Lei de Acesso à Informação**, são divulgadas informações sobre a Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, como os temas tratados pelo referido dispositivo legal, procedimentos para solicitação de acesso e mecanismos recursais, estatísticas de acesso, *link* para o e-SIC (Sistema Eletrônico

de Serviço de Informações ao Cidadão), sistema centralizador de pedidos de informação.

Sob o título **Serviço de Informações ao Cidadão – SIC** estão dados referentes ao seu funcionamento no âmbito da UNIVASF. São fornecidas informações referentes à localização em cada campus, com endereço, telefone e horário de funcionamento, bem como formulários de solicitações de informações e suas respectivas normas.

5.4.2 Atualização do Portal

Nesta seção observou-se durante 30 dias, de 04/10/2015 a 03/11/2015, as notícias ofertadas pela UNIVASF, bem como a base de dados armazenados no portal.

No tocante a notícias observamos nesse ínterim que é atualizada praticamente todos os dias úteis. As principais notícias são provenientes de ações relacionadas a estudantes tanto na graduação como na pós-graduação. Tais fatos são normais haja vista que trata-se de uma universidade e sua atividade principal é o ensino, pesquisa e extensão.

Entretanto, é importante ressaltar que além da sua atividade típica (ensino, pesquisa e extensão), ela também desenvolve muitas atípicas, mais que são importantíssimas, pois sem elas não é possível alcançar as atividades típicas. Trata-se das atividades administrativas que em sua natureza é carregada de muita burocracia e de exigências Constitucionais, legais e normativas diversas.

Foi analisado nesse período que não há preocupação da UNIVASF em disponibilizar entre suas notícias processos de contratação por licitação, seja em qualquer de suas modalidades, programação de sua execução orçamentária e financeira. Com isso, acaba comprometendo o alcance da *accountability* já que muitos cidadãos deixam de tomar conhecimento sobre as ações desenvolvidas pela UNIVASF e com isso é grande a possibilidade de questionamentos da sociedade, seja no momento da fase interna dos procedimentos, seja na fase externa.

Observamos que em suas notícias são informadas a realização de concursos públicos o que é bom para a promoção da *accountability* já que com essa

transparência amplia a concorrência. Além disso, a sociedade pode tomar conhecimento de todo processo pertinente à realização desse certame e assim poder acompanhar de perto todo o processo, fortalecendo dessa forma iniciativas de *accountability*.

No tocante à base de dados mantida no portal observamos uma forte queda em relação à *accountability* já que suas informações estão bastante desatualizadas. Observamos informações referentes à licitação, por exemplo, com data de 2012, 2013, 2014 e 2015. Conforme AKUTSU (2002) a informação não deve apenas ser disponibilizada, mas também deve está atualizada.

Dessa forma, como as informações encontradas no banco de dados da Universidade encontram-se desatualizadas, há inquestionavelmente uma falta de informação sobre os acontecimentos recentes da Universidade e conseqüentemente baixa de *accountability* já que os cidadãos sem ter conhecimentos do que está acontecendo não tem elementos necessários para controlar as ações dos gestores para melhorar seus procedimentos.

A ausência de alguns dados e a desatualização de outros contribuem para a deficiência das informações prestadas pela UNIVASF, podendo comprometer a credibilidade da proposta de disponibilizar informações, inclusive constatado pelo TCU através de procedimento de auditoria que demonstrou a fragilidade de disponibilização de informações necessárias em seu sitio eletrônico. Sendo assim, observa-se que o estágio 3 é atendido parcialmente.

5.4.3 Análise do portal sob a exigência das leis de acesso a informação:

Na página **Sobre a Lei de Acesso à Informação**, são divulgadas informações sobre a Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, como os temas tratados pelo referido dispositivo legal, procedimentos para solicitação de acesso e mecanismos recursais, estatísticas de acesso, *link* para o e-SIC (Sistema Eletrônico de Serviço de Informações ao Cidadão), sistema centralizador de pedidos de informação.

A lei 12.527, lei de acesso à informação, em seu Art. 8º trouxe como dever dos órgãos e entidades públicas ter que publicar na internet informações públicas de

interesse coletivo ou geral. De acordo com o decreto nº 7.724/2012, entre outras informações, os órgãos e entidades do poder executivo federal deverão publicar em seus sítios eletrônicos:

- a) estrutura organizacional e competências dos órgãos, além dos endereços e telefones de suas unidades e horários de atendimento ao público;
- b) programas, projetos, ações, obras e atividades, indicando a unidade responsável, principais metas e resultados e indicadores (se existirem);
- c) repasses ou transferências de recursos financeiros;
- d) execução orçamentária e financeira detalhada;
- e) procedimentos licitatórios, com os contratos celebrados e notas de empenho emitidas;
- f) remuneração recebida por servidores de maneira individualizada;
- g) respostas a perguntas mais frequentes da sociedade.

Coube à LAI obrigar os gestores públicos o fornecimento de informações que atendam à coletividade. Essas são as demandas ativas, as quais não há margem de discricionariedade administrativa do administrar público quanto disponibilizar em seus portais. Como é a lei que determina não há margem para qualquer outro procedimento que não seja o atendimento legal. Entretanto, vários dispositivos exigidos pela LAI não estão sendo atendido. No portal observamos que contém o organograma e também verificamos que na carta de serviços dos setores contém as informações referentes às suas competências, endereços, telefones e horários de atendimento, esse critério exigido pela LAI é cumprido pela UNIVASF, fato este que reforça a *accountability* em seu portal já que as organizações, cidadãos, ministério público, Tribunal de Contas da União, Controladoria Geral da União têm a sua disposição informações sobre os setores e suas competências, com isso aumentando o controle social sobre os atos praticados pela instituição.

Observamos que em relação ao item da LAI que trata sobre programas, projetos, ações, a UNIVASF disponibiliza as informações pertinentes a estes temas, multiplicando dessa forma aquilo que é desenvolvido pela Universidade que ele entende que é relevante e que agrega valores para a comunidade acadêmica como para a sociedade de uma forma geral. Com essas informações a sociedade pode acompanhar as ações desenvolvidas e assim exigir um melhor resultado.

O item da transparência ativa relacionado aos repasses ou transferências de recursos financeiros à UNIVASF restringe-se apenas a colocar o link do portal da transparência: www.portaldatransparencia.gov.br/convenios. Apesar do portal disponibilizar o link para o portal da transparência, sua consulta não é tão simples, pois o seu conteúdo prevê todos os convênios repassados pelo governo federal, seja para o próprio governo federal, como para o estado e município. Portanto, para um cidadão comum demandaria um esforço muito grande, uma vez que a população não possui conhecimento técnico para identificar as transações financeiras da instituição, levando ao comprometimento da transparência ativa no portal. Para resolver esse problema, o ideal seria que a Universidade criasse na parte de convênios um banco de dados com todas as informações disponíveis a estes temas por exercício financeiro, que fossem permanentemente atualizados. Convênio em regra tem uma finalidade específica, por este fato, entende-se que é imprescindível que o conteúdo seja facilmente interpretado para que haja um efetivo controle social, bem como pelas agências de controle.

A LAI exige a disponibilização das informações referentes à execução orçamentária e financeira detalhada, no entanto, no portal da UNIVASF trata apenas de despesas e faz a mesma coisa que fez com os convênios, disponibiliza o link do portal da transparência: www.portaldatransparencia.gov.br/despesa. Por isso, disponibilizar essas informações em um banco de dados, detalhando as despesas com pessoal efetivo, terceirizados, bens e serviços, tornaria as informações mais atrativas e seria um estímulo à participação popular e conseqüentemente à *accountability*. No item da transparência ativa que trata sobre procedimentos licitatórios, com os contratos celebrados e notas de empenho emitidas, a UNIVASF apenas divulga as licitações e contratos realizados. Disponibiliza os links do setor e comissões que trabalham com licitações e contratos na unidade, que são: DCL – Departamento de Compras e Licitações, CPL – Comissão Permanente de Licitações e CEL – Comissão Especial de Licitações, não sendo informado se há mais setores que realizem tais procedimentos.

Entrando nesses links constata-se que a comissão, CEL trata de concorrência e Convite e lá as licitações são separadas por exercícios. A última licitação realizada por esta comissão foi em 2015. A Comissão Permanente de Licitações trabalha com

as modalidades de licitações concorrência, tomada de preços e convite e também separa as licitações por exercícios. A última licitação realizada por esta comissão foi em 2015. O Departamento de Compras e Licitações trabalha com as modalidades de licitações Pregão e Leilão, a última licitação realizada por este departamento foi em 2016.

Nada foi visualizado sobre dispensa de licitações e inexigibilidade de licitações. Essas também envolvem dispêndios de recursos públicos e deveriam conter essas informações no portal da Universidade. Não existe disponibilização das notas de empenho em seus bancos de dados. Com essa falta de atendimento legal mostra deficiência em *accountability*, uma vez que as exigências da lei não estão sendo cumpridas.

Em relação ao item da lei que exige que seja disponibilizado em seu portal: remuneração recebida por servidores de maneira individualizada, nada é fornecido, dessa forma não há um atendimento à determinação legal. O salário dos servidores é de interesse geral e dispor dessas informações no portal, aumentaria o nível de transparência e *accountability*.

O último item analisado foi sobre as perguntas e respostas mais frequentes da sociedade, observamos que a UNIVASF não cumpre essa determinação legal. Esse canal de discussão é de suma importância para os gestores conhecer as reais necessidades e dificuldades da comunidade. Sem esse canal de comunicação à disposição, o gestor perde a oportunidade de fortalecer a democracia por não saber dos anseios da sociedade. Com isso, observa-se que o estágio 4 é atendido parcialmente e o estágio 5 não é alcançado.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No decorrer deste Capítulo será apresentado as conclusões da pesquisa, bem como suas contribuições, limitações e recomendações para futuros estudos.

Podemos perceber que, apesar de mais da metade da comunidade acadêmica utilizar sempre ou frequentemente o portal eletrônico da instituição, menos de dez por cento procuram informações sobre prestações de contas ou assuntos relacionados à transparência da Universidade e mais de 80% dos seus usuários nunca utilizaram o portal para solicitar informações ao SIC e/ou Ouvidoria, indicando que essa população é pouco participativa ou não utiliza a via eletrônica para solicitar informações. Para Pires (2011), “A participação social visa a pressionar as instituições a serem mais ágeis e transparentes e também a propiciar um suporte de legitimidade às decisões de direção. Trata-se de instância política da comunidade de usuários de um serviço público”.

Durante a pesquisa foi averiguado que em torno de 10% dos usuários do portal já haviam entrado em contato por e-mail com os gestores da Universidade, sendo que destes, mais de oitenta por cento obtiveram algum tipo de resposta. O alto índice de resposta pode sinalizar a boa vontade de gestão em prover informações e/ou esclarecimentos, porém não o suficiente para promover a *accountability*, pois a transparência e participação social são conceitos indissociáveis, interdependentes e intercambiáveis, e esses padrões não podem ser aplicados dentro da UNIVASF, uma vez que, é perceptível o desinteresse dos seus usuários no acompanhamento da gestão. Duas importantes características de *accountability* foram ressaltadas por Schedler (1999), a primeira é a capacidade de resposta (*answerability*), que corresponde a uma obrigação dos detentores de mandatos públicos informarem, explicarem e responderem por seus atos. A segunda é a possibilidade de punição (*enforcement*), diretamente relacionada à capacidade das agências governamentais de impor sanções e até mesmo a perda de poder para aqueles que violam os deveres públicos.

O pouco conhecimento sobre *accountability* e a funcionalidade do site foram dois pontos críticos para o desinteresse da comunidade acadêmica, isso foi

evidenciado pelos resultados analisados, metade dos usuários acreditam que as informações do portal não são de fácil acesso, principalmente pela ausência do mapa do portal e da pouca disponibilidade de links para acessar website interno e externo. O portal também não disponibiliza a ferramenta de pesquisa de conteúdo, que auxilia o usuário a rapidamente encontrar o conteúdo desejado no portal acessado, essas dificuldades para encontrar informações no site, faz com que a página se torne menos atrativa e desestimule o usuário a acessá-lo.

Uma breve análise dos resultados obtidos na dimensão da funcionalidade do site da UNIVASF e percepção dos usuários sobre *accountability* evidenciou uma constatação muito importante no contexto do presente trabalho, que o espaço da comunicação não vem sendo desenvolvida e que, portanto, o favorecimento da prática democrática pelo uso da Web não vem se concretizando, confirmando-se a percepção de que há muito a se realizar em termos de *accountability*.

A percepção dos gestores sobre o desenvolvimento da *accountability* na instituição é de que esse processo tem avançado bastante, embora considerem que os avanços ainda não são notórios, por entender que a universidade é relativamente jovem, com pouco mais de 10 anos de atuação. Esses avanços ocorrem lentamente principalmente pela dificuldade em implementar a Lei de Acesso a Informação, enfrentando os principais dilemas administrativos que são a falta de recursos financeiro e humano. Aliado esses problemas, existe a falta de comunicação entre os setores e até mesmo a resistência de alguns gestores em entender a importância da transparência ativa. Apesar das dificuldades tanto financeiras como de pessoal, os gestores acreditam que seus esforços atendem, mesmo que parcialmente, o que é solicitado pela lei e reconhecem a necessidade de ampliar esses serviços para que atendam efetivamente o anseio da sociedade sobre a transparência da instituição.

Em relação ao portal, observa-se que as informações referentes a licitações, contratos e convênios não são atualizadas e com relação a despesas, remuneração de servidores públicos, sequer estão disponibilizados no portal eletrônico, sendo disponibilizado apenas o portal da transparência para que seja feito a consulta pelos interessados. De acordo com o modelo de análise adaptado para este estudo, foi

possível perceber que o portal da universidade atinge na sua totalidade o estágio 1 e apenas parcialmente os estágios 3 e 4 e os estágio e 2 e 5 não são aplicados.

Diante do exposto, observa-se que a universidade precisa avançar para manter *accountability* em um nível satisfatório, visto que não mantém grande parte das suas informações atualizadas, não possui canal de comunicação para receber sugestões/ reclamações, além disso, o portal da UNIVASF não disponibiliza todas as demandas ativas previstas na lei de acesso a informação. Conforme Sacramento e Pinho (2016) a construção da *answerability* no Brasil é contínua, porém têm dificuldades na sua consolidação, isso é perceptível na recente tentativa dos chefes do executivo em violar a Lei de Responsabilidade Fiscal, demonstrando que apesar de contínua, a *answerability* no Brasil caminha em passos lentos e em risco de retrocesso.

Em suma, esta pesquisa buscou apresentar contribuições para a área acadêmica, por possuir resultados que possam ser comparados com outros trabalhos sobre governo eletrônico e *accountability* nas universidades, como também trará grandes avanços para a UNIVASF, uma vez que se encontra relatado um levantamento sobre as falhas existentes na Instituição que a impedem de crescer no âmbito da transparência pública.

A primeira limitação desse estudo refere-se à coleta de dados. A amostra do estudo foi não probabilística de tipo por conveniência, com isso avaliação dos usuários foi realizada apenas com a comunidade interna (discentes, docentes e técnicos), não sendo possível avaliar a participação dos usuários externos.

O segundo fator limitante foi à resistência por parte gestor do STI para conceder a entrevista, tal fato pode ter acontecido pelo receio da exposição ou se comprometer com informações negativas reais da instituição. Aliado a ausência dessa entrevista, também não houve resposta do órgão de Controle Externo e Interno, resultando no desconhecimento sobre a percepção desses dois importantes atores no fomento à *accountability*.

Outro fator limitante é o fato de existirem poucos assuntos relacionados com a avaliação da *accountability* em universidades. Essa limitação reduziu as possibilidades de comparação dos resultados obtidos com outras referências.

Por fim, vale ressaltar que este estudo não tem a pretensão de esgotar o

tema, pois o governo eletrônico ainda pode ser considerado um assunto recente e, portanto, representa uma área que carece de um maior número de estudos. Outro trabalho interessante seria realizar essa mesma pesquisa, avaliando também a percepção de accountability da comunidade externa e de todos os gestores responsáveis pela informação, incluindo as secretarias e os colegiados, assim como estender para todos os outros campi da Instituição, dessa forma poderia ser realizada uma comparação entre os campi, apontando caminhos para a utilização das novas tecnologias em favor da construção de uma sociedade mais justa e democrática.

7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABRUCIO, L. F.; LOUREIRO, M. R. **Finanças públicas, democracia e accountability**. In: BIDERMAN, Ciro e ARVATE, Paulo (orgs.). Economia do Setor Público no Brasil. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

ANAO - Australian National Audit Office. **Electronic Service Delivery, including Internet Use, by Commonwealth Government Agencies**. Canberra: Australian National Audit Office, 1999. Disponível em: <<http://www.anao.gov.au>>. Acesso em 03.08.2014.

ANGÉLICO, F. **Lei da Acesso à Informação Pública e seus possíveis desdobramento à Accountability democrático no Brasil**. 2012. Dissertação (Mestrado) – FGV, São Paulo, 2012

ANGÉLICO, F.; TEIXEIRA, M. A. C. **Acesso à Informação e Ação Comunicativa: novo trunfo para a gestão social?** Desenvolvimento em Questão, Editora Unijuí, v. 10, n. 21, set-dez. 2012.

ARATO, A. Representação e soberania popular e *accountability*. Lua Nova: **Revista de Cultura e Política**, São Paulo, CEDEC, n. 55/56, p. 85 - 103, 2002

AKUTSU, Luiz. Sociedade da informação, accountability e democracia delegativa: investigação em portais de governo no Brasil. 2002. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal da Bahia, Salvador.

AKUTSU, L.; PINHO, J. A. G. Sociedade da informação, *accountability* e democracia delegativa: investigação em portais do governo. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, FGV, v. 36, n. 5, p. 723-45, set./out. 2002.

BANCO MUNDIAL. **The e-government handbook for developing countries**. Center for democracy and technology.

BARACCHINI, S. A inovação presente na administração pública brasileira. **Revista de Administração de Empresas – ERA**, São Paulo, v. 42, p. 104–109, abr./jun. 2002.

BARROS, E.F. **Auditoria de Desempenho nos Tribunais de Contas Estaduais Brasileiros: uma pesquisa exploratória**. Dissertação de Mestrado apresentada à FEA/USP em 1999. São Luiz: publicação independente, 2000.

BRASIL. Constituição Federal de 1988. **Constituição da República Federativa do Brasil: Promulgada em 05 de outubro de 1988**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constitui%C3%A7ao.htm>. Acesso em: 26 nov. 2014.

CÂMARA, M. A. **Internet cidadã: inclusão digital ou democratização de acesso?** AUN, Marta Pinheiro (Coord.). Observatório da inclusão digital: descrição e avaliação dos indicadores adotados nos programas governamentais de infoinclusão. Belo Horizonte: Gráfica Orion, p. 157-195, 2007.

CAMPOS, A. M. *Accountability*: Quando poderemos traduzi-la para o Português? **Revista de Administração Pública**. Vol. 24, n. 2, p. 30-50, fev./abr. 1990.

CASTELLS, M. **A Sociedade em Rede - A Era da Informação: economia, sociedade e cultura**. 4ª. Ed. Trad. de Roneide Venâncio Majer. São Paulo: Ed. Paz e Terra, 2000. Vol. 1. 617p. il.

COELHO, Simone de Castro Tavares. **Terceiro Setor: um estudo comparado entre Brasil e Estados Unidos**. São Paulo: Senac, p.31, 2000.

COOPER, R. D.; SCHINDLER, P. S. **Método de pesquisa em administração**. 7. ed. Bookman, 2003.

COSTA NETO, P. L. O. **Estatística**. 2 ed. São Paulo. Edgard Blucher, 2002.

COSTA, V. M. F. O novo enfoque do Banco Mundial sobre o Estado. **Revista Lua Nova**, n. 44, p. 5-26, 1998.

DINIZ, E. **Crise, reforma do Estado e governabilidade**: Brasil: 1985-1995. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 1997.

DJURICKOVIC, T. From e-government to e-democracy challenges and opportunities for developmentio Montenegro. **World Academy of Science. Engineers and Technology**, 60, p. 487-494, 2011

DOWBOR, L. **Informação para a cidadania e o desenvolvimento sustentável**, 2003 Disponível em: <<http://dowbor.org>>. Acesso em: 10 ago. 2014.

Dowdle, M. **Public Accountabiliy: Designs, Dilemmas and Experiences**. Cambridge: Cambridge University Press, 2006.

ESSIEN, E. A.; IKENNA, E. A. **Accountability: A Synthesis**. **International Journal of Finance and Accounting**, v.2(3), p.164-173, 2013.

EVANS, D.; YES, D.C. E-government: evolvig relationship of citizens and government, domestic and international development. **Government Information of quality**, 23, v.23, n.2, p.207-235, 2006

FARAH, M. F. S. Governo local, políticas públicas e novas formas de gestão pública no Brasil. **Organizações e Sociedade**, v. 7, n. 17, p. 59-86, jan./abr. 2000.

FERNANDES, F. S. **Prestação de contas: instrumento de transparência da administração.** Jus Navigandi, Teresina, 15 jun. 1997. Disponível em: <<http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=335>>. Acesso em: 12 nov. 2014.

GERLACH, J. **Autonomia e prestação de contas.** In: SIMPÓSIO COLUMBUS, 2002, Florianópolis. Anais... Florianópolis: UFSC, 2002.

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

GODOY, A. S. **Pesquisa Qualitativa em Estudos Organizacionais: paradigmas, estratégias e métodos.** São Paulo:, Ed. Saraiva, 2010.

GROLUND, A.; MORAN, T. A. Introducing e-go: history, definitions and issues. **Communications of the association for Information System.** v. 15, p. 713-729, 2004

JARDIM, J. M. A Lei de Acesso à Informação Pública: dimensões político informacionais. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 5, n. 1, 2012. Disponível em: <<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/viewFile/68/110>>. Acesso em 04 abr.2014.

LÉVY, P. **Ciberdemocracia.** Lisboa: Instituto Piaget, 2004.

LOUREIRO, M. R.; ABRUCIO, F.L.; OLIVIERI, C.;TEIXEIRA, M.A.C. Do controle interno ao controle social: a múltipla atuação da CGU na democracia brasileira. **Cadernos Gestão Pública e Cidadania**, São Paulo, v. 17, n. 60, Jan./Jun, 2012.

MANOHARAN, A.; HOLZER, M. **Active citizen participation in e- government: a global perspective.** Hershey, Pa. Information Science Reference.

NAÇÕES UNIDAS. **E-government survey 2008: from e-government to connected governance.** Cidade: United Nations Publications, 2008.

O'BRIEN, J. A. **Sistemas de Informação e as decisões gerenciais na era da internet.** 4 edição. São Paulo, editora Saraiva, 2004

O'DONNELL, G. *Accountability* Horizontal e as Novas Poliarquias. **Lua Nova**, nº. 44, 1998. p. 27-54.

OKOT-UMA, R. **Electronic goverancfe: tr-inventig good governance.** London: Common Wealth Secretariat, 2001.

ORGANIZATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT (OECD). **Implemeting e-government in OECD countries: experiences and challenges**, 2013.

PRADO, O. **Discursos, prestação de contas e responsabilização democrática nas reformas da gestão pública.** In: EnANPAD, 31., 2007, Rio de Janeiro. Anais... Rio de Janeiro, 2007.

PINHO, J.A.G.; SACRAMENTO, A.R.S. Accountability: já podemos traduzi-la para português? **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 43, n.6, p. 13431369, nov/dez, 2009.

PINHO, J. A. G. **Estado, sociedade e interações digitais: expectativas democráticas.** Governo Eletrônico e transparência: olhar crítico sobre os portais do governo federal brasileiro. Salvador, Ed. UFBA, 2012, p.16.

PINHO, J. A. G.; IGLESIAS, D. M; SOUZA, A. C. P. **Governo eletrônico, transparência, *accountability* e participação: o que portais de governos estaduais no Brasil mostram.** In: XXIX Enanpad, 2006, Brasil. Anais do XXIV Enanpad, 2005. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/trabalho_popup.php?cod_edicao_trabalho=63>. Acesso em: 25 fev. 2015.

PLATT NETO, O. A; CRUZ, F.; VIEIRA, A. L. **O uso da Internet pela UFSC para divulgação de suas contas públicas.** In: COLÓQUIO INTERNACIONAL SOBRE GESTÃO UNIVERSITÁRIA NA AMÉRICA DO SUL, 6., 2006, Blumenau, SC. Anais... Blumenau, SC, 2006.

SACRAMENTO, A. R. S. Lei de Responsabilidade Fiscal, Accountability e Cultura Política do Patrimonialismo: um estudo exploratório em seis Municípios da região Metropolitana de Salvador. 2004. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal da Bahia, Salvador..

SACRAMENTO, A. R. S; PINHO, J.A.G. The process of implementing answerability in contemporary Brazil. **Revista de Administração Pública**, n.50, v.2, p. 193-213, 2016.

SCHEDLER, A. **Conceptualizing *accountability*.** In: SCHEDLER, A.; DIAMOND, L.; PLATTNER, M. F. (Eds.). The self-restraining state. Power and *accountability* in new democracies. Boulder and London: Lynne Rienner Publishers, 1999.

SILVA, L. M. **Contabilidade governamental: um enfoque administrativo.** São Paulo: Atlas, 2008.

TAPSCOTT, D; TICOLL, D. **A empresa transparente: como a era da transparência revolucionará os negócios.** São Paulo: M. Books do Brasil, 2005.

UNIÃO EUROPEIA (EU). **Governance and ICT: innovative e- Government actions at the local and regional levels.** Service Telematique et communications. Brussels, 2003.

WILKEN, E. S. **Técnica orçamentária e contabilidade pública**. 8. ed. Rio de Janeiro: Aurora, 1970.

YIN, R. K. **Estudo de Caso: Planejamento e Métodos**. Trad. de Daniel Grassi (do original Case Study Research: design and methods. Sage Publications, 1994). 2ª. ed. Porto Alegre: Ed. Bookman, 2001, 205 p.

6) O portal disponibiliza as informações de maneira de fácil acesso, incluindo mapa do site e facilidade de encontrar links? ” *

Sim

Não

7) A interface do site da UNIVASF está disponível de maneira amigável, assim como a informação encontra-se de modo claro e facilmente compreensível?” *

Sim

Não

8) Você acredita que o aumento de pessoas com acesso à internet está causando um aumento no nível de democracia (participação popular)? *

Sim

Não

9) Você se considera um(a) cidadão(ã) participativo(a) no contexto do governo eletrônico? *

Sim

Não

10) Você conhece a Lei de Acesso a Informação? *

Sim

Não

11) Se a resposta acima foi positiva, você sabe quais tipos de informações a UNIVASF deve disponibilizar em seu portal após a publicação da Lei de Acesso a Informação?” *

APÊNDICE B

ENTREVISTA EXPLORATÓRIA TIPO II

Entrevistado:

Cargo/Função:

Local e data: Petrolina-PE ____/____/____

1. Como está estruturado e como funciona o Serviço de informação ao Cidadão da UNIVASF.
 2. Quais os responsáveis pela transparência ativa proposta pela lei de acesso à informação?
 3. Como os procedimentos de transparência ativa propostos pela LAI são realizados pela Pró-Reitoria de Orçamento e Gestão?
 4. Quais são as Pró-Reitorias ou unidades mais requisitadas para responder às demandas do SIC, respectivamente, no intuito de entender o fluxo interno de informação, a partir da solicitação do cidadão?
 5. Como é feita a prestação de contas da administração, resultado sobre metas e objetivos institucionais alcançados?.
 6. Houve participação de servidores em curso oferecido pela Controladoria-Geral da União ou outra instituição, sobre a Lei de Acesso à Informação, ou accountability ?
Sim () Não ()
- Se sim, mencionar qual o órgão fomentador.
7. Quais os principais problemas que você identifica no SIC, de um modo geral?
 8. As Pró-Reitorias ou setores vem atendendo às solicitações do SIC de forma adequada e suficiente?
 9. Qual o responsável pelo monitoramento previsto no art. 40 da LAI?

10. O cumprimento às normas de acesso à informação na UNIVASF, é realizado de maneira eficiente e adequada?

11. Quais as dificuldades relacionadas ao monitoramento e implementação da LAI na UNIVASF?

APÊNDICE C

ENTREVISTA EXPLORATÓRIA TIPO III

Entrevistado:

Cargo/Função:

Local e data: Petrolina-PE ___/___/_____

- 1) Como o magnífico reitor avalia o processo de accountability na UNIVASF ?

- 2) Como o magnífico reitor julga o sistema de controle interno em relação ao processo de accountability na UNIVASF ?

- 3) Quais as limitações encontradas na implementação de uma gestão mais *accountable*?

- 4) Quais as dificuldades relacionadas ao monitoramento e implementação da LAI na UNIVASF?

APÊNDICE D

ENTREVISTA EXPLORATÓRIA TIPO IV

Entrevistado: Órgãos de controle (CGU / TCU)

Profissão:

Local e data: Petrolina-PE ___/___/_____

I. QUESTÕES NORTEADORAS DA ENTREVISTA

- 1) Qual o cenário da atual situação de accountability na Universidade Federal do Vale do São Francisco, sob a ótica dos órgãos de controle?

- 2) Qual a situação das Instituições de Ensino Superior quanto ao atendimento da Lei de Acesso à Informação (LAI)?.