

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
CENTRO DE POLÍTICAS PÚBLICAS E AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO PROFISSIONAL EM GESTÃO E AVALIAÇÃO
DA EDUCAÇÃO PÚBLICA

LÍLIA LEANDRA DE ÁVILA

**TRANSPARÊNCIA NA PÓS-GRADUAÇÃO DA UFJF: divulgação via *website* dada às
ações e à atuação dos Programas**

JUIZ DE FORA

2018

LÍLIA LEANDRA DE ÁVILA

**TRANSPARÊNCIA NA PÓS-GRADUAÇÃO DA UFJF: divulgação via *website* dada às
ações e à atuação dos Programas**

Dissertação apresentada como requisito parcial
para à conclusão do Mestrado Profissional em
Gestão e Avaliação da Educação Pública, da
Faculdade de Educação da Universidade
Federal de Juiz de Fora.

Orientadora: Profa. Dra. Daniela Fantoni de Lima Alexandrino

JUIZ DE FORA

2018

Ficha catalográfica elaborada através do programa de geração automática da Biblioteca Universitária da UFJF, com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

Ávila, Lília Leandra de .

Transparência na Pós-Graduação da UFJF : divulgação via website dada às ações e à atuação dos Programas / Lília Leandra de Ávila. -- 2018.

148 f. : il.

Orientadora: Daniela Fantoni de Lima Alexandrino

Dissertação (mestrado profissional) - Universidade Federal de Juiz de Fora, Faculdade de Educação/CAEd. Programa de Pós Graduação em Gestão e Avaliação da Educação Pública, 2018.

1. Transparência. 2. Website. 3. Pós-Graduação. 4. Informação. 5. Divulgação. I. Alexandrino, Daniela Fantoni de Lima , orient. II. Título.

LÍLIA LEANDRA DE ÁVILA

**TRANSPARÊNCIA NA PÓS-GRADUAÇÃO DA UFJF: divulgação via *website* dada às
ações e à atuação dos Programas**

Dissertação apresentada como requisito parcial
para à conclusão do Mestrado Profissional em
Gestão e Avaliação da Educação Pública, da
Faculdade de Educação da Universidade
Federal de Juiz de Fora.

Aprovada em 23 de julho de 2018.

BANCA EXAMINADORA



Profa. Dra. Daniela Fantoni de Lima Alexandrino (Orientadora)
Universidade do Estado de Minas Gerais - UEMG



Profa. Dra. Lianara Scortegagna
Universidade Federal de Juiz de Fora – UFJF



Prof. Dr. Suêldes de Araújo
Universidade Federal Rural do Semi-Árido - UFERSA

Dedico este trabalho, com muito amor, as pessoas que estiveram ao meu lado ao longo de toda vida: meus pais Imaculada e Domingos e meus irmãos Linéia e Lílio.

AGRADECIMENTOS

A Deus, por me abençoar muito mais do que eu mereço.

A minha família pelo apoio e por fazer todos os esforços valerem a pena!

À Jacqueline, Livia e Márcia pela parceria, amizade e pelas contribuições práticas e afetivas que me ofereceram durante todo o mestrado. Vocês tornaram o caminho mais leve!

À Sônia, pela leitura cuidadosa do texto e imensa contribuição dada a pesquisa. Você é um exemplo de entusiasmo, dedicação e otimismo!

À tutora Amélia, pela disponibilidade, apoio e colaboração.

À minha orientadora, Profa. Dra. Daniela Fantoni de Lima Alexandrino, por aceitar este projeto e pela confiança depositada em mim.

Aos membros das bancas de qualificação e defesa, pelas contribuições dadas ao trabalho.

Aos entrevistados, que gentilmente concordaram em contribuir com esta pesquisa.

À Universidade Federal de Juiz de Fora, pelo financiamento da pesquisa e apoio institucional para realização do mestrado.

Agradeço, por fim, a torcida, a amizade e o carinho dos amigos, colegas de trabalho e de todos que direta ou indiretamente contribuíram para a execução dessa pesquisa.

RESUMO

As tecnologias digitais de informação e comunicação têm ampliado as possibilidades de efetivação do princípio da publicidade na administração pública e ressignificado o conceito de transparência decorrente desse preceito constitucional. As universidades federais, enquanto entidades públicas, têm o dever de dar publicidade às ações que realizam utilizando-se de diferentes instrumentos para esse fim. Nessa perspectiva, a presente pesquisa teve como objetivo geral analisar como e em que medida os *websites* dos Programas de Pós-Graduação (PPGs) Acadêmicos *stricto sensu* da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF) são utilizados como instrumento para conferir transparência e visibilidade às ações realizadas no âmbito desses Programas. Uma vez evidenciada a existência de fragilidades quanto a transparência e a visibilidade dada às ações desses Programas em seus *websites*, buscou-se responder a seguinte questão: quais são as dificuldades encontradas pelos gestores e técnicos-administrativos da UFJF para garantir a divulgação e a transparência, via *website*, das ações desenvolvidas pelos Programas? Os objetivos específicos delineados para este estudo foram: descrever os processos de gestão das informações disponibilizadas nos *websites* dos Programas de Pós-Graduação acadêmicos da UFJF; ii) discutir os procedimentos e os entraves que os profissionais responsáveis pelo gerenciamento dos *websites* encontram para mantê-los completos e atualizados; iii) propor um plano de ação educacional com vistas ao aprimoramento dos *websites* e dos processos de gestão das informações divulgadas nesses espaços virtuais. Assumiu-se como hipótese para as causas da baixa visibilidade e transparência observada nos *websites* a falta de conhecimento dos gerenciadores em relação ao conteúdo a ser inserido nesse espaço e também a respeito de aspectos técnicos necessários para organização e atualização desses conteúdos. Como metodologia de pesquisa empregou-se o Estudo de Caso, de cunho qualiquantitativo, cuja investigação foi pautada na pesquisa bibliográfica e documental, acrescida da pesquisa de campo. Os instrumentos utilizados para coleta de dados foram o questionário, composto por questões fechadas e abertas, aplicados aos gerenciadores dos conteúdos dos *websites* e entrevistas com roteiros semiestruturados, realizadas com gestores de setores diretamente envolvidos na criação ou gestão dos *websites*. Dentre as evidências do problema destacou-se os resultados das últimas avaliações da Capes, realizadas em 2013 e 2017, nas quais, em média, 44% dos Programas acadêmicos *scrito sensu* da UFJF não demonstraram adequada transparência em relação às suas ações. Por meio da pesquisa de campo foi possível comprovar parcialmente a hipótese assumida. Confirmou-se que 80% dos gerenciadores dos *websites* de fato desconhecem parcial ou totalmente as recomendações da Capes sobre a natureza dos conteúdos que devem ser divulgados nos *websites* dos Programas. Por outro lado, embora aproximadamente metade dos gerenciadores não tenham participado de curso de capacitação, quase totalidade dos participantes afirmam saber realizar as ações básicas necessárias ao gerenciamento dos conteúdos dos *websites*. Deste modo, refutou-se o prognóstico sobre a falta de conhecimentos técnicos dos gerenciadores como causa da baixa visibilidade e transparência verificada nos *websites*. Como proposta de aprimoramento dos *websites* foram sugeridas ações direcionadas à padronização, à normalização, à retomada e ao aprimoramento do curso de capacitação oferecido aos seus gerenciadores.

Palavras-Chave: Transparência; Informação; Divulgação; Pós-Graduação; *Website*.

ABSTRACT

Digital information and communication technologies have been expanding the possibilities of the implementation of the principle of publicity in public administration and reassigning the concept of transparency resulting from this constitutional principle. Federal universities, as public entities, have the mission of publicizing actions they carry out using different instruments for this purpose. In this perspective, the present research had as general objective analyze how to what extent the *websites* of *stricto sensu* Academic Postgraduate Programs in Federal University of Juiz de Fora (UFJF) are being used as instruments to provide transparency and visibility to the actions taken under these Programs. Once evidenced the existence of weaknesses in transparency and visibility given to the actions of these Programs on their *websites*, it was intended to answer the following question: what are the difficulties found by UFJF managers and technical-administrative staff to ensure the disclosure and the transparency, through *websites*, of the actions developed by the Programs? The specific objectives defined for this study were: I) to describe the processes of management of information available on the *websites* of UFJF Postgraduate Programs; II) to analyze the procedures and challenges found by the professionals responsible for managing the *websites* to keep them complete and up to date; III) to propose an educational action plan for the improvement of the *websites*, just as the processes of management of the published information in these virtual spaces. It was assumed as a hypothesis for the causes of low visibility and transparency observed in the *websites* the lack of knowledge of the managers in relation to the content to be published in these spaces and also on the technical aspects necessary to organize and update these contents. The Qualitative and Quantitative case study methodologies were utilized in this paper, whose investigation was based on the bibliographical and documentary research, plus field research. The instruments used for data collection were the questionnaire, composed by closed and open questions applied to the content managers of the *websites*, and interviews with semi-structured scripts, carried out with the managers of the sectors directly involved in the creation or management of *websites*. Among the evidences of the problem it was highlighted the results of the latest Capes' evaluations, held in 2013 and 2017, in which, on average, 44% of UFJF *stricto sensu* academic programs have not shown adequate transparency regarding their actions. Through field research it was possible to partially confirm the assumed hypothesis. It was confirmed that 80% of the website managers are in fact partially or totally ignorant of Capes' recommendations on the nature of the content that should be disclosed on the *websites* of the Programs. On the other hand, although approximately half of the managers did not participate in a training course, almost all of the participants say they know how to perform the basic actions necessary to manage the contents of the *websites*. Thus, the prognosis about the lack of technical knowledge of the managers as a cause of the low visibility and transparency verified in the websites was refuted. As a proposal for the improvement of the *websites*, the actions of standardization, normalization of contents, updating and improvement of the training course for its managers were suggested.

Keywords: Transparency; Information; Disclosure; Post-Graduation; *Website*.

LISTA DE ABREVIATURAS

AI	Arquitetura da Informação
AVA	Ambiente Virtual de Aprendizagem
CAEd	Centro de Políticas Públicas e Avaliação da Educação
Capes	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CCPD	Coordenação de Capacitação e Desenvolvimento de Pessoas
CEAD	Centro de Educação a Distância
CGCO	Centro de Gestão do Conhecimento Organizacional
CSPP	Conselho Setorial de Pós-graduação e Pesquisa
DRI	Diretoria de Relações Internacionais
DUDH	Declaração Universal dos Direitos Humanos
e-SIC	Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão
Fapemig	Fundação de Amparo à Pesquisa de Minas Gerais
LAI	Lei de Acesso à Informação
MEC	Ministério da Educação
PAE	Plano de Ação Educacional
PDI	Plano de Desenvolvimento Institucional
PPGs	Programas de Pós-Graduação
PROPP	Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa
RI	Repositório Institucional
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
Siga	Sistema Integrado de Gestão Acadêmica
UFJF	Universidade Federal de Juiz de Fora

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Síntese esquemática das principais classificações de transparência descritas por Zuccolotto, Teixeira e Riccio (2015): direções e iniciativa.....	54
Figura 2 Síntese esquemática das principais classificações de transparência descritas por Zuccolotto, Teixeira e Riccio (2015): aspectos da disponibilidade e da efetividade.....	55
Figura 3 Elementos do Sistema de Navegação Embutido – Logotipo.....	60
Figura 4 Elementos do Sistema de Navegação Embutido - Menu Global.....	61
Figura 5 Elementos do Sistema de Navegação Embutido - Menu local.....	62
Figura 6 Elementos do Sistema de Navegação Embutido - <i>Bread Crumb</i>	62
Figura 7 Elementos do Sistema de Navegação Embutido - <i>Cross Content</i>	63
Figura 8 Elementos do Sistema de Navegação Remoto - Mapa do <i>website</i>	63
Figura 9 Elementos do Sistema de Navegação Remoto - Índice Remissivo.....	64
Figura 10 Demonstração de Mapa de <i>website</i> Incompleto.....	64

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	Ficha de Avaliação de Programas Acadêmicos.....	24
Quadro 2	Quantitativo dos Programas de Pós-Graduação <i>stricto sensu</i> da UFJF.....	30
Quadro 3	Apreciações sobre visibilidade ou transparência dada pelos Programas acadêmicos da UFJF à sua atuação na avaliação trienal 2013.....	36
Quadro 4	Apreciações sobre visibilidade ou transparência dada pelos Programas acadêmicos da UFJF à sua atuação na avaliação quadrienal 2017.....	39
Quadro 5	Levantamento de informações localizadas nos <i>websites</i> dos Programas de Pós-Graduação acadêmicos <i>stricto sensu</i> da UFJF - Informações relativas às propostas dos Programas.....	43
Quadro 6	Levantamento de informações localizadas nos <i>websites</i> dos Programas de Pós-Graduação acadêmicos <i>stricto sensu</i> da UFJF - Informações relativas à atuação dos Programas - Financiamentos e Cumprimento de Normas de Divulgação.....	46
Quadro 7	Levantamento de informações localizadas nos <i>websites</i> dos Programas de Pós-Graduação acadêmicos <i>stricto sensu</i> da UFJF - Informações relativas à divulgação da produção intelectual.....	50
Quadro 8	Síntese explicativa dos procedimentos adotados para coleta das evidências do problema nos <i>websites</i> , apresentadas no primeiro capítulo da pesquisa.....	70
Quadro 9	Respostas apresentadas pelos gerenciadores dos <i>websites</i> à pergunta “O que você acredita que é avaliado pela Capes no <i>website</i> de um Programa de Pós-graduação?.....	82
Quadro 10	Problemas evidenciados na gestão dos <i>websites</i> dos PPGs acadêmicos <i>stricto sensu</i> da UFJF x recomendações de ações de intervenção	89
Quadro 11	Modelo Conceitual dos 5Ws e 2Hs	91
Quadro 12	Ações 1 e 2 do Plano de Intervenção - Interação com os usuários dos <i>websites</i>	92
Quadro 13	Ação 3 do Plano de Intervenção – Anúncio fixo e link de direcionamento para o Repositório Institucional da UFJF nos <i>websites</i> dos PPGs	94
Quadro 14	Ações 4 e 5 do Plano de Intervenção - Ampliação do uso dos recursos <i>WordPress</i>	95
Quadro 15	Ação 6 do Plano de Intervenção - Difusão dos serviços de suporte da UFJF.....	97

Quadro 16 Ações 7 e 8 do Plano de Intervenção - Inclusão de ferramentas nos <i>websites</i>	98
Quadro 17 Ação 9 do Plano de Intervenção - Tradução dos conteúdos dos <i>websites</i>	99
Quadro 18 Ações 10 e 11 do Plano de Intervenção - Retomada e aprimoramento do Curso de Capacitação.....	100
Quadro 19 Ações 12 e 13 do Plano de Intervenção – Elaboração e divulgação de uma Instrução Normativa sobre conteúdos mínimos e desejáveis para os <i>websites</i> dos PPGs da UFJF	103
Quadro 20 Ações 14 e 15 do Plano de Intervenção – Produção de uma lista de verificação e monitoramento sistemático dos <i>websites</i>	105

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 Nível de escolaridade completa dos respondentes	72
Tabela 2 Identificação do cargo que os respondentes ocupam na UFJF.....	73
Tabela 3 Tempo de atuação dos gerenciadores em secretarias de Programas de Pós-Graduação.....	73
Tabela 4 Responsabilidade pela definição dos conteúdos dos <i>websites</i>	74
Tabela 5 Responsabilidade pela atualização dos <i>websites</i>	74
Tabela 6 Frequência de participação no gerenciamento dos <i>websites</i>	75
Tabela 7 Frequência de atualização dos <i>websites</i>	75
Tabela 8 Orientações sobre a importância do <i>website</i> para transparência e visibilidade das ações realizadas pelos Programas.....	76
Tabela 9 Orientações sobre a importância do <i>website</i> para avaliação realizada pela Capes	76
Tabela 10 Número de respondentes que participaram de algum curso ou treinamento oficial, oferecido pela UFJF	77
Tabela 11 Nível de satisfação em relação ao treinamento ou auxílio recebido.....	77
Tabela 12 Conhecimentos sobre o aplicativo <i>WordPress</i> . Ações que os gerenciadores sabem ou não realizarem.....	78
Tabela 13 Avaliação dos gerenciadores dos <i>websites</i> sobre os serviços de suporte oferecidos pela UFJF.....	79
Tabela 14 Fatores que podem interferir negativamente na gestão dos <i>websites</i> dos PPGs da UFJF segundo os seus gerenciadores.....	79
Tabela 15 Conhecimento dos gerenciadores sobre a avaliação dos <i>websites</i> realizada pela Capes.....	81
Tabela 16 Conhecimento dos gerenciadores sobre as recomendações da Capes quanto aos conteúdos/informações que os Programas de Pós-Graduação devem divulgar em seus <i>websites</i>	81

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	15
1 TRANSPARÊNCIA NO CONTEXTO DA PÓS-GRADUAÇÃO	19
1.1 ACESSO À INFORMAÇÃO E TRANSPARÊNCIA NA LEGISLAÇÃO BRASILEIRA	19
1.2 AS POLÍTICAS E O SISTEMA CAPES DE AVALIAÇÃO DA TRANSPARÊNCIA	21
1.3 DIRETRIZES E AÇÕES DA UFJF VOLTADAS À TRANSPARÊNCIA	27
1.3.1 Os <i>websites</i> dos PPGs acadêmicos da UFJF: da criação a atualização	30
1.3.2 Cenário atual sobre a transparência via <i>website</i> dada à atuação dos PPGs acadêmicos da UFJF.....	35
2 CONSIDERAÇÕES TEÓRICAS E AS PERSPECTIVAS DOS GERENCIADORES DOS WEBSITES DOS PPGS ACADÊMICOS DA UFJF	52
2.1 REFERENCIAL TEÓRICO.....	52
2.1.1 Transparência: definindo limites para a investigação	52
2.1.2 Tratamento e divulgação da informação em ambiente web	56
2.1.3 O desenvolvimento de <i>websites</i> com foco nos usuários	66
2.2 PERCURSO METODOLÓGICO: ABORDAGEM E PROCEDIMENTOS	68
2.3 PERSPECTIVAS E DESAFIOS ENFRENTADOS PELOS GERENCIADORES DOS WEBSITES.....	71
2.3.1 As percepções dos gerenciadores dos conteúdos dos <i>websites</i>	72
2.3.2 A visão dos gestores	84
3 PROPOSTA DE INTERVENÇÃO PARA O APRIMORAMENTO DOS WEBSITES E DOS PROCESSOS DE GESTÃO DAS INFORMAÇÕES DIVULGADAS PELOS PPGs ACADÊMICOS DA UFJF	89
3.1 INTERAÇÃO COM OS USUÁRIOS DOS WEBSITES	92
3.2 DIVULGAÇÃO DO REPOSITÓRIO INSTITUCIONAL DA UFJF	94
3.3 FERRAMENTAS AVANÇADAS DO WORDPRESS.....	95
3.4 SERVIÇOS DE SUPORTE.....	97

3.5 MELHORIAS ESTRUTURAIS NOS <i>WEBSITES</i>	98
3.6 AMPLIAÇÃO PROGRESSIVA DA TRADUÇÃO DOS CONTEÚDOS DOS <i>WEBSITES</i>	99
3.7 CAPACITAÇÃO	100
3.8 AVALIAÇÃO CAPES - SENSIBILIZAÇÃO E INSTRUÇÃO	103
3.9 MONITORAMENTO DOS <i>WEBSITES</i>	105
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	108
REFERÊNCIAS	111
ANEXOS	116
ANEXO A	117
ANEXO B	129
ANEXO C - Ofício Circular nº 015/2005/DAV/CAPES	130
APÊNDICES	134
APÊNDICE A – E-mail encaminhado para a equipe do CGCO da UFJF através do recurso “contato” do <i>website</i> : < http://www.ufjf.br/sites/contato/ >.....	135
APÊNDICE B – Resposta do CGCO/UFJF ao e-mail encaminhado através do recurso “contato” do <i>website</i> : < http://www.ufjf.br/sites/contato/ >.....	136
APÊNDICE C – Questionário encaminhado para às secretarias de Pós-Graduação <i>stricto sensu</i> da UFJF	137
APÊNDICE D – Roteiro utilizado na entrevista realizada com o(a) gestor(a) da Diretoria de Imagem Institucional da UFJF	142
APÊNDICE E – Roteiro utilizado na entrevista realizada com o(a) gestor(a) da Pró-reitora de Pós-graduação e Pesquisa (PROPP) da UFJF	143
APÊNDICE F – Roteiro utilizado na entrevista realizada com o(a) gestor(a) do Centro de Gestão do Conhecimento Organizacional (CGCO) da UFJF	144
APÊNDICE G – Proposta de Minuta para elaboração da Instrução Normativa sobre diretrizes e normas para o gerenciamento dos conteúdos dos <i>websites</i> dos Programas de Pós-Graduação <i>stricto sensu</i> da Universidade Federal de Juiz de Fora	145
APÊNDICE H – Proposta inicial da Lista de Verificação para auxiliar o processo de monitoramento dos conteúdos disponibilizados nos <i>websites</i> dos PPGs <i>stricto sensu</i> da UFJF	148

INTRODUÇÃO

A informação é a base do relacionamento entre as instituições públicas e os cidadãos, dado que o seu compartilhamento amplia as possibilidades de participação dos administrados nos processos decisórios, no desenvolvimento e no monitoramento das políticas implementadas pelos governos. Constitucionalmente, o princípio da publicidade garante à população o acesso à informação sobre as ações e decisões tomadas pelo poder público (BRASIL, 1988). Portanto, este princípio é o instrumento legal que assegura a transparência das atividades da administração.

A Lei nº 12.527/2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação, regulamenta este direito, definindo que qualquer pessoa pode solicitar e receber dos órgãos e entidades públicas, de todos os entes e Poderes, informações públicas por eles produzidas ou custodiadas. No art. 8º da referida lei define-se mais precisamente que os órgãos públicos devem, no âmbito de suas competências, divulgar informações de interesse coletivo em local de fácil acesso (BRASIL, 2011). Para o cumprimento do disposto neste artigo essas instituições são obrigadas a utilizar sítios oficiais da rede mundial de computadores (*internet*) como instrumento para divulgação das informações (BRASIL, 2011). Tendo em vista, que dentre as entidades públicas que se subordinam ao regime dessa lei, encontram-se as universidades federais propõe-se analisar, nesta pesquisa, como e em que medida os *websites*¹ dos Programas de Pós-Graduação² (PPGs) acadêmicos da UFJF estão sendo utilizados como instrumento para conferir transparência e visibilidade às ações realizadas no âmbito desses Programas.

A atenção dispensada ao estudo sobre a divulgação das ações desenvolvidas pelos PPGs se justifica por três razões. A primeira dela diz respeito à atuação profissional da pesquisadora. Enquanto assistente administrativa, lotada na secretaria do Programa de Pós-Graduação em Ambiente Construído da UFJF, esta é corresponsável pelo gerenciamento dos conteúdos e pela atualização do *website* do Programa, o que torna a realização desta pesquisa um instrumento de aperfeiçoamento profissional. A segunda motivação remete-se à questão normativa que, ao garantir o acesso à informação aos usuários estabelece a obrigatoriedade da

¹ Um *website* é um conjunto formado por uma ou mais páginas web vinculadas (BONIATI e SILVA, 2013). No decorrer deste trabalho serão utilizadas também as expressões “sítios eletrônicos” e “páginas da internet” fazendo-se referência a *websites* nos casos de citação direta e referências aos textos de leis.

² Para estabelecer uma diferenciação entre os Programas de Pós-Graduação da UFJF, tema central deste estudo, e os demais programas de pós-graduação, todas as vezes que, durante esta dissertação, houver referência específica aos Programas da UFJF serão usadas letras maiúsculas iniciais.

Universidade³ em disponibilizá-las. A terceira frente de interesse para realização desta pesquisa relaciona-se à avaliação externa dos PPGs, realizada pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes). Haja vista que a divulgação e a transparência dada à atuação dos PPGs são aspectos considerados no processo avaliativo da Capes, a efetivação da transparência pode favorecer a elevação do conceito atribuído aos Programas neste quesito.

Somado às demandas impostas pela legislação e pela avaliação externa, o atendimento às expectativas dos usuários também se configura como um caminho essencial para avaliar a qualidade das informações disponíveis nos *websites*. A experiência profissional da pesquisadora a oportunizou identificar, por meio de telefonemas, *e-mails* e de solicitações realizadas diretamente na secretaria do PPG, algumas informações que o público necessita e que poderiam estar amplamente divulgadas no *website* do Programa. Essas informações dizem respeito, principalmente, aos procedimentos e rotinas de alunos regulares e também informações de interesse dos candidatos ao ingresso no Programa. Nesse sentido, compreende-se que o levantamento de dados sobre a percepção e avaliação dos usuários pode subsidiar ações e políticas para o aperfeiçoamento dos *websites*.

Essas medidas de aprimoramento dos *websites* trazem benefícios de ordem acadêmica e científica. Algumas dessas vantagens foram elencadas pela Capes, dentre as quais se destacam: a oportunidade de os candidatos à pós-graduação poderem escolher com mais critério os programas que desejam ingressar; a maior possibilidade de a comunidade acadêmica conferir a avaliação realizada pela Capes e; a ampliação da divulgação do conhecimento científico, técnico e artístico produzido pelos programas. (CAPES, 2005).

Tendo em vista essas vantagens, realizou-se uma consulta preliminar e assistemática nos *websites* dos PPGs acadêmicos da UFJF, por meio da qual verificou-se a existência de informações comuns a todos eles, tais como regimento, corpo docente e relação de disciplinas. No entanto, alguns *websites* se destacaram por apresentar uma riqueza maior de informações, disponibilizando ao público sua produção científica, orientações acadêmicas direcionadas aos alunos dos Programas, divulgação das fontes de financiamento, dos eventos promovidos, bem como relato sobre convênios e experiências de inserção social e internacionalização dos Programas. Por outro lado, existem *websites* incompletos e desatualizados, demonstrando a existência de um desalinhamento entre as informações

³ Todas as vezes, neste trabalho, que o termo Universidade estiver se referindo especificamente à UFJF será usada letra inicial maiúscula.

existentes nos *websites* dos Programas em relação às exigências legislativas e às recomendações da Capes.

Posteriormente, foi utilizado como procedimento para coleta das evidências desse problema o levantamento e a organização dos resultados da avaliação dos Programas de Pós-Graduação da UFJF, empreendida pela Capes. Foram considerados os dados relativos à avaliação trienal, ocorrida em 2013, que analisou as informações referentes aos anos de 2010, 2011 e 2012 dos cursos e também os resultados da avaliação quadrienal sucedida em 2017, que contemplou as ações realizadas pelos Programas em 2013, 2014, 2015 e 2016. Adicionalmente, foram selecionados alguns indicadores, retirados dos diferentes documentos orientadores da Capes, para avaliar diretamente nos *websites* a divulgação e a transparência das ações dos PPGs. A adoção dessa estratégia se justificou pela possibilidade de identificar, com maior precisão, quais informações os Programas estão ou não divulgando em seus *websites*.

A partir desses dados, foi possível confirmar que, em diferentes medidas, os *websites* desses Programas estão desatualizados, incompletos e não apresentam padronização no que diz respeito aos conteúdos disponibilizados. Diante da evidenciação do problema buscou-se responder: quais são as dificuldades encontradas pelos gestores e técnicos-administrativos da UFJF para garantir a divulgação e a transparência, via *website*, das ações desenvolvidas pelos Programas? Inicialmente, o despreparo técnico para atualização dos *websites* e a falta de conhecimento dos gerenciadores em relação aos conteúdos a serem inseridos nesses espaços foram assumidos como prováveis causas da baixa visibilidade e transparência observada nos *websites* dos PPGs acadêmicos da UFJF.

Os objetivos específicos delimitados para a pesquisa em curso foram: descrever os processos de gestão das informações disponibilizadas nos *websites* dos Programas de Pós-Graduação acadêmicos da UFJF; ii) discutir os procedimentos e os entraves que os profissionais responsáveis pelo gerenciamento dos *websites* encontram para mantê-los completos e atualizados; iii) propor um plano de ação educacional com vistas a aprimoramento dos *websites* e dos processos de gestão das informações divulgadas nesses espaços virtuais.

Esses objetivos foram contemplados ao longo de três capítulos desta dissertação, sendo o primeiro deles dedicado à exposição dos aspectos legais da transparência e do acesso à informação no contexto geral da legislação brasileira, seguida de uma explanação sobre as políticas e o sistema de avaliação de transparência da Capes. Neste mesmo capítulo, são apresentadas as ações e diretrizes da UFJF relacionadas à transparência, bem como o atual

cenário da visibilidade e transparência, via *website*, dada as atividades dos PPGs acadêmicos *stricto sensu* dessa Universidade.

Na sequência, o capítulo 2 foi destinado à análise do caso, realizado a partir de referenciais teóricos capazes de proporcionar uma maior compreensão sobre o conceito de transparência pública retratado neste trabalho. Além disso, a pesquisa bibliográfica contemplou temas relacionados ao tratamento e à divulgação da informação em ambiente *web* e também sobre o desenvolvimento de *websites* com foco nos usuários. Neste mesmo capítulo é apresentado o percurso metodológico adotado neste estudo e a análise das perspectivas dos profissionais envolvidos a respeito do processo de gestão dos *websites*.

A partir das informações expostas e das análises apresentadas ao longo de todo o estudo, é apresentado, no terceiro capítulo, um Plano de Ação Educacional (PAE) que objetiva promover o aprimoramento dos processos de gestão dos *websites* dos PPGs acadêmicos da UFJF e a ampliação da transparência, via *website*, das ações desenvolvidas por esses Programas. Para atender a esse propósito, o PAE apresenta propostas de ações direcionadas aos desenvolvedores, gestores e gerenciadores dos *websites*, que possam favorecer a padronização dos *websites*, o aperfeiçoamento da capacitação, a normalização e o monitoramento dos processos.

1 TRANSPARÊNCIA NO CONTEXTO DA PÓS-GRADUAÇÃO

A expansão da educação superior ocorrida nas últimas décadas tem aumentado a demanda pela divulgação e circulação de informações entre a universidade e seus usuários. Neste contexto de crescimento, a gestão e a divulgação de informações tornam-se ainda mais relevantes, uma vez que, a universidade precisa criar estratégias para garantir transparência sobre suas ações para um público cada vez maior e mais exigente.

O direito à informação, segundo Costa e Barbosa Neto (2016) não se restringe a um direito democrático, mas é também um direito social e político. Por esse motivo, esses autores argumentam que a universidade deve garantir à comunidade o acesso a informações que incluem seu histórico, estrutura organizacional, administrativa, acadêmica, ações de ensino e extensão, assim como os resultados da pesquisa produzida (COSTA; BARBOSA NETO, 2016). Dessa maneira, os usuários podem conhecer melhor a estrutura, os serviços oferecidos pela universidade e também podem participar mais ativamente dos processos decisórios que afetam ou dizem respeito aos seus interesses.

A partir dessa perspectiva do direito e da democratização do acesso à informação abordar-se-á ao longo deste capítulo o tema transparência, buscando identificar diretrizes de diferentes instâncias normativas que apontem caminhos para a gestão das informações relativas à pós-graduação. Em seguida, serão relatadas algumas ações, realizadas pela UFJF, voltadas à divulgação, transparência e ao acesso à informação. Essa descrição compreenderá também a exposição dos processos que envolvem o desenvolvimento e a gestão dos *websites* dos PPGs acadêmicos da UFJF, bem como o atual cenário da transparência dada por esses Programas às suas atividades.

1.1 ACESSO À INFORMAÇÃO E TRANSPARÊNCIA NA LEGISLAÇÃO BRASILEIRA

O acesso à informação é um direito individual garantido pela Constituição Federal nos incisos XIV e XXXIII do art. 5º, cujos textos estabelecem, respectivamente, que “é assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional” e que “todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado”. (BRASIL, 1988).

Internacionalmente este direito também é defendido, precisamente no art. 19 da Declaração Universal dos Direitos Humanos que traz a seguinte redação:

Todo ser humano tem direito à liberdade de opinião e expressão; este direito inclui a liberdade de, sem interferência, ter opiniões e de procurar, receber e transmitir informações e ideias por quaisquer meios e independentemente de fronteiras. (DUDH, 1948, p.10).

Assim sendo, fica inequívoco que o direito à informação está relacionado a outros direitos tais como o direito à liberdade de expressão e ao exercício da cidadania. Essa afirmação se justifica pelo fato de a informação potencializar a capacidade do indivíduo de participar, usufruir e fiscalizar as ações realizadas pelas instituições públicas.

A política nacional de arquivos públicos e privados surge no ordenamento jurídico em 1991 com a Lei nº 8.159, objetivando disciplinar a proteção, a gestão, o acesso e o sigilo dos documentos públicos e privados. Entretanto, é com a criação da lei 12.527, publicada em 18 de novembro de 2011, que o direito ao acesso à informação é mais claramente regulamentado, ampliando-se os meios e formatos de divulgação da informação pública. Os princípios que regem essa lei são elencados nos incisos do art. 3º nos quais são definidas as seguintes diretrizes:

- I - observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção;
- II - divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações;
- III - utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação;
- IV - fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública;
- V - desenvolvimento do controle social da administração pública. (BRASIL, 2011).

O inciso I do art. 6º dessa mesma lei esclarece que é competência dos órgãos e das entidades do poder público, incluindo-se aqui as universidades, propiciar o amplo acesso à informação e a sua divulgação. De forma complementar, o art. 7º, inciso V estabelece que o acesso à informação compreende, entre outros, o direito de obter “informação sobre atividades exercidas pelos órgãos e entidades, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços” (BRASIL, 2011). A divulgação proativa de informações é reafirmada no *caput* do art. 8º no qual se estabelece que os órgãos e entidades públicas devem promover a divulgação de informações de interesse coletivo ou geral, em local de fácil acesso, independentemente de solicitações, por meios e instrumentos legítimos, sendo obrigatória a divulgação em sítios

oficiais da internet (BRASIL, 2011). Nos incisos do parágrafo 3º deste mesmo artigo, abaixo transcritos, estão detalhados os requisitos a serem observados na estruturação dos sítios eletrônicos.

§ 3º Os sítios de que trata o § 2º deverão, na forma de regulamento, atender, entre outros, aos seguintes requisitos:

I - conter ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o acesso à informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão;

II - possibilitar a gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, inclusive abertos e não proprietários, tais como planilhas e texto, de modo a facilitar a análise das informações;

III - possibilitar o acesso automatizado por sistemas externos em formatos abertos, estruturados e legíveis por máquina;

IV - divulgar em detalhes os formatos utilizados para estruturação da informação;

V - garantir a autenticidade e a integridade das informações disponíveis para acesso;

VI - manter atualizadas as informações disponíveis para acesso;

VII - indicar local e instruções que permitam ao interessado comunicar-se, por via eletrônica ou telefônica, com o órgão ou entidade detentora do sítio; e

VIII - adotar as medidas necessárias para garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência. (BRASIL, 2011).

Essas diretrizes apontam para a necessidade não só de possibilitar o acesso à informação, mas para a imprescindibilidade de que essas informações sejam facilmente localizadas, compreensíveis, objetivas e atuais. Contudo, se do ponto de vista normativo a transparência e o amplo acesso à informação estão claramente definidos, o desenvolvimento de mecanismos institucionais e organizacionais que poderiam permitir a implementação dessas leis representam ainda um grande desafio para as instituições públicas (DAMATTA, 2011).

No contexto específico da pós-graduação brasileira, a Capes contribui sobremaneira com políticas de promoção da transparência e do acesso à informação sobre as ações realizadas pelos programas. Como será descrito na próxima seção, essas políticas se desdobram em normas específicas, instruções, recomendações e especialmente no sistema de avaliação promovido por essa agência.

1.2 AS POLÍTICAS E O SISTEMA CAPES DE AVALIAÇÃO DA TRANSPARÊNCIA

A Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal do Nível Superior (Capes) é um órgão do Ministério da Educação (MEC) responsável pelo reconhecimento e pela avaliação, em

âmbito nacional, dos programas de pós-graduação *stricto sensu* que englobam os cursos de mestrado acadêmico, mestrado profissional e doutorado. Por intermédio de diferentes ações, a Capes desempenha um importante papel no desenvolvimento, na expansão e na consolidação da pós-graduação brasileira. Suas linhas de ação incluem, entre outras, o sistema de avaliação, a divulgação da produção científica, a promoção da cooperação internacional, investimentos voltados à formação de recursos de alto nível no país e no exterior, bem como a difusão de diretrizes, recomendações e ações a serem realizadas pelos programas de pós-graduação (CAPES, 2017a).

Em 2004 a Capes recomendou, por meio de instrução disponibilizada no seu *website*, que cada programa de pós-graduação elaborasse um *website* com determinadas características.⁴ Nesse documento, o então diretor de Avaliação da Capes, Renato Janine Ribeiro, esclareceu que o *website* de um programa de pós-graduação deveria conter minimamente as seguintes informações:

- 1) Apresentação do programa, com seus objetivos, histórico, área de concentração, linhas de pesquisa e outras informações essenciais – tudo isso com os *links* pertinentes, que permitam expandir cada um desses tópicos, em especial os de linhas e de projetos de pesquisa;
- 2) Corpo docente, com *links* para os respectivos currículos Lattes e também para as home pages dos docentes que as mantenham;
- 3) Grade curricular, com o sumário de cada disciplina e a respectiva bibliografia, sendo desejável que constem desta última, *links* para os textos utilizados que estejam disponíveis na Web;
- 4) Atividades previstas para os próximos meses (colóquios, seminários, conferências, participação de seus docentes em eventos, sempre com os dados precisos e, se possível, o *link* para alguma página Web que informe mais a respeito);
- 5) Condições para seleção nos cursos de pós-graduação do programa. (CAPES, 2005, s/p).

A elaboração de um *website* para cada programa de pós-graduação não se configurava, na ocasião, como uma exigência, mas como uma iniciativa altamente recomendada, por possibilitar a ampliação da transparência das ações dos programas e do próprio sistema de avaliação da Capes, garantindo, desde modo que:

- (1) Os candidatos à pós-graduação poderão escolher com mais critério o programa de seu interesse. *Consideramos que eles constituem o público por excelência de nosso site e queremos que cada vez mais o consultem para fazer escolhas adequadas.*

⁴ Atualmente essa instrução não se encontra mais disponível no *website* da Capes, por isso, o documento foi disponibilizado no Anexo C deste trabalho, junto ao Ofício Circular nº 015/2005/DAV/CAPES.

(2) A comunidade científica poderá conferir a qualidade da avaliação. Ela terá a seu dispor os dados que estão na ficha de avaliação, os dados sobre o programa que constam de bancos de dados públicos e – também – o que o curso diz de si próprio. O processo será mais transparente. Se houver erros, eles serão apontados, o que é extremamente desejável, até porque responsabilizará mais tanto a Capes quanto os seus consultores e representantes de área.

(3) Os programas se verão forçados a uma sadia emulação on-line, intensificando-se a concorrência entre os mesmos ali onde ela é mais preciosa, na qualidade do conhecimento gerado e publicado.

(4) O estudante poderá aprender on-line, porque é importante que os sítios *disponibilizem conteúdos e não apenas regras ou formalidades, incluindo links para artigos ou livros que proporcionem um enriquecimento dos usuários da Internet* (CAPES, 2005, s/p, grifos do autor).

Ainda que essa instrução não tenha assumido um caráter normativo, ela serviu para comunicar, incentivar e preparar os gestores dos programas para a realização de iniciativas que se tornariam critérios de avaliação da qualidade dos programas. Essa novidade surgiu nas fichas de avaliação dos programas na avaliação trienal de 2007, como um item de avaliação incluso no quesito “Inserção Social”. Segundo a Capes, a inclusão desse quesito na avaliação dos programas representou o reconhecimento que os programas têm uma responsabilidade social de melhorar não só a ciência, mas também de melhorar o país (CAPES, 2007). Em outras palavras, o que se pretende avaliar é em que medida os mestres e doutores e suas pesquisas representam avanços no enfrentamento dos grandes desafios postos para a sociedade (CAPES, 2007).

O processo de avaliação dos programas acontece desde 1976 e atualmente é realizado a cada quatro anos. Ele tem como objetivo certificar a qualidade da pós-graduação brasileira, servindo de referência para a distribuição de bolsas de estudos e recursos. Além disso, por meio da avaliação, busca-se identificar assimetrias regionais que possam servir para orientar ações de indução e expansão de programas em áreas estratégicas (CAPES, 2015). Maccari *et al.* (2009, p.5) argumentam que:

(..) ao estabelecer as metas e requisitos de qualidade que nortearam o desenvolvimento desse nível de ensino, o Sistema de Avaliação patrocinado pela CAPES assegurou bases sólidas ao processo de expansão e consolidação da pós-graduação nacional e contribuiu para a criação das condições essenciais para que se efetivassem grandes avanços no campo da pesquisa científica e tecnológica no País (MACCARI *et al.* 2009, p. 5).

Esses parâmetros utilizados na avaliação da Capes foram permanentemente aprimorados ao longo do tempo com o objetivo de legitimar o processo avaliativo e torná-lo

um potencial instrumento de indução e promoção de avanços em direção à qualidade da pós-graduação. Atualmente, a agência avalia os programas a partir de cinco grandes quesitos que envolvem a análise da proposta do programa, do corpo docente, do corpo discente, da produção intelectual e da inserção social dos programas. Cada quesito é acompanhado de diferentes itens, os quais se encontram detalhados no Quadro 1.

Quadro 1 Ficha de Avaliação de Programas Acadêmicos *Stricto Sensu*

Quesitos	Itens
1 – Proposta do Programa	1.1. Coerência, consistência, abrangência e atualização das áreas de concentração, linhas de pesquisa, projetos em andamento e proposta curricular.
	1.2. Planejamento do programa com vistas a seu desenvolvimento futuro, contemplando os desafios internacionais da área na produção do conhecimento, seus propósitos na melhor formação de seus alunos, suas metas quanto à inserção social mais rica dos seus egressos, conforme os parâmetros da área.
	1.3. Infraestrutura para ensino, pesquisa e, se for o caso, extensão.
2 – Corpo Docente	2.1. Perfil do corpo docente, consideradas titulação, diversificação na origem de formação, aprimoramento e experiência, e sua compatibilidade e adequação à Proposta do Programa.
	2.2. Adequação e dedicação dos docentes permanentes em relação às atividades de pesquisa e de formação do programa.
	2.3. Distribuição das atividades de pesquisa e de formação entre os docentes do programa.
	2.4. Contribuição dos docentes para atividades de ensino e/ou de pesquisa na graduação, com atenção tanto à repercussão que este item pode ter na formação de futuros ingressantes na PG, quanto (conforme a área) na formação de profissionais mais capacitados no plano da graduação. Obs.: este item só vale quando o PPG estiver ligado a curso de graduação; se não o estiver, seu peso será redistribuído proporcionalmente entre os demais itens do quesito.
3 – Corpo Discente, Teses e Dissertações	3.1. Quantidade de teses e dissertações defendidas no período de avaliação, em relação ao corpo docente permanente e à dimensão do corpo discente.
	3.2. Distribuição das orientações das teses e dissertações defendidas no período de avaliação em relação aos docentes do programa.
	3.3. Qualidade das Teses e Dissertações e da produção de discentes autores da pós-graduação e da graduação (no caso de IES com curso de graduação na área) na produção científica do programa, aferida por publicações e outros indicadores pertinentes à área.
	3.4. Eficiência do Programa na formação de mestres e doutores bolsistas: Tempo de formação de mestres e doutores e percentual de bolsistas titulados.
4 – Produção Intelectual	4.1. Publicações qualificadas do Programa por docente permanente.
	4.2. Distribuição de publicações qualificadas em relação ao corpo docente permanente do Programa.
	4.3. Produção técnica, patentes e outras produções consideradas relevantes.
	4.4. Produção Artística, nas áreas em que tal tipo de produção for pertinente.
5 – Inserção Social	5.1. Inserção e impacto regional e (ou) nacional do programa.
	5.2. Integração e cooperação com outros programas e centros de pesquisa e desenvolvimento profissional relacionados à área de conhecimento do programa, com vistas ao desenvolvimento da pesquisa e da pós-graduação.
	5.3 - Visibilidade ou transparência dada pelo programa a sua atuação.

Fonte: Adaptado da Portaria nº 59, de 21 de março de 2017 da Capes.

Como pode ser observado no Quadro 1, a proposta do programa é o primeiro aspecto avaliado pela agência e este abrange, entre outros, a análise da estrutura curricular, área de concentração, linhas de pesquisa, projetos, infraestrutura e planejamento futuro dos programas. O aspecto corpo docente envolve o exame a respeito da titulação, formação e experiência dos professores em relação à proposta do programa, bem como a dedicação e a distribuição das atividades de pesquisa, ensino e extensão entre os mesmos (CAPES, 2017b).

O próximo item, corpo discente, diz respeito à verificação quantitativa e qualitativa de teses e dissertações defendidas, tempo de formação, participação discente na produção científica do programa, entre outros. No aspecto da produção intelectual, é considerada a produção científica do corpo docente permanente, assim como a distribuição dessa produção entre os professores. Enfim, no aspecto da inserção social, os programas são avaliados quanto ao impacto regional e nacional, integração e cooperação com outros programas e quanto à visibilidade ou à transparência dada pelo programa a sua atuação (CAPES, 2017b).

A divulgação e a transparência das atividades e da atuação dos programas são, desse modo, um item contido no aspecto da **Inserção Social** dos programas. Segundo orientações da Capes, expressa nos diferentes documentos de área 2016, este item é avaliado, sobretudo através da análise das informações disponibilizadas nos *websites* dos programas (BRASIL, 2016)⁵. Existem atualmente 49 (quarenta e nove) áreas de avaliação na Capes, divididas por critérios de afinidades, que objetivam facilitar o processo de avaliação dos programas (CAPES, 2017c). Os coordenadores de cada área de avaliação elaboram os documentos pautando-se no conjunto de quesitos e itens avaliativos apresentados no Quadro 1, mas, ao mesmo tempo, buscam contemplar e preservar as especificidades de cada campo do conhecimento, por isso as recomendações expressas nos documentos não são totalmente padronizadas.

Encontra-se disponibilizado no Anexo A deste trabalho um quadro no qual constam as definições e comentários dos coordenadores, de cada uma das 49 (quarenta e nove) áreas de avaliação, sobre o aspecto da *divulgação e transparência das atividades e da atuação dos programas*, descritos nos documentos de área 2016 da Capes⁶. A leitura desse conteúdo

⁵ O documento de área é um instrumento de apoio para os gestores dos programas de pós-graduação, no qual são apresentadas: (a) - as considerações gerais sobre o estágio atual de desenvolvimento dos programas de uma área do conhecimento específica, (b)- os requisitos e orientações para elaboração de propostas de novos cursos e (c)- esclarecimentos sobre o processo de avaliação. A orientação sobre o processo de avaliação envolve a descrição e também é resultado da discussão sobre os critérios da avaliação realizada entre os coordenadores dos programas. Este debate objetiva o aprimoramento e a legitimação do processo avaliativo.

⁶ Os coordenadores de área são consultores que possuem reconhecida experiência acadêmica, sendo selecionados e designados pelo presidente da Capes com base em listas tríplexes elaboradas pelo conselho superior. A indicação dos nomes resulta da ampla consulta realizada aos cursos ou programas de pós-graduação e às

permite afirmar que, embora existam pequenas diferenças nas recomendações direcionadas às diferentes áreas do conhecimento e às diferentes modalidades de curso, é possível identificar aspectos recorrentes, que de maneira geral, evidenciam as expectativas da agência em relação às informações que os *websites* dos PPGs devem conter. Em síntese, essas recomendações dizem que os programas devem disponibilizar em seus *websites*, pelo menos, os seus objetivos, a estrutura curricular, os critérios para seleção de alunos, o corpo docente, o regimento interno, a produção técnica, científica e artística, quando aplicável, dos docentes e discentes, os financiamentos recebidos, as parcerias institucionais estabelecidas, os trabalhos finais, na íntegra, dos discentes, bem como devem difundir o conhecimento relevante e as boas práticas profissionais. (BRASIL, 2016).

A obrigatoriedade de publicização de parcela dessas informações são, inclusive, ratificadas em normas específicas, a exemplo da portaria Capes nº 13/2006, que torna obrigatória a ampla divulgação, via *web*, das teses e dissertações dos cursos reconhecidos⁷. A Portaria Nº 76, de 14 de abril de 2010 da Capes também obriga as instituições apoiadas pelo programa de bolsas de demanda social, a divulgarem amplamente em diferentes mídias os critérios utilizados na seleção de alunos de mestrado e de doutorado. (CAPES, 2010).

De modo geral, essas recomendações e normas servem como subsídio para orientar ações e medidas de aperfeiçoamento para gestão dos *websites* dos programas de pós-graduação. Maccari *et al.* (2009) corroboram essa ideia, ao afirmarem que os gestores dos programas de pós-graduação utilizam o sistema de avaliação como diretriz para a definição dos seus processos de gestão. Esses autores atribuem essa realidade ao fato de a avaliação da Capes ser pautada em critérios e itens bem definidos e quantificáveis, capazes de favorecer a elaboração de um plano estratégico para atender ao nível de qualidade desejado (MACCARI *et al.* 2009). Mancebo, Vale e Martins (2015) complementam argumentando que a grande capacidade de indução e controle que a Capes exerce sobre os programas de pós-graduação acontece porque essa agência é responsável ao mesmo tempo pela avaliação e por parte substancial do financiamento destes. (MANCEBO; VALE; MARTINS, 2015).

Deste modo, o resultado desta avaliação é de suma importância, visto que ele garante o reconhecimento e parte do financiamento dos programas. Atualmente, a avaliação da Capes resulta na atribuição de conceitos que variam de 1 a 7. Os conceitos 1 e 2 descredenciam o

associações e sociedades científicas e de pós-graduação. Os indicados enviam uma proposta de atuação frente à Coordenação de Área que é avaliada por comitês, instituídos para esse propósito. Cada área de avaliação possui um coordenador, um coordenador adjunto e um coordenador adjunto de Mestrado Profissional. Para mais informações acesse: <http://www.capes.gov.br/avaliacao/sobre-as-areas-de-avaliacao/coordenadores-de-area>.

⁷O reconhecimento junto ao CNE/MEC é concedido aos programas de pós-graduação avaliados com nota igual ou superior a "3" pela Capes. Para Mais informações acessar: <<http://www.capes.gov.br/cursos-recomendados>>.

programa; o conceito 3 é considerado desempenho regular e atende ao padrão mínimo de qualidade exigido pela agência; o conceito 4 é considerado um bom desempenho e o conceito 5 é a nota máxima atribuída para os programas que possuem apenas o curso de mestrado. Já os conceitos 6 e 7 são atribuídos aos programas que possuem cursos de mestrado e de doutorado com elevado padrão de excelência (CAPES, 2015).

Atualmente a UFJF não possui Programas de Pós-Graduação *stricto sensu* com conceito 6 ou 7, considerados de elevado padrão de excelência pela Capes. Dos atuais 45 Programas, onze possuem conceito 3, vinte e cinco apresentam conceito 4 e nove programas possuem conceito 5 (CAPES, 2017c). Diante dessa realidade, e tendo em vista a importância dos resultados da avaliação externa dos Programas, considera-se que o aprimoramento dos *websites* dos PPGs da UFJF pode possibilitar uma melhoria da avaliação desses Programas no quesito transparência, bem como garantir o acesso à informação sobre a Pós-Graduação aos grupos de interesse. Além disso, essa iniciativa pode contribuir com a implementação da Lei de Acesso à informação no âmbito da UFJF na medida em que se destina a promover à transparência ativa⁸.

Para desenvolver ações voltadas ao aperfeiçoamento dos *websites* e dos processos que envolvem essa atividade, faz-se necessário conhecer as políticas e as medidas já realizadas ou em andamento pela Universidade que contribuem para efetivação da transparência ativa e da promoção do acesso à informação. Desse modo, na seção seguinte serão explicitadas algumas práticas e orientações da UFJF dirigidas à transparência.

1.3 DIRETRIZES E AÇÕES DA UFJF VOLTADAS À TRANSPARÊNCIA

O atual Plano de Desenvolvimento Institucional da UFJF (PDI) apresenta algumas diretrizes que visam à ampliação da transparência e à divulgação da informação. Essas orientações se apresentam na forma de objetivos específicos a serem alcançados por diferentes setores da Universidade. O documento é estruturado a partir de uma proposição que expressa a ideia de que a “excelência acadêmica em todos os níveis depende de uma estrutura organizacional adequada aos desafios postos às universidades contemporâneas. Agilidade, transparência, integração organizacional são fundamentais para o êxito da atividade fim” (UFJF, 2015a, p. 29).

⁸ O termo transparência ativa se refere a ação de divulgar informações de interesse geral e coletivo independentemente da existência de solicitações (BRASIL, 2011).

Ao retratar as políticas de comunicação com a sociedade, o documento apresenta como objetivo específico o desenvolvimento de uma política de comunicação pautada nos princípios da transparência, do diálogo e do interesse público. A transparência também se faz presente no planejamento estratégico da UFJF na descrição dos objetivos específicos direcionados à otimização dos processos organizacionais, através dos quais se pretende “valorizar e fomentar a adoção de práticas inovadoras para a sistematização e transparência dos processos organizacionais” e, ainda, estimular uma cultura de acesso à Ouvidoria da Universidade (UFJF, 2015a, p. 79).

Quanto às políticas destinadas à Pós-Graduação e à Pesquisa, o plano estabelece como objetivo “valorizar as estratégias e mecanismos de divulgação científica, de forma a fortalecer a imagem da instituição e a difusão do trabalho de seus pesquisadores” (UFJF, 2015a, p.34). Tal propósito é confiado à Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa (PROPP), que se constitui como setor fundamental para o crescimento e consolidação dos Programas de Pós-Graduação da UFJF. O enfoque dado à divulgação da produção científica é apontado como um caminho para aumentar a visibilidade das pesquisas e para fortalecer a inovação social e o desenvolvimento regional (UFJF, 2015a).

Outras diretrizes institucionais direcionadas à Pós-Graduação são disciplinadas nas resoluções internas do Conselho Setorial de Pesquisa e Pós-Graduação (CSPP), órgão vinculado à PROPP que assume a função de órgão consultivo, deliberativo e normativo dessa Pró-Reitoria. A resolução nº 23/2016 – CSPP, por exemplo, regulamenta o Programa de Bolsas de Pós-graduação da Universidade Federal de Juiz de Fora, definindo, em seu art. 9º, que é responsabilidade dos Programas de Pós-Graduação garantir a ampla e irrestrita divulgação do processo seletivo para o programa de bolsas custeadas com recursos próprios desta Universidade (UFJF, 2016). No art. 10º desta mesma resolução está estabelecido que os Programas devem manter, em seus *websites*, uma lista atualizada dos bolsistas da UFJF, com data de início da concessão da bolsa e modalidade do curso ao qual o discente está vinculado (UFJF, 2016).

A resolução nº 06, de 10 de junho de 2013 da UFJF, por sua vez, trata das instruções normativas para a realização de processos de seleção de candidatos aos cursos de Mestrado e Doutorado dos Programas de Pós-graduação *stricto sensu* da UFJF. Essa instrução define a obrigatoriedade da divulgação dos editais de seleção de alunos nos *websites* institucionais da UFJF e também do Programa de Pós-Graduação que está promovendo o processo seletivo (UFJF, 2013).

Além dessas diretrizes e normas internas, a UFJF realiza outras ações que promovem à divulgação de informações e à transparência das suas ações. A instituição disponibiliza, em atendimento à Lei de Acesso à Informação, um espaço no seu portal, denominado **Acesso à informação** em que são divulgadas informações institucionais de interesse público ou geral, dentre as quais se destacam as ações e os programas implementados pela UFJF, informações relativas aos alunos e servidores, auditorias, convênios, transferências de recursos, licitações, contratos e outros (UFJF, 201?a)⁹. Além disso, a Universidade possui o serviço de informação ao cidadão (SIC), que funciona de segunda à sexta, no horário de 8 às 18 horas, na Central de Atendimento localizada no prédio da reitoria da UFJF (UFJF, 201?b).

Os pedidos de acesso à informação são solicitados através do preenchimento de um formulário específico, que se encontra disponível no portal da UFJF no mesmo endereço eletrônico em que estão disponibilizados os relatórios estatísticos relacionados ao atendimento à lei de Acesso à Informação e aos recursos e reclamações registrados no período de 2012 a 2016 (UFJF, 201?b)¹⁰. O *website* disponibiliza ainda o *link* de acesso ao sistema eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão do Governo Federal (e-SIC) que possibilita o encaminhamento e acompanhamento das solicitações, por qualquer pessoa física ou jurídica, para diferentes órgãos e entidades do poder Executivo Federal (UFJF, 201?b)¹¹.

A implantação do repositório institucional da UFJF configura-se como outra iniciativa de divulgação de informações de interesse da comunidade acadêmica. O acervo digital foi criado com o objetivo de dar visibilidade ao conhecimento produzido no âmbito da instituição e também para atender a uma norma da Capes, que desde 2006, demanda dos programas de pós-graduação a publicização de suas teses e dissertações. O repositório integra, preserva, organiza e torna acessível a produção intelectual da instituição a toda comunidade (UFJF, 2017a)¹². A difusão da pesquisa produzida no âmbito da instituição tem sido disseminada também por meio do *website* institucional da Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa da UFJF (PROPP), onde é divulgada a agenda de defesas de teses e dissertações de todos os Programas da UFJF (UFJF, 201?c)¹³. Posteriormente, a Diretoria de Imagem Institucional da UFJF elabora e divulga matérias sobre as pesquisas no portal institucional da Universidade com o objetivo de ampliar a publicidade das atividades de pesquisa e inovação desenvolvidas por ela.

⁹ Disponível em: <<http://www.ufjf.br/ufjf/aceso-a-informacao/>>.

¹⁰ Disponível em: <<http://www.ufjf.br/ufjf/aceso-a-informacao/sic/>>.

¹¹ Disponível em: <<https://esic.cgu.gov.br/sistema/site/index.aspx?ReturnUrl=%2fsistema%2f>>.

¹² Disponível em: <<https://repositorio.ufjf.br/jspui/jsessionid=64245DC096CED60E2A4024D208AE027E>>.

¹³ Disponível em: <<http://www.ufjf.br/propp/pos-graduacao/defesas/>>.

Outra ação em fase de implementação em 2017 pela Diretoria de Imagem Institucional é o projeto intitulado **Atualização dos sites administrativos e de unidades acadêmicas**, criado com a finalidade de zelar pela imagem institucional da UFJF. Por meio deste projeto, a Diretoria de Imagem Institucional encaminha, via ofício, aos gestores dos departamentos, Programas e das unidades acadêmicas um relatório de avaliação dos *websites*. Esses relatórios apontam alguns aspectos positivos e especificam pontos que precisam ser atualizados, corrigidos ou complementados nos *websites* (UFJF, 2017b).

Considerando o exposto até aqui se torna claro que a UFJF tem o dever de dar publicidade às suas ações e que tem adotado medidas que objetivam atender a essa responsabilidade. Contudo, garantir a divulgação das informações e ações empreendidas pelos PPGs acadêmicos, através de seus *websites* pode ampliar o cumprimento das demandas legislativas impostas à Universidade e também pode favorecer a obtenção de bons resultados na avaliação externa dos seus Programas. Assim sendo, a próxima subseção terá como intuito descrever as ações e os processos realizados por diferentes setores da UFJF envolvidos na criação, manutenção e na gestão dos conteúdos dos *websites* dos PPGs.

1.3.1 Os *websites* dos PPGs acadêmicos da UFJF: da criação a atualização

A Universidade Federal de Juiz de Fora iniciou suas atividades de formação, em nível de Pós-Graduação *Scrito Sensu*, com a instalação do curso de Mestrado Acadêmico em Ciência da Religião em 1993. Atualmente, a instituição possui 45 (quarenta e cinco) Programas em funcionamento de acordo com as especificações apresentadas no Quadro 2, a seguir. Entretanto, para realização desta pesquisa, serão analisados, exclusivamente, os *websites* institucionais dos Programas de modalidade acadêmica¹⁴.

Quadro 2 Quantitativo dos Programas de Pós-Graduação *stricto sensu* da UFJF

Modalidades	Somas
Programas que oferecem Cursos de Mestrado e Doutorado	20
Programas que oferecem somente Cursos de Mestrado	15
Programas de Mestrado Profissional	10
Total de Programas de Pós-Graduação <i>Stricto Sensu</i> da UFJF	45

Elaborado pela autora com base nas informações disponíveis no *website* da pró-reitoria de pós-graduação da UFJF¹⁵.

¹⁴ A relação dos PPGs acadêmicos da UFJF com seus respectivos endereços eletrônicos pode ser consultada no Anexo 2 deste trabalho.

¹⁵ Disponível em: <<http://www.ufjf.br/propp/pos-graduacao/cursos/stricto-sensu/>>. Acesso em 27 de março de 2017.

O *website* do Programa Multicêntrico Química, embora se enquadre na modalidade acadêmica, não será considerado na pesquisa, pelo fato de não ser administrado pela UFJF e também por apresentar uma proposta diferenciada de *website*, uma vez que, este Programa faz parte de uma rede, composta por cursos oferecidos em diversas universidades. O recorte adotado se justifica pelo fato de os PPGs acadêmicos representarem o maior número de Programas oferecidos pela Universidade. Além disso, os coordenadores de área, responsáveis pela avaliação realizada pela Capes, apresentam orientações diferenciadas para análise de programas acadêmicos, profissionais e profissionais em rede nacional em virtude das especificidades de cada modalidade desses programas.

As recomendações da Capes para análise da divulgação e da transparência dos programas profissionais em rede nacional, por exemplo, se restringem a informar que serão avaliadas qualitativamente as informações existentes no *website* dos programas¹⁶. Com base nesta orientação genérica, os avaliadores não deixam claro quais serão os parâmetros a serem analisados nos *websites* e também não explicitam se serão avaliados apenas os *websites* das instituições coordenadoras das redes ou de todas as universidades associadas (CAPES, 2016).

Outro aspecto complicador reside no fato de os mestrados profissionais em rede, nem sempre possuírem *websites* específicos para divulgação das suas atividades nas universidades participantes. No caso da UFJF, são exemplos: o programa de Mestrado Profissional de Matemática e o Mestrado Profissional de Saúde da Família. Nesses casos, as poucas informações relativas aos cursos são disponibilizadas em um menu do *website* do Departamento de Matemática da UFJF e do Programa de Saúde Coletiva da UFJF, respectivamente. Acrescenta-se também o caso do *website* do Programa de Mestrado Profissional em Gestão e Avaliação da Educação Pública, que embora não seja um programa em rede, não adota o padrão de *websites* utilizados pelos PPGs da UFJF e não é gerenciado por servidores da instituição.

Posto isto, parte-se para a descrição do processo de criação e gestão dos *websites* dos PPGs acadêmicos da UFJF com a identificação dos atores envolvidos no processo. Conforme informações disponibilizadas no *website* da equipe de criação de *sites* da UFJF, a responsabilidade pelas informações disponibilizadas nos *websites* é dos gestores dos Programas, que via de regra, são os responsáveis pela solicitação de criação dos *websites*. (UFJF, 2017d). Todavia, diferentes setores da UFJF estão envolvidos no processo de criação,

¹⁶ A área de avaliação de Artes e Música apresenta uma orientação mais específica para avaliação dos *websites* dos Programas de Mestrados Profissionais em Rede Nacional, contudo a UFJF não participa desta rede de mestrado.

funcionamento, manutenção e atualização desses *websites*. São eles: a equipe de criação de *websites*, os coordenadores dos cursos em conjunto com os técnicos- administrativos e a Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa.

A equipe de desenvolvimento de *websites*, parte integrante do Centro de Gestão do Conhecimento Organizacional (CGCO) da UFJF, é responsável pela criação e manutenção operacional dos *websites* da Universidade. Esse mesmo grupo de trabalho é responsável pela elaboração do manual do usuário que traz orientações sobre as ferramentas básicas necessárias para a atualização dos *websites*. Nele encontramos o passo-a-passo para criação de páginas, subpáginas, bem como os procedimentos necessários para inserção de *link*, textos, imagens, avisos e mídias dentro dos *websites* (UFJF, 2015b)¹⁷. Além do manual do usuário o CGCO disponibiliza também dois tutoriais, um para uso do recurso de galeria de fotos e outro para utilização do recurso formulários, que podem ser incluídos nos *websites*, mediante solicitação dos gerenciadores. Contudo, esses tutoriais apresentam instruções incompatíveis com a versão do sistema utilizado para gerenciar os conteúdos dos *websites*, o que os tornam ineficazes para o seu propósito.

Os *websites* dos PPGs acadêmicos da UFJF possuem *layout* padronizado e sua manutenção é realizada por meio do gerenciador de conteúdos *WordPress* (UFJF, 201?d). A solicitação de criação do *website* institucional e os pedidos de inclusão de recursos adicionais, são realizadas via requisição feita à Central de Serviços de TI *online* da UFJF, disponível no Sistema Integrado de Gestão Acadêmica (Siga) (UFJF, 201?d). Todavia, os gerenciadores dos *websites* não têm acesso à relação de todos os recursos adicionais disponíveis, nem por meio do manual do usuário, nem pelo *website* da equipe de criação de sites da UFJF¹⁸. Por esse motivo, compreende-se que a ausência dessas informações desfavorece a utilização de recursos que poderiam servir como ferramentas para tornar os *websites* dos Programas mais atrativos, dinâmicos e úteis.

O treinamento presencial para os gerenciadores dos *websites*, segundo informação apresentada no *website* da equipe de criação de sites da UFJF, está suspenso. Entretanto, esse grupo de trabalho oferece atendimento individualizado e personalizado, mediante prévio agendamento, no qual são esclarecidas dúvidas dos servidores sobre as ferramentas disponíveis e necessárias para atualização dos *websites* (UFJF, 2015b). De acordo com as

¹⁷ Os manuais e tutoriais disponibilizados pela equipe de desenvolvimento de *websites* podem ser consultados no endereço: < <http://www.ufjf.br/sites/gerenciador-de-conteudo/manuais/>>.

¹⁸ O *website* da equipe de criação de sites da UFJF pode ser consultado através do endereço: <<http://www.ufjf.br/sites/>>.

informações encaminhadas pela Central de Serviços de TI da UFJF, em resposta a um *e-mail* enviado à equipe, a ementa dos treinamentos presenciais é a mesma apresentada no manual, ou seja, o seu objetivo é capacitar os servidores a atualizarem os *websites*, mas não aborda a questão dos conteúdos que esses espaços devem conter (CGCO, 2017)¹⁹. O setor também informou que o último treinamento oferecido ocorreu há aproximadamente três anos e que a suspensão dessa atividade se deve à falta de pessoal e a outras prioridades do setor. Quando perguntados, sobre o retorno dos treinamentos, a equipe esclarece que estão:

[...] estudando uma nova modalidade de treinamento, possivelmente em formato EAD, para auxiliar a adesão e a manutenção dos treinamentos. Mas essa proposta e definição de calendário somente serão realizados após a reformulação da estrutura dos sites institucionais ser implantada. Ainda não temos previsão da disponibilização da nova estrutura, mas o CGCO irá divulgar em seus canais de comunicação. (CGCO, 2017, s/p).

Uma vez criado o *website* institucional do Programa, os profissionais que atuam em cada PPG devem realizar efetivamente o gerenciamento dos conteúdos desses. Parte-se do pressuposto que a responsabilidade pelo gerenciamento dos *websites*, no contexto dos PPGs acadêmicos, seja compartilhada entre os técnicos administrativos e os gestores dos Programas. Acredita-se nisso pelo fato de os coordenadores dos PPGs possuírem uma grande carga de trabalho a ser realizado na Universidade, fato que pode inviabilizar a constante atualização dos *websites*, caso essa atividade seja desenvolvida sem o apoio dos técnicos. Ademais, considera-se que os profissionais que atuam nas secretarias dos PPGs têm acesso a diversas fontes de informação que torna possível sua participação e até mesmo o seu protagonismo na gestão dos conteúdos dos *websites*.

Dentre essas fontes de informação, destacam-se: os projetos de criação dos cursos, os regimentos internos, as atas das reuniões dos colegiados e os currículos Lattes dos docentes e discentes. Esses documentos apresentam dados relativos a aspectos acadêmicos, regimentais, institucionais, de produção científica e também sobre as propostas curriculares dos Programas, que podem subsidiar o trabalho dos gerenciadores dos *websites*. Todavia, a distribuição dessa tarefa no âmbito dos Programas poderá ser mais bem descrita e analisada a partir dos resultados dos questionários que serão realizados com os responsáveis pela atualização dos *websites* dos Programas. Através desses questionários buscar-se-á

¹⁹ O e-mail encaminhado ao CGCO, assim como as respostas enviadas pela equipe podem ser consultados nos apêndices A e B deste trabalho.

compreender a percepção dos servidores com relação a essa atribuição e as possíveis dificuldades encontradas por eles na execução dessa tarefa.

A Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa também participa da gestão das informações disponibilizadas nos *websites* dos Programas. Essa atuação se concretiza por meio da elaboração de diretrizes e implementação de ações com vistas ao aprimoramento dos *websites*. As diretrizes podem ser observadas nas legislações específicas deste órgão, nas quais se regulamenta a obrigatoriedade da ampla divulgação de determinadas informações, como descrito na seção anterior²⁰. Aliada a essas legislações, essa pró-reitoria, em parceria com a Diretoria de Relações Internacionais (DRI) da UFJF está promovendo a tradução dos conteúdos dos *websites* dos Programas para a língua inglesa. Essa iniciativa possibilita que um número maior de pessoas tenha acesso às pesquisas e às ações realizadas, dando maior visibilidade e inserção internacional às pesquisas produzidas pelos Programas de Pós-Graduação acadêmicos da UFJF. A tradução dos conteúdos dos *websites* em língua inglesa e adicionalmente em língua espanhola é desejável para todos os Programas, no entanto, como destacado nas recomendações das diferentes áreas de avaliação da Capes, disponíveis no Anexo A deste trabalho, essa funcionalidade é considerada requisito básico para os programas candidatos às notas 6 e 7 na avaliação desta agência (CAPES, 2016).

Atualmente apenas uma parcela dos *websites* dos PPGs acadêmicos da UFJF possui ferramenta que possibilita acesso aos conteúdos dos *websites* em outras línguas²¹. Dos 34 (trinta e quatro) *websites* analisados em setembro de 2017, 15 (quinze) não apresentam nenhum tipo de ferramenta de tradução, 7 (sete) deles disponibilizam parte do conteúdo do seu *website* em inglês, com tradução realizada pela Diretoria de Relações Internacionais da UFJF e os 12 (doze) *websites* restantes possuem recurso de tradução realizada diretamente pelo Google. Contudo, a tradução produzida via tradutor Google não revela qualidade suficiente para que o usuário possa ter informações precisas sobre as atividades dos Programas. Além disso, todo material incluído em documentos anexos às páginas dos *websites*, tais como os regimentos e editais de seleção de alunos, não são traduzidos pela ferramenta do Google.

Finda essa breve exposição sobre as ações e responsabilidades dos diferentes atores que participam das diversas etapas de gestão dos *websites* dos PPGs, pretende-se, na próxima

²⁰As legislações internas do Conselho Setorial de Pesquisa e Pós-Graduação da UFJF (CSPP-UFJF) podem ser consultadas no endereço: < <http://www.ufjf.br/propp/legislacoes/stricto-sensu/> >.

²¹ Consulta realizada nos *websites* dos Programas em setembro de 2017. Os *websites* podem ser consultados nos links disponibilizados pela Pró-Reitoria de Pós-graduação e Pesquisa no endereço: <<http://www.ufjf.br/propp/pos-graduacao/cursos/stricto-sensu/>>.

subseção, diagnosticar e descrever como e em que medida as informações e as atividades dos Programas estão ou não sendo disponibilizadas nos *websites*. A análise sobre a estruturação e organização das informações também serão objeto de investigação ao longo desta pesquisa, uma vez que os arranjos e composição dos *websites* podem impactar positiva ou negativamente a localização e a compreensão das informações pelos usuários.

1.3.2 Cenário atual sobre a transparência via *website* dada à atuação dos PPGs acadêmicos da UFJF

Nas seções anteriores foi demonstrado que os profissionais que atuam nos PPGs precisam levar em consideração tanto as obrigações legais quanto os aspectos da avaliação externa na construção dos *websites* dos Programas. Tendo em vista essas necessidades, optou-se pela utilização dos resultados da avaliação da Capes como parâmetro para descrever o atual cenário sobre a transparência dada às atividades desenvolvidas pelos PPGs acadêmicos da UFJF. Adicionalmente, serão indicados também em que medida os Programas estão ou não disponibilizando informações cuja divulgação é expressamente obrigatória em legislações específicas. A finalidade, neste momento, é identificar se os PPGs da UFJF estão divulgando informações consideradas essenciais pela agência reguladora e, ainda, se estão cumprindo as normas internas e externas à Universidade.

No que diz respeito à avaliação realizada pela Capes, os resultados da avaliação trienal, realizada em 2013, evidenciaram que alguns *websites* dos Programas de Pós-Graduação da UFJF não continham as informações recomendadas por esta agência²². Do total de 27 (vinte e sete) cursos acadêmicos da UFJF avaliados na ocasião, 2 (dois) foram avaliados com conceito “regular” no aspecto da visibilidade e transparência, 11 (onze) cursos receberam “Bom” e 14 (quatorze) cursos foram considerados “Muito Bom” neste item. (BRASIL, 2013a)²³. Esses dados revelam que 48,14% (quarenta e oito por cento) dos Programas analisados, na visão dos avaliadores, não demonstravam adequada visibilidade das suas ações e da sua produção intelectual, ou seja, não receberam o conceito “Muito Bom”, neste quesito.

Através dos dados apresentados no Quadro 3, a seguir, é possível visualizar a relação nominal dos Programas avaliados e o conceito que cada um recebeu no item transparência. Os conceitos atribuídos a este item, neste ciclo de avaliação, poderiam variar entre os conceitos:

²² Na avaliação trienal de 2013 foram analisados os dados referentes aos anos de 2010, 2011 e 2012 de cada programa.

²³ Dados retirados das fichas de avaliação disponibilizadas pela Capes. Mais informações acessar: <<http://avaliacaotrienal2013.capes.gov.br/resultados/fichas-de-avaliacao>>.

deficiente, fraco, regular, bom ou muito bom (CAPES, 2013). No mesmo quadro são explicitadas as apreciações das comissões avaliadoras de cada área de avaliação sobre o conceito atribuído²⁴.

Por meio da leitura das considerações apresentada pelos avaliadores pode-se inferir que cada área de avaliação possui autonomia para atribuir maior ou menor peso à divulgação ou a não divulgação de determinadas informações. A falta de indicação dos aspectos negativos observados nos *websites*, por exemplo, dos Programas de Matemática, Ciência da Computação, Ciências Biológicas e Sociais não favorece a compreensão do conceito atribuído a esses PPGs. Apesar disso, de maneira geral, foi possível identificar que os aspectos negativos mais apontados pelos avaliadores foram a falta de divulgação da produção intelectual produzida pelos Programas, a desatualização dos *websites* e a indisponibilidade de acesso às teses e dissertações.

Quadro 3 Apreciações sobre visibilidade ou transparência dada pelos Programas acadêmicos da UFJF à sua atuação na Avaliação Trienal 2013²⁵ (continua)

Programa	Conceito	Apreciação dos Avaliadores
Ambiente Construído	Regular	Não demonstra visibilidade das suas ações e de sua produção intelectual.
Enfermagem	Regular	O <i>website</i> é parcialmente atualizado e apresenta os critérios de seleção para ingresso no Programa. Contudo não apresenta a produção docente, dados sobre financiamentos para pesquisa e não disponibiliza as dissertações dos alunos. Apresenta o conteúdo somente em português.
Astronomia	Bom	O programa também mantém um bom <i>website</i> . Entretanto, este encontra-se desatualizado, sem informações sobre este último triênio.
Ciência da Computação	Bom	O programa disponibiliza informações sobre suas atividades acadêmicas em <i>website</i> atualizado.
Ciências Biológicas	Bom	O Programa possui <i>website</i> com divulgação das informações gerais sobre o programa e corpo docente, assim como estão divulgadas as dissertações e teses.
Ciências Sociais	Bom	É mantido site para a divulgação das atividades, adequado ao funcionamento do programa. Edita revista em que os resultados das pesquisas que desenvolve são divulgados.
Comunicação	Bom	O <i>website</i> do programa contém informações importantes (linhas de pesquisa, corpo docente, projetos e grupos de pesquisa, acesso à íntegra das dissertações defendidas). Não apresenta a grade curricular. Também não possibilita acesso direto à revista Lumina, e o <i>link</i> da revista remete a uma página não encontrada.
Ecologia	Bom	O Programa possui <i>website</i> com divulgação das informações gerais sobre o programa e corpo docente. Porém, não está atualizada (não há informações sobre as dissertações de 2011 e 2012). Não há <i>links</i> que permitam acesso às dissertações. Assim, foi atribuído conceito Bom ao item segundo critérios da Área de Biodiversidade.

²⁴ Atualmente existem 49 áreas de avaliação na Capes, criadas a partir de critérios de afinidades. Para mais informações acesse: <<http://capes.gov.br/avaliacao/sobre-as-areas-de-avaliacao>>.

²⁵ A avaliação trienal realizada pela Capes em 2013 considerou os dados relativos aos anos de 2010, 2011 e 2012.

Programa	Conceito	Apreciação dos Avaliadores
Educação	Bom	O <i>website</i> do Programa foi acessado em três dias, nele contém informações sobre a estrutura, linhas de pesquisa, produção bibliográfica, processo de seleção. As atividades de intercâmbios são gerais e não estão especificamente lançadas no <i>website</i> . A nominata de professores parece não estar atualizada, tendo em vista que o conteúdo disponibilizado sobre o corpo docente não confere com os dados indicados na avaliação trienal. A proposta do Programa não está disponível no <i>website</i> . Com relação a financiamento há indicação de disponibilidade de bolsas de estudos pelas agências de fomento estadual (FAPEMIG) e federal (CAPES e CNPQ), conceito Bom neste indicador. Observa-se que não estão disponibilizadas dissertações e teses no período de 2006 a 2009. Do conjunto das 87 dissertações e teses disponibilizadas no triênio, acessadas nos três dias, os <i>links</i> abriram sempre. Evidencia-se que os grupos de pesquisa não estão indicados no <i>website</i> . Considerando-se as informações mapeadas, o conceito é Bom.
Física – UFJF/UFV	Bom	Há um <i>website</i> sobre o programa em cada instituição. A UFJF mantém um bom <i>website</i> . Entretanto, está se encontra desatualizada, sem informações sobre este último triênio. O <i>website</i> da UFV não traz informações sobre a produção científica nem sobre as teses concluídas no período.
Geografia	Bom	O <i>website</i> do programa atende aos requisitos da área, muito embora não se visualizem os grupos de pesquisa. Recomenda-se a manutenção dos cuidados com o <i>website</i> uma vez que este é um dos principais canais de visibilidade.
Linguística	Bom	O <i>website</i> do Programa contém as informações relativas a objetivos, Linhas de pesquisa e respectivos integrantes, disciplinas de mestrado e doutorado e lista de todos os docentes. Dissertações e teses estão disponíveis de forma integral. Não estão informados os projetos dos docentes e o perfil dos egressos.
Matemática	Bom	O <i>website</i> do programa é bem atualizado, disponibilizando informações sobre cursos e processos seletivos.
Ciência da Religião	Muito Bom	O Programa mantém o periódico Numen, classificado como B1, que, dentre outras estratégias, promove a visibilidade institucional.
Ciências Biológicas (Zoologia)	Muito Bom	O programa possui <i>website</i> no qual estão divulgadas as informações gerais sobre o programa e corpo docente, porém é necessária a divulgação das dissertações. Assim, foi atribuído conceito Muito Bom ao item, segundo critérios da Área de Biodiversidade
Ciências Farmacêuticas	Muito Bom	As informações sobre o Programa podem ser obtidas no endereço eletrônico http://www.ufjf.br/ppgcienciasfarmaceuticas . O <i>website</i> está bem estruturado, contendo detalhes sobre o curso de mestrado adequadamente.
Clínica Odontológica	Muito Bom	O <i>website</i> do programa está adequado e possui fácil acessibilidade. As normas e regulamentos, linhas de pesquisa e docentes, entre outras informações, estão disponíveis no <i>website</i> do programa. As dissertações estão disponibilizadas na internet no <i>website</i> da Biblioteca da IES.
Economia Aplicada	Muito Bom	O <i>website</i> do programa contém informações claras completas do Programa.
Engenharia Elétrica	Muito Bom	Sem apreciações relativas ao <i>website</i> do Programa.
História	Muito Bom	O <i>website</i> do programa é informativo e interativo, com acesso direto aos textos integrais das dissertações já defendidas.
Letras: estudos literários	Muito Bom	O principal veículo de informação e visibilidade do programa é o seu <i>website</i> , que traz informações sobre o corpo docente, os projetos de pesquisa em andamento, o regimento interno, o processo seletivo (edital e resultados), os regulamentos das bolsas e os convênios do programa. Também estão armazenadas ali as teses e dissertações defendidas no programa e listas com os nomes dos egressos. Há um <i>link</i> para a revista Ipotesi, publicação do programa avaliada com A1 no Qualis Capes, e para a revista eletrônica dos discentes, Darandina. Não estão disponíveis informações sobre as atividades dos grupos de pesquisa vinculados ao programa.

Programa	Conceito	Apreciação dos Avaliadores
Modelagem Computacional	Muito Bom	No endereço http://www.ufjf.br/mmc/ , o Programa mantém um <i>website</i> contendo todas as informações sobre o programa bem como acesso a todas as dissertações defendidas desde o início do Programa.
Psicologia	Muito Bom	As teses e dissertações do Programa estão disponibilizadas para consulta online. O <i>website</i> do Programa (www.ufjf.br/ppgpsicologia) apresenta todos os itens de informação considerados pela área como indicadores da visibilidade/transparência da atuação do Programa.
Química	Muito Bom	O Programa possui <i>website</i> atualizado e rico em informações em português e inglês. É recomendável providenciar também o acesso às informações sobre o Programa em espanhol.
Saúde Coletiva	Muito Bom	O <i>website</i> do programa está atualizado, é amigável, traz informações objetivas e atende aos requisitos propostos no âmbito da Capes.
Saúde	Muito Bom	A visibilidade do programa é realizada através das Home-Pages do próprio programa e da Pró-Reitoria de Pós-Graduação com informações do Programa. Teses inseridas em Banco de Dados da UFJF e da Biblioteca/COMUT. Divulgação científica e leiga em vários periódicos de circulação nacional, jornais de vários estados e programas de rádio e televisão.
Serviço Social	Muito Bom	O Programa informa que as ações de visibilidade se expressam através da Revista Libertas; da inserção social e acadêmica na área; no protagonismo de seus docentes e discentes nos espaços acadêmicos e profissionais, em organismos de representação da categoria; na divulgação de processo seletivo nas unidades de ensino e espaços sócio-ocupacionais no estado, através de cartazes, redes sociais e na manutenção do <i>website</i> do Programa que é considerada como o principal instrumento de divulgação e informação sobre o Mestrado. O endereço do <i>website</i> é http://www.ufjf.br/ppgservicosocial/ .

Elaborado pela autora com base nos dados da avaliação trienal 2013 da Capes.

Nota:

O Programa de Mestrado e Doutorado em Educação Física é oferecido mediante associação entre a Universidade Federal de Viçosa (UFV) e a Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF). No processo de avaliação da visibilidade e transparência foram consideradas as informações disponíveis no *website* da UFV.

Em 2017, os Programas foram novamente avaliados pelas Capes e nesta nova fase de avaliação foram analisadas as atividades de 29 (vinte e nove) Programas acadêmicos, sendo excluídos os Programas em funcionamento a menos de três anos, conforme definido no regulamento da avaliação divulgados na portaria nº 59, de 21 de março de 2017. (CAPES, 2017b). O resultado dessa avaliação, expresso no Quadro 4, a seguir, apontou que 16 (dezesesseis) Programas receberam conceito “muito bom”, 11 (onze) alcançaram o conceito “Bom” e 2 (dois) obtiveram conceito “regular” no aspecto da transparência. Esses dados revelam que houve uma pequena evolução positiva nos resultados dos PPGs acadêmicos da UFJF em 2017 em relação à avaliação realizada em 2013, já que neste ciclo de avaliação 41,37% dos Programas avaliados receberam conceito bom ou regular em transparência, enquanto na avaliação anterior esse índice foi de 48,14%.

Quadro 4 Apreciações sobre visibilidade ou transparência dada pelos Programas acadêmicos da UFJF à sua atuação na Avaliação Quadrienal 2017 (continua)

Programa	Conceito	Apreciação dos Avaliadores
Ciências Sociais	Regular	Sem apreciações relativas ao site do programa.
Enfermagem	Regular	Quanto à visibilidade ou transparência, o Curso de Enfermagem possui <i>website</i> próprio para divulgação em português. Contém informações pertinentes ao curso, como regimento do curso, formulários necessários para qualificações e defesas, corpo docente, informações sobre as dissertações defendidas, e sobre os cinco grupos de pesquisa, com identificação do docente coordenador dos grupos. Ressalta-se que o Departamento de Enfermagem da UFJF publica um periódico de enfermagem pela universidade, que serve de veículo para publicação do conteúdo científico do Curso.
Administração	Bom	O Programa apresenta um <i>website</i> que mantém dados básicos, tanto para o público interno quanto externo.
Ciências Biológicas (Zoologia)	Bom	O Programa possui <i>website</i> atualizado com informações detalhadas <www.comportamento.ufjf.br>. As Teses e Dissertações estão disponíveis para acesso, com links funcionando corretamente. O <i>website</i> possui versão apenas em português. Apenas o corpo docente possui links para as <i>websites</i> do CV Lattes, sem links para <i>websites</i> pessoais.
Ciência da Computação	Bom	O programa possui <i>website</i> atualizado, o que dá boa visibilidade ao mesmo.
Clínica Odontológica	Bom	O <i>website</i> do programa está adequado e possui fácil acessibilidade. As normas e regulamentos, linhas de pesquisa e docentes, entre outras informações, estão disponíveis no <i>website</i> do programa. As dissertações estão disponibilizadas na internet no <i>website</i> da Biblioteca da Instituição. Em síntese, estes dados mostram tendência bom frente aos indicadores da Área.
Direito e Inovação	Bom	No item visibilidade o programa mantém <i>website</i> próprio com link para o lattes dos docentes e informações sobre o programa, mas carece de incremento. BOM.
Ecologia	Bom	Há um <i>website</i> atualizado com informações do Programa, mas não foram encontrados links com amplo acesso a Teses e Dissertações. Portanto, o item visibilidade ou transparência dada pelo programa a sua atuação foi considerado bom.
Física - UFV	Bom	O <i>website</i> , em português, inglês e espanhol, do programa é bem apresentado e de fácil navegação. Entretanto não há informações sobre as ementas das disciplinas de pós-graduação e os docentes não tem contato e descrição de suas atividades, se limitando enviar para o link do currículo Lattes.
Geografia	Bom	O <i>website</i> fornece informações necessárias e facilita a transparência.
Matemática	Bom	O Programa mantém um <i>website</i> bastante completo (apenas em português) sobre o curso, áreas, disciplinas e demais informações relevantes". A avaliação dos itens e do quesito são mantidas.

Programa	Conceito	Apreciação dos Avaliadores
Psicologia	Bom	No que se refere à visibilidade e transparência da atuação do Programa possibilitados pelo acesso ao <i>website</i> existem muitas das informações recomendadas, tais como os currículos Lattes dos professores, as normas do PPG, bem como os textos integrais das dissertações e teses defendidas, entre outras. No entanto, é recomendável que as informações sejam sempre atualizadas, visto que há incongruência entre o que consta no relatório e no <i>website</i> , onde aparecem nove docentes na Linha 2 (Processos Psicossociais em Saúde), em vez dos sete referidos no relatório e quatro na Linha 3 (História e Filosofia da Psicologia), em vez dos cinco referidos no relatório. O conceito aferido pelo programa neste indicador foi Bom.
Química	Bom	A visibilidade do programa pode ser mais expressiva, devendo, para isso, contar com um planejamento capaz de incentivar maior envolvimento dos docentes em diversas outras atividades relevantes, que resultam em visibilidade para o Programa.
Ambiente Construído	Muito Bom	O <i>website</i> contribui para a visibilidade do programa.
Artes	Muito Bom	O <i>website</i> do Programa está atualizado e provê acesso às dissertações, bem como ao periódico do Programa, que apresenta critérios editoriais conformes aos de periódicos nacionais.
Ciências Biológicas	Muito Bom	O Programa possui <i>website</i> , apresentando todos os dados pertinentes com a divulgação das informações gerais sobre o programa.
Comunicação	Muito Bom	<i>Website</i> informativo, revista Lumina (B1). Presença nas redes sociais e na mídia noticiosa.
Educação	Muito Bom	O <i>website</i> do Programa contém informações sobre proposta e estrutura do Programa, linhas e projetos de pesquisa, financiamentos, produção bibliográfica, corpo docente, processo de seleção, intercâmbios, etc., o que é considerado como conceito MB. As dissertações e teses defendidas no quadriênio estão disponibilizadas na íntegra, conceito MB. O Programa dispõe de veículo de divulgação científica e difusão do conhecimento, (Revista Educação em Foco) de acesso público, devidamente atualizada, o que favorece a visibilidade das produções, atividades e projetos do Programa. Este quesito possui um conceito final MB.
Linguística	Muito Bom	O <i>website</i> do Programa permite acesso às informações com boa usabilidade. Consegue-se ter as informações mais importantes quanto aos objetivos, à matriz e ao funcionamento, de forma geral. Ratifica-se a necessidade de incluir informações sobre o processo de pós-doutoramento, indicado na avaliação de acompanhamento. As teses e dissertações estão disponibilizadas na íntegra. <i>Website</i> com acesso em duas línguas estrangeiras.
Ciência da Religião	Muito Bom	O Programa mantém um <i>website</i> em inglês, espanhol e português com as informações e os links relevantes para o público e a área. Registra-se a atuação de docentes e discentes coordenadores de GTs e STs, corpo editorial, a presença nos meios de comunicação social e outros espaços bem como em atividades complementares, por parte dos docentes. As produções desenvolvidas no programa não estão disponíveis diretamente pelo <i>website</i> , embora o relatório informe que seu acesso é possível pelo repositório institucional da Universidade. Em geral, avaliam-se as informações do <i>website</i> como boa.

Programa	Conceito	Apreciação dos Avaliadores
Ciências Farmacêuticas	Muito Bom	O Programa indica em seu relatório o endereço do seu <i>website</i> que contém informações sobre as linhas de pesquisa, orientadores credenciados, regulamento, processos seletivos, editais, disciplinas, dentre outros.
Economia Aplicada	Muito Bom	O <i>website</i> do programa está bem organizado com facilidade de acesso as informações disponibilizadas.
Engenharia Elétrica	Muito Bom	O programa mantém um <i>website</i> muito bem organizado e que permite acesso às teses e dissertações, bem como conta com as informações em inglês e espanhol.
História	Muito Bom	O <i>website</i> do programa na internet é de fácil consulta e bastante funcional. As teses e dissertações encontram-se publicadas na íntegra. No <i>website</i> , há os links para as revistas mantidas pelo programa. Não foi constatada, todavia, a publicação de parte da produção bibliográfica dos docentes. O <i>website</i> é bilíngue (português e inglês), como convém a um programa 5 com doutorado.
Letras: estudos literários	Muito Bom	A visibilidade se dá principalmente pelos meios digitais, já que o programa conta com um <i>website</i> bem alimentado, apresentando os principais dados do grupo. O <i>website</i> está disponibilizado em inglês, espanhol e português. O acesso a teses e dissertações também é disponibilizado no <i>website</i> .
Modelagem Computacional	Muito Bom	O <i>website</i> do Programa (http://www.ufjf.br/pgmc/teses-e-dissertacoes/dissertacoes/) está bem organizada e as informações – linhas de pesquisa, corpo docente, instruções para inscrição nos cursos, lista de oferta de disciplinas – são apresentadas com qualidade. Há versões em língua inglesa e espanhola do <i>website</i> . Os links para consulta direta de currículo Lattes dos docentes estão disponíveis no <i>website</i> do programa.
Saúde Coletiva	Muito Bom	O <i>website</i> do programa (http://www.ufjf.br/pgsaudecoletiva/), além de ser de fácil acesso e amigável, está atualizada e traz informações gerais (linhas, estrutura curricular, disciplinas, docentes etc.) e específicas (processo seletivo, eventos, qualificações e defesas), além de relacionar publicações relevantes do programa e permitir o acesso às dissertações já defendidas.
Saúde	Muito Bom	O programa apresenta site (inclusive em inglês) para divulgação, disciplinas que abordam aspectos éticos da pesquisa em humanos e em animais.

Programa	Conceito	Apreciação dos Avaliadores
Serviço Social	Muito Bom	Destaca-se, a esse respeito, iniciativas institucionais como o Repositório Institucional da UFJF (http://repositorio.ufjf.br), com o objetivo de reunir, padronizar, gerenciar, preservar, divulgar e garantir o acesso livre, confiável e permanente aos documentos acadêmicos, científicos e artísticos gerados na Universidade, maximizando o uso desses recursos e ampliando a visibilidade da informação científica da UFJF e o Portal de Periódicos da UFJF. Destaca também o Portal de Periódicos da UFJF o qual reúne todos os periódicos publicados pela Instituição, e que utilizam o software OJS/SEER em um único Portal, ampliando a visibilidade e, conseqüentemente, o impacto da produção institucional. Dentre as 17 bibliotecas Setoriais na UFJF, uma delas é da Faculdade de Serviço Social. Esta contém um rico acervo que vem aumentando anualmente, contando com o investimento da UFJF e da FAPEMIG. O Programa mantém um <i>website</i> (http://www.ufjf.br/ppgservicosocial/), considerada o principal instrumento de divulgação e informação sobre o mestrado, a qual segue padronização da universidade e possui manutenção periódica a fim de manter informações atualizadas sobre o programa, tais como: quadro discente e docente; links das dissertações e pesquisas; o edital do processo seletivo de ingresso no Programa; grupos de pesquisas; eventos realizados na Faculdade e pelo Programa, entre outras. A universidade, através do seu Centro de Difusão do Conhecimento (CDC), disponibiliza on-line as teses e dissertações defendidas nos PPGs da instituição, o qual pode ser consultado através do site: https://repositorio.ufjf.br. Ressalta-se, também, que, como parte da política de internacionalização, o site do programa vem sendo traduzido para o Inglês pela Diretoria de Relações Internacionais da UFJF. Projeta-se a tradução para o espanhol, tendo em vista a estreita ligação do Serviço Social, no Brasil, com os demais países da América Latina. O programa destaca-se, também, no quesito visibilidade, por meio da Revista Libertas, que passou a ser online e encontra-se na Plataforma SEER, sendo as últimas edições disponíveis, de 2016, no endereço: http://libertas.ufjf.emnuvens.com.br/libertas; realizada a primeira indexação internacional no Latindex. Em face do exposto, a análise dos dados e relatórios do programa para este item revela um desempenho muito bom para os parâmetros da Área.

A avaliação quadrienal realizada pela Capes em 2017 considerou os dados relativos aos anos de 2013, 2014, 2015 e 2016.

Nota:

O Programa de Mestrado e Doutorado em Educação Física é oferecido mediante associação entre a Universidade Federal de Viçosa (UFV) e a Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF). No processo de avaliação da visibilidade e transparência foram consideradas as informações disponíveis no *website* da UFV.

Os resultados conceituais apresentados pela Capes, ainda que somados às apreciações dos avaliadores, não se mostraram suficientes para indicar, com precisão, quais informações os PPGs acadêmicos da UFJF estão ou não divulgando em seus *websites*, por isso, adotou-se como procedimento para identificação desses dados, a consulta direta aos *websites* dos Programas. Os elementos escolhidos para análise foram retirados dos documentos de área da Capes, considerando os itens mais objetivos e mais recorrentemente citados pelas diferentes áreas de avaliação.

Como mencionado no tópico sobre a avaliação da Capes, as orientações mais regulares nos documentos de área, apontam que os *websites* dos PPGs devem conter pelo menos as seguintes informações: objetivos, estrutura curricular, critérios para seleção de alunos, corpo docente, regimento, parte significativa da produção técnica, científica e artística, quando aplicável, dos docentes e discentes, financiamentos recebidos, divulgação dos trabalhos finais dos discentes, parcerias institucionais, difusão do conhecimento relevante e boas práticas profissionais (CAPES, 2016).

Os itens parcerias institucionais, difusão do conhecimento relevante e boas práticas profissionais não foram considerados na pesquisa devido à inconsistência conceitual que são inerentes a esses elementos. A falta de delimitação ou esclarecimento sobre o significado ou indicação dos conteúdos que compõem essas informações nos documentos de área da Capes impossibilita a verificação e análise sobre o cumprimento da divulgação dessas informações. Logo, torna-se notável que o esclarecimento sobre a natureza desses itens, por parte da Capes, contribuiria para o cumprimento destes aspectos da avaliação ao mesmo passo que ampliaria a divulgação do trabalho realizado pelos Programas.

Esclarecido esse ponto, parte-se para a apresentação das primeiras informações encontradas nos *websites*. Essas dizem respeito às informações relativas às propostas dos Programas. Incluem-se nessa verificação a publicidade dos objetivos, linhas de pesquisa, relação dos docentes, estrutura curricular, disciplinas, regimento e critérios de seleção de alunos. Foram incluídos na coleta de dados desta etapa os 34 (trinta e quatro) PPGs acadêmicos considerados nesta pesquisa, visto que, ao iniciarem as suas atividades, todos eles já dispõem dessas informações, sendo inclusive critérios para aprovação de propostas de criação de cursos pela Capes (CAPES, 2017d).

Quadro 5 Levantamento de informações localizadas nos *websites* dos Programas de Pós-Graduação acadêmicos *stricto sensu* da UFJF - Informações relativas às propostas dos Programas **(continua)**

Programas	Verificação da Descrição Pública e atualizada dos itens						
	Objetivos	Linhas de Pesquisa	Estrutura Curricular	Disciplinas com Ementas e Bibliografias	Regimento	Critérios de Seleção	Relação dos Docentes
Administração	ok	ok	ok	ok ¹	ok	ok	ok
Ambiente Construído	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok
Artes, Cultura e Linguagens	ok	ok	ok	ok ¹	ok	ok	ok
Ciência da Computação	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok

Programas	Verificação da Descrição Pública e atualizada dos itens						
	Objetivos	Linhas de Pesquisa	Estrutura Curricular	Disciplinas com Ementas e Bibliografias	Regimento	Critérios de Seleção	Relação dos Docentes
Ciência da Reabilitação e Desempenho Físico-Funcional	ok	ok	ok ²	não	ok	ok	ok
Ciência da Religião	ok	ok	ok ²	ok ¹	ok	ok	ok
Ciências Biológicas: Comportamento e Biologia Animal	ok	ok	ok ²	Parc.	ok	ok	ok
Ciências Biológicas: Imunologia e Doenças Infecto-Parasitárias/Genética e Biotecnologia	ok	ok	ok ²	ok ¹	ok	ok	ok
Ciências Farmacêuticas	ok	ok	ok ²	ok	ok	ok	ok
Ciências Sociais	ok	ok	ok ²	não	ok	ok	ok
Clínica Odontológica	ok ²	ok	ok	não ¹	ok	ok	ok
Comunicação	ok ²	ok	ok ²	Parc. ¹	ok	ok	ok
Direito e Inovação	ok	ok	ok ²	não	ok	ok	ok
Ecologia	ok	ok	ok	Parc.	não	ok	ok
Economia Aplicada	ok	ok	ok ¹	ok	ok	ok	ok
Educação	ok	ok	ok	não	ok	ok	ok
Educação Física	ok ¹	não	ok ¹	não	ok	ok	ok
Enfermagem	ok ¹	ok	ok ¹	não	ok	ok ²	ok
Engenharia Civil	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok
Engenharia Elétrica	ok	ok	ok ¹	Parc.	ok	ok	ok
Filosofia	ok ¹	ok	ok	não	ok	ok	ok
Física	ok	não	ok ¹	ok ¹	ok	ok	ok
Geografia	ok	ok	ok	Parc.	ok	ok	ok
História	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok
Letras: Estudos Literários	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok
Letras: Linguística	ok	ok	ok ¹	Parc.	ok	ok	ok
Matemática	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok
Modelagem Computacional	ok ¹	ok	ok ¹	ok	ok	ok	ok
Multicêntrico Bioquímica e Biologia Molecular (GV)	ok	ok	ok ¹	Parc.	ok	ok	ok
Psicologia	ok	ok	ok ¹	ok	ok	ok	ok
Química	ok ¹	ok	ok ¹	ok	ok	ok	ok
Saúde Brasileira	ok	ok	ok ¹	não	ok	ok	ok
Saúde Coletiva	ok	ok	ok	Parc.	ok	ok	ok
Serviço Social	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok

Elaborado pela autora a partir das informações encontradas nos websites dos PPGs da UFJF em 30/03/2017.

Notas:

1- Informação disponível no regimento do Programa;

Parc. - Indicado para os Programas que apresentam ementas e bibliografias somente para parcela das disciplinas oferecidas ou apresentam somente ementas, sem indicação de bibliografias. Foram desconsideradas nesta análise as disciplinas de Tópicos especiais, seminários, estágios, qualificações e outras afins, pois geralmente apresentam plano de ensino em aberto, ainda que essa informação não tenha sido indicada pelo Programa.

Em síntese, a consulta aos *websites* indicou, como pode ser observado no Quadro 5, que os objetivos, a estrutura curricular e o corpo docente encontram-se disponíveis em todos os *websites*. Contudo, 7 (sete) Programas não destinam um *menu* específico para publicação dos objetivos, ocorrendo o mesmo em 19 (dezenove) *websites*, com relação à estrutura curricular, estando essas informações disponíveis apenas no regimento do Programa. A relação das disciplinas oferecidas, acrescidas das respectivas ementas e bibliografias foi encontrada em 17 (dezesete) dos 34 (trinta e quatro) *websites* consultados e as linhas de pesquisas foram localizadas em 32 (trinta e dois) *websites*. Quanto à divulgação dos critérios de seleção dos discentes, a consulta realizada revelou que em 100% (cem por cento) dos *websites* são encontrados o edital e as informações relativas ao processo de seleção do corpo discente, como se prevê na resolução nº 06, de 10 de junho de 2013 da CSPP/UFJF.

Ao mesmo passo que os dados coletados demonstraram que grande parte dos Programas divulga em seus *websites* informações que possibilitam ao público conhecer os cursos oferecidos, eles também indicaram que essas informações não estão adequadamente estruturadas e organizadas nos *websites*. Dessa maneira, considera-se importante que os gestores e os gerenciadores dos *websites* percebam que a facilidade de acesso e a objetividade das informações são aspectos importantes a serem considerados na construção do *website*. Embora alguns elementos relativos às propostas dos Programas possam ser encontrados nos regimentos dos PPGs, esses documentos geralmente são extensos e demandam a realização de *download* do arquivo, o que não contribui para o acesso nem para a compreensão das informações por parte dos usuários.

Após a verificação dos aspectos relativos às propostas dos Programas, procurou-se analisar as informações relativas à atuação destes, que envolvem os financiamentos recebidos e o cumprimento de normas de divulgação. Os resultados da consulta estão indicados no Quadro 6, a seguir, que contemplou as informações coletadas em 29 (vinte e nove) *websites*. Foram desconsiderados, nesta análise, os Programas em funcionamento a menos de 3 (três) anos, dado que estes estão iniciando suas atividades, não cabendo, portanto uma avaliação sistemática de informações que demandam tempo de funcionamento para serem produzidas²⁶.

²⁶ Os programas acadêmicos com menos de 3 anos de funcionamento não serão submetidos à avaliação pela Capes, conforme publicado na portaria nº 59, de 21 de março de 2017, que dispõe sobre o regulamento da Avaliação Quadrienal.

Quadro 6 Levantamento de informações localizadas nos *websites* dos Programas de Pós-Graduação acadêmicos *stricto sensu* da UFJF - Informações relativas à atuação dos Programas - Financiamentos e Cumprimento de Normas de Divulgação

Programas	Ano de Instalação do Curso	Verificação da Descrição Pública e Atualizada dos Itens ¹				
		Financiamentos	Dissertações e Teses ²	Divulgação do Repositório Institucional	Critérios para distribuição das Bolsas UFJF	Relação dos bolsistas UFJF
Ambiente Construído	2010	ok	ok	ok	não	ok
Artes, Cultura e Linguagens	2013	não	ok	ok	ok	não
Ciência da Computação	2011	ok ³	ok	ok	ok	não
Ciência da Religião	1993/2000	não	não ⁷	ok	ok	ok
Ciências Biológicas: Comportamento e Biologia Animal	1994/2015	ok ⁴	não	ok ⁵	não	não
Ciências Biológicas: Imunologia e Doenças Infecto-Parasitárias/Genética e Biotecnologia	2006/2011	não	não	não	não	ok
Ciências Farmacêuticas	2010	não	não ⁷	ok	ok ⁸	não
Ciências Sociais	2005/2009	não	não	ok ⁵	ok ⁶	ok ⁹
Clínica Odontológica	2007	não	não	ok ⁵	ok	ok
Comunicação	2007	não	ok	não	ok ⁶	não
Direito e Inovação	2013	não	não	não	ok	não
Ecologia	2005/2011	não	não	não	ok ⁸	não
Economia Aplicada	2006/2011	ok ⁴	ok	ok	ok ⁶	ok ⁹
Educação	1999/2008	não	não	ok ⁵	não	não
Educação Física	2007	não	não	não	ok	ok
Enfermagem	2010	não	não	não	não	não
Engenharia Elétrica	1998/2008	não	ok	ok	não	não
Física	1999/2006	não	não	não	não	não
Geografia	2011	não	não	ok	ok	não
História	2004/2011	não	ok	não	ok	não
Letras: Estudos Literários	2007	não	ok	ok	ok	ok
Letras: Linguística	2007/2007	não	ok	não	ok	ok
Matemática	2010	ok ³	ok	não	não	não
Modelagem Computacional	2006/2011	não	não ⁷	ok	ok	não
Psicologia	2008/2013	ok ³	não	ok	não	não
Química	2001/2006	não	não ⁷	ok ⁵	ok	não
Saúde Brasileira	2005/2006	não	não ⁷	ok	ok	não
Saúde Coletiva	2007/2014	não	ok	ok	não	não
Serviço Social	2005	não	ok	ok	não	não

Elaborado pela autora a partir das informações encontradas nos *websites* dos PPGs da UFJF em 01/09/2017.

Notas:

- 1- Foram desconsiderados os programas em funcionamento a menos de 3 anos;
- 2- Foram considerados atualizados os *websites* que disponibilizam ao menos uma dissertação defendida em 2017;
- 3- *Websites* nos quais se encontram logotipos de agências de fomento, mas sem indicação dos apoios concedidos;
- 4- *Websites* que indicam somente financiamentos relativos a bolsa de estudos;
- 5- *Link* com erro;
- 6 - Informação apresentada no regimento do Programa
- 7 - O Programa indica expressamente que as dissertações e/ou teses estão disponíveis no Repositório Institucional da UFJF;
- 8 - Informação disponível no edital de seleção de alunos;
- 9 - *Websites* que apresentam a relação de bolsistas, mas sem indicação de data de início da concessão e curso a que está vinculado o discente (mestrado ou doutorado), conforme determina a resolução nº 23/2016 - CSPP-UFJF

O item **Divulgação do Repositório Institucional** não é apontado, nos documentos de área da Capes, como um aspecto a ser avaliado. Ainda assim, ele foi incluído na análise pelo fato de o repositório institucional da UFJF ter sido criado, entre outras razões, com o propósito de garantir a ampla divulgação das teses e dissertações produzidas pelos seus PPGs. Assim sendo, os Programas que fazem a opção de não disponibilizar suas teses e dissertações em seus respectivos *websites* deveriam informar que essas produções podem ser encontradas, na íntegra, no repositório da Universidade. Este fato nos motivou a verificar a divulgação do endereço eletrônico do repositório institucional da UFJF nos *websites*, sobretudo dos Programas que não atualizaram os *websites* com a produção dos alunos.

Em relação aos resultados encontrados, essa etapa da pesquisa indicou que apenas 6 (seis) dos *websites* consultados divulgam suas fontes de financiamento, sendo que 3 (três) deles o fazem apresentando os logotipos de agências de fomento, sem indicar os apoios concedidos e 2 (dois) fazem referência apenas aos financiamentos relativos a bolsas de estudos. A publicação dos critérios de distribuição de bolsas custeadas pela UFJF, bem como a relação dos bolsistas UFJF ativos, cuja obrigatoriedade encontra-se expressa na resolução nº 23/2016 – CSPP/UFJF é atendida por uma parcela dos Programas. Enquanto as informações sobre os critérios e normas para distribuição de bolsas foram localizadas em 18 (dezoito) dos 29 (vinte e nove) *websites* consultados, as informações relativas aos atuais bolsistas foram encontradas somente em 9 (nove) *websites*.

Ao divulgarem suas fontes de financiamento, os Programas, além de atenderem aos princípios da publicização de informações públicas e de transparência, também sinalizam ao público que estão realizando uma importante ação em direção ao avanço da pesquisa e da inovação, por meio da captação de investimentos para a Pós-Graduação. Ao mesmo tempo, essa iniciativa impacta positivamente a avaliação dos Programas pela Capes, visto que a agência avalia tanto a capacidade dos Programas de captarem recursos de diferentes fontes,

quanto a prática de divulgar tais fontes (CAPES, 2016). Em última análise, tornar conhecidos os financiadores dos Programas também pode ser compreendido como uma prestação de contas à sociedade, na medida em que torna claro ao público que o funcionamento destes e a viabilidade das pesquisas são possibilitadas com a parceria de diversas instituições.

Em relação às bolsas de estudos, defende-se que conferir transparência ao processo de seleção, assim como disponibilizar a relação dos bolsistas no *website* do Programa, pode favorecer o controle e o monitoramento dos procedimentos adotados, sobretudo por parte dos alunos ativos, que são a parte mais interessada nesse processo. O aprimoramento dos procedimentos de escolha desses estudantes também se beneficia com a divulgação dessas informações, visto que o seu acesso potencializa as possibilidades de participação dos discentes na definição tanto dos critérios para seleção dos bolsistas quanto para permanência desta condição no âmbito dos Programas.

Vale ressaltar, a esse respeito, que os PPGs contemplados com bolsas de estudos custeadas pela Capes estão obrigados a divulgar o processo de seleção geral dos seus alunos. Essa ação, conforme explicitado anteriormente, é realizada por todos os Programas e as informações sobre os bolsistas Capes podem ser consultados no portal da transparência desta agência. Deste modo, as normas presentes na resolução nº 23/2016 – CSPP/UFJF referem-se exclusivamente às bolsas custeadas com recursos da UFJF. Apesar disso, verificou-se que os Programas que adotam a prática de divulgar seus bolsistas, não se limitam a publicar em seus *websites* somente os bolsistas, cuja bolsa é custeada pela UFJF, mas também os bolsistas Capes e os bolsistas da Fundação de Amparo à Pesquisa de Minas Gerais (Fapemig). Essa também é uma ação que contribui para o controle e acompanhamento da distribuição das bolsas no âmbito da UFJF, ampliando a transparência das ações direcionadas aos Programas de Pós-Graduação desta instituição.

Quanto à divulgação das teses e dissertações, 12 (doze) dos 29 (vinte e nove) *websites* consultados não estão atualizados com a versão completa desses documentos, como define a portaria Capes nº 13/2006²⁷. A informação sobre a possibilidade de acesso aos documentos no repositório institucional da Universidade foi localizada em 19 (dezenove) *websites*. Adicionalmente, identificou-se que somente 14 (quatorze) dos 29 (vinte e nove) *websites* consultados continham *links* ou *banners* de acesso ao repositório na data da consulta. Em outros 5 (cinco) *websites* os *links* de acesso direcionavam o usuário para um *website*

²⁷ Foram considerados atualizados os *websites* que apresentaram ao menos uma dissertação ou tese defendida no ano de 2017.

inexistente. Assim sendo, conclui-se que os *websites* dos PPGs não têm sido utilizados, de forma padronizada, como instrumento para divulgação do Repositório Institucional da UFJF.

A divulgação de parte significativa da produção dos discentes e docentes também é altamente recomendada pelos avaliadores da Capes. Por isso, foi realizado um levantamento de práticas de divulgação da produção dos Programas de Pós-Graduação acadêmicos da UFJF. No entanto, cabe esclarecer que, em função do grande número de Programas envolvidos nesta pesquisa, não há tempo hábil para verificar com os gestores quais materiais científicos cada Programa produz para, em seguida, se estabelecer uma relação entre a produção e a divulgação dos materiais elaborados. Logo, não é possível afirmar a existência de um problema isolado de divulgação, já que este, pode ou não, ser consequência de uma fragilidade relativa à produção dos Programas.

Ainda assim, considera-se pertinente apresentar a situação atual quanto à divulgação da produção dos Programas, já que essa difusão se configura como uma importante iniciativa para preservação, comunicação digital e democratização do acesso ao conhecimento científico. Como apontado pela Capes (2005) é fundamental tornar os *websites* dos Programas referências para a pesquisa. Para tanto, é necessário que os gestores garantam que os *websites* dos Programas disponham de conteúdos científicos que sejam de interesse da comunidade acadêmica. Em outras palavras:

O mais importante é que o sítio do programa não seja apenas uma formalidade burocrática. Se for assim, ele será sem maior interesse. O ponto realmente decisivo é que o sítio *disponibilize conteúdos científicos*. Estes devem ser:

- 1) artigos do corpo docente ou discente em periódicos de qualidade científica (com *links* para o Portal da Capes ou para o SciElo, ou ainda outras bases de dados);
- 2) textos do corpo docente ou discente que, não estando submetidos a um *copyright* estrito, possam ser franqueados pela rede;
- 3) livros ou capítulos de livros que, estando em domínio público, façam parte da bibliografia dos cursos (por exemplo, clássicos da filosofia ou da literatura, cujos *links* podem constar da bibliografia das disciplinas);
- 4) parte da produção artística dos programas em artes (trechos de uma música, reprodução de quadros ou esculturas, etc.);
- 5) dissertações de mestrado e teses defendidas no programa;
- 6) outras produções valorizadas pelo programa. (CAPES, 2005, s/p.).

Para a consulta sobre a divulgação da produção científica nos *websites* foram utilizadas, como categorias de análise, os rótulos, ou melhor, os nomes atribuídos aos *menus* disponíveis nos *websites* dos Programas. Os resultados deste levantamento, apresentados no Quadro 7, a seguir, revelaram que a categoria de produção mais divulgada pelos PPGs

acadêmicos da UFJF são os eventos, que foram encontrados em 24 (vinte e quatro) dos 29 (vinte e nove) *websites* pesquisados. As revistas eletrônicas foram localizadas em apenas 12 (doze) *websites*, seguidas dos livros, encontrados em 5 (cinco) *websites* e dos artigos em periódicos, identificados em 4 (quatro) *websites*.

Quadro 7 Levantamento de informações localizadas nos *websites* dos Programas de Pós-Graduação acadêmicos *stricto sensu* da UFJF - Informações relativas à divulgação da produção intelectual (continua)

Programas ³	Ano de Instalação do Curso	Verificação da Descrição Pública e Atualizada dos Itens ¹						
		Livros	Capítulos de Livros	Artigos em periódicos	Revista	Anais	Eventos	Outros
Ambiente Construído	2010	ok	ok	ok	ok	-	ok	-
Artes, Cultura e Linguagens	2013	-	-	-	ok	Ok	ok	Publicação em eventos de discente
Ciência da Computação	2011	-	-	-	-	-	ok	-
Ciência da Religião	1993/2000	-	-	-	ok	-	ok ²	-
Ciências Biológicas: Comportamento e Biologia Animal	1994/2015	-	-	-	-	-	-	-
Ciências Biológicas: Imunologia e Doenças Infecto-Parasitárias/Genética e Biotecnologia	2006/2011	-	-	-	-	-	ok	-
Ciências Farmacêuticas	2010	-	-	-	-	-	ok ²	-
Ciências Sociais	2005/2009	-	-	-	ok	-	ok	-
Clínica Odontológica	2007	-	-	-	-	-	ok ²	-
Comunicação	2007	ok	-	-	ok	-	ok ²	-
Direito e Inovação	2013	-	-	-	-	-	-	-
Ecologia	2005/2011	-	-	-	-	-	ok ²	-
Economia Aplicada	2006/2011	ok	-	ok	ok	-	ok	Artigos em congresso
Educação	1999/2008	-	-	-	ok	-	-	-
Educação Física	2007	-	-	-	-	-	-	-
Enfermagem	2010	-	-	-	-	-	ok ²	-
Engenharia Elétrica	1998/2008	-	-	-	-	-	ok ²	-
Física	1999/2006	-	-	-	-	-	-	-
Geografia	2011	-	-	-	ok	-	ok ²	-
História	2004/2011	-	-	-	ok	-	ok	-
Letras: Estudos Literários	2007	ok	-	-	ok	-	ok	-
Letras: Linguística	2007/2007	-	-	-	-	-	ok ²	-
Matemática	2010	-	-	ok	-	-	ok	-
Modelagem Computacional	2006/2011	-	-	-	-	-	ok	-

Programas ³	Ano de Instalação do Curso	Verificação da Descrição Pública e Atualizada dos Itens ¹						
		Livros	Capítulos de Livros	Artigos em periódicos	Revista	Anais	Eventos	Outros
Psicologia	2008/2013	-	-	-	-	-	ok ²	-
Química	2001/2006	-	-	-	-	-	ok ²	-
Saúde Brasileira	2005/2006	-	-	-	-	-	ok ²	-
Saúde Coletiva	2007/2014	-	-	ok	ok	-	ok	-
Serviço Social	2005	ok	-	-	ok	-	ok	-

Elaborado pela autora com base nas informações localizadas nos *websites* dos PPGs acadêmicos da UFJF no dia 08/11/2017.

Notas:

1- As categorias de consulta foram criadas a partir das informações encontradas nos *websites*, sendo utilizados os rótulos (nomes atribuídos aos menus) disponíveis nos *websites*.

2- Eventos divulgados por meio dos posts.

3- Foram incluídos nesta consulta os Programas acadêmicos em funcionamento a mais de 3 anos.

O exame desses dados demonstra que não existem parâmetros estabelecidos para divulgação da produção científica nos *websites* dos PPGs acadêmicos da UFJF. Além disso, vale ponderar que a simples divulgação da produção científica não se configura como ação suficiente para conferir relevância científica aos *websites* dos Programas e nem para o cumprimento das orientações da Capes. Para isso, é preciso que os gestores transformem os *websites* dos Programas em repositórios digitais das suas produções científicas. Quanto a esse aspecto, as revistas eletrônicas dos Programas também representam um importante papel na divulgação do conhecimento científico, por isso é essencial que os *websites* dos PPGs sejam utilizados como instrumento para dar visibilidade e acesso a esses periódicos.

A princípio, diante do exposto, pode-se reconhecer que os resultados da avaliação da Capes, bem como a análise dos *websites*, indicaram a existência de fragilidades quanto à divulgação e à transparência dada às ações dos Programas de Pós-Graduação acadêmicos da Universidade, sinalizando a necessidade de ações que visem aprimorar a gestão das informações disponibilizadas nos *websites* desses Programas. Desta forma, ao final desta análise, cabe questionar: (i) como auxiliar os profissionais responsáveis pela manutenção desses *websites*, no que diz respeito à natureza das informações que precisam ser divulgadas? (ii) Como contornar as dificuldades quanto a uma possível inabilidade técnica dos secretários e/ou técnicos administrativos para efetivação da atualização dos *websites*? (iii) Como evitar que a rotatividade na gestão dos Programas implique a descontinuidade das ações que visam à visibilidade das ações dos cursos? (iv) Por fim, como conscientizar e incentivar os gestores dos Programas sobre a necessidade e importância da ampla divulgação das suas ações?

2 CONSIDERAÇÕES TEÓRICAS E AS PERSPECTIVAS DOS GERENCIADORES DOS WEBSITES DOS PPGS ACADÊMICOS DA UFJF

Neste capítulo serão analisados os processos e os possíveis entraves que os profissionais responsáveis pelo gerenciamento dos *websites* encontram para mantê-los completos e atualizados. Para tanto, inicialmente será realizada uma breve revisão teórica a respeito dos seguintes temas: o conceito de transparência, o tratamento e a divulgação de informações em ambiente *web* e o desenvolvimento de *websites* com foco no usuário. Em seguida, serão expostos os caminhos metodológicos adotados em cada fase do estudo. Para concluir, são apresentados e discutidos os resultados das entrevistas e dos questionários aplicados, sendo esses analisados a partir do referencial teórico selecionado para realização da pesquisa.

2.1 REFERENCIAL TEÓRICO

Para o desenvolvimento desta investigação foram definidos três eixos de análise para subsidiar a discussão acerca da gestão dos *websites* dos PPGs acadêmicos da UFJF. No primeiro eixo temático tem-se como propósito atribuir maior clareza conceitual e classificatória à transparência analisada neste estudo. O segundo eixo temático está voltado à reflexão sobre organização e à estruturação de *websites* que possam favorecer a localização e a compreensão das informações pelos usuários. O terceiro eixo trata do desenvolvimento de *websites* com foco nas perspectivas e necessidades do público, com destaque para a interação entre os usuários e os gerenciadores dos *websites*.

2.1.1 Transparência: definindo limites para a investigação

O sentido de transparência pública passou por um processo de evolução histórica possibilitado, entre outras razões, pela inserção das tecnologias de informação e comunicação. “As sucessivas invenções nas técnicas de comunicação e linguagem sempre mantiveram estreitas ligações entre as formas de organização política e o funcionamento da esfera pública, condicionando os processos interativos entre governos e cidadãos” (TAVARES; PEREIRA, 2011, p.2). Deste modo, as tecnologias colaborativas ou digitais, tais como dispositivos móveis, computadores e internet não só possibilitaram aos órgãos públicos atenderem às determinações da Lei de Acesso à Informação, mas também ressignificaram o conceito de transparência pública.

Para Tavares e Pereira (2011) o conceito de transparência ganha novos contornos quando essas tecnologias digitais ou colaborativas são devidamente utilizadas. Isso porque essas ferramentas viabilizam um salto da transparência orientada para a visibilidade da informação para uma transparência que permite a manipulação, a colaboração, a participação e a produção de novas informações e conhecimento por parte dos cidadãos (TAVARES; PEREIRA, 2011).

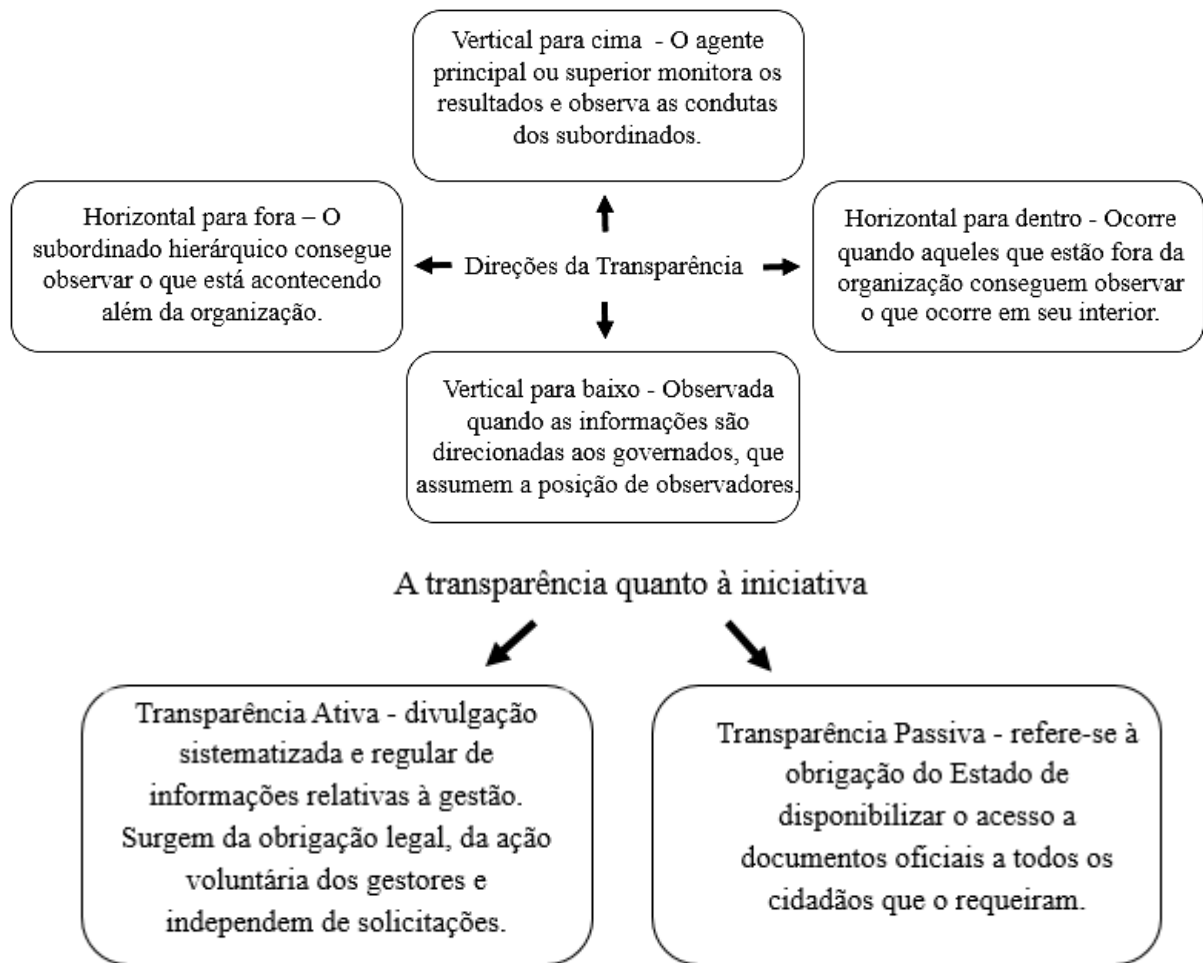
Esse avanço conceitual sobre transparência amplia a necessidade de delimitar o termo nos diferentes contextos em que ele é estudado, uma vez que, esse assunto pode assumir múltiplas perspectivas e dimensões. A esse respeito, Zuccolotto, Teixeira e Riccio (2015) afirmam que essa matéria tem sido tratada sem os devidos cuidados conceituais e chamam a atenção para a necessidade de esclarecer a tipologia e a classificação da transparência que se pretende analisar em cada investigação.

Em geral, os trabalhos acadêmicos que se destinam à avaliação da transparência dos governos o fazem de forma geral e, em pouquíssimos casos, delimitam o tipo ou classificação da transparência que se pretende estudar. De forma geral, os trabalhos misturam avaliações de transparência ativa com transparência passiva, de transparência nominal com efetiva, de visibilidade de informação com capacidade de inferência e, principalmente, misturam as perspectivas analíticas da transparência, avaliando ao mesmo tempo transparência contábil, transparência orçamentária, do processo de compras, midiática, etc. (ZUCCOLOTTO; TEIXEIRA; RICCIO, 2015 p. 139).

A partir de uma revisão de literatura internacional, Zuccolotto, Teixeira e Riccio (2015), buscaram reunir estudos de autores que se dedicaram à difícil tarefa de conceituar e classificar os diferentes tipos de transparência²⁸. As principais definições apresentadas pelos autores foram sintetizadas e descritas nas Figuras 1 e 2. Tais conceitos esclarecem que as ações de transparência atendem a diferentes propósitos e podem ser avaliadas a partir de diferentes perspectivas.

²⁸ Zuccolotto, Teixeira e Riccio (2015) advertem que os conceitos de transparência e de *accountability* não são sinônimos. Embora a *accountability* pressuponha a existência de transparência, o seu conceito é mais amplo, pois além da publicidade e da prestação de contas envolve também a existência de mecanismos institucionais de controle, responsabilização e sanção.

Figura 1 Síntese esquemática das principais classificações de transparência descritas por Zuccolotto, Teixeira e Riccio (2015): direções e iniciativa



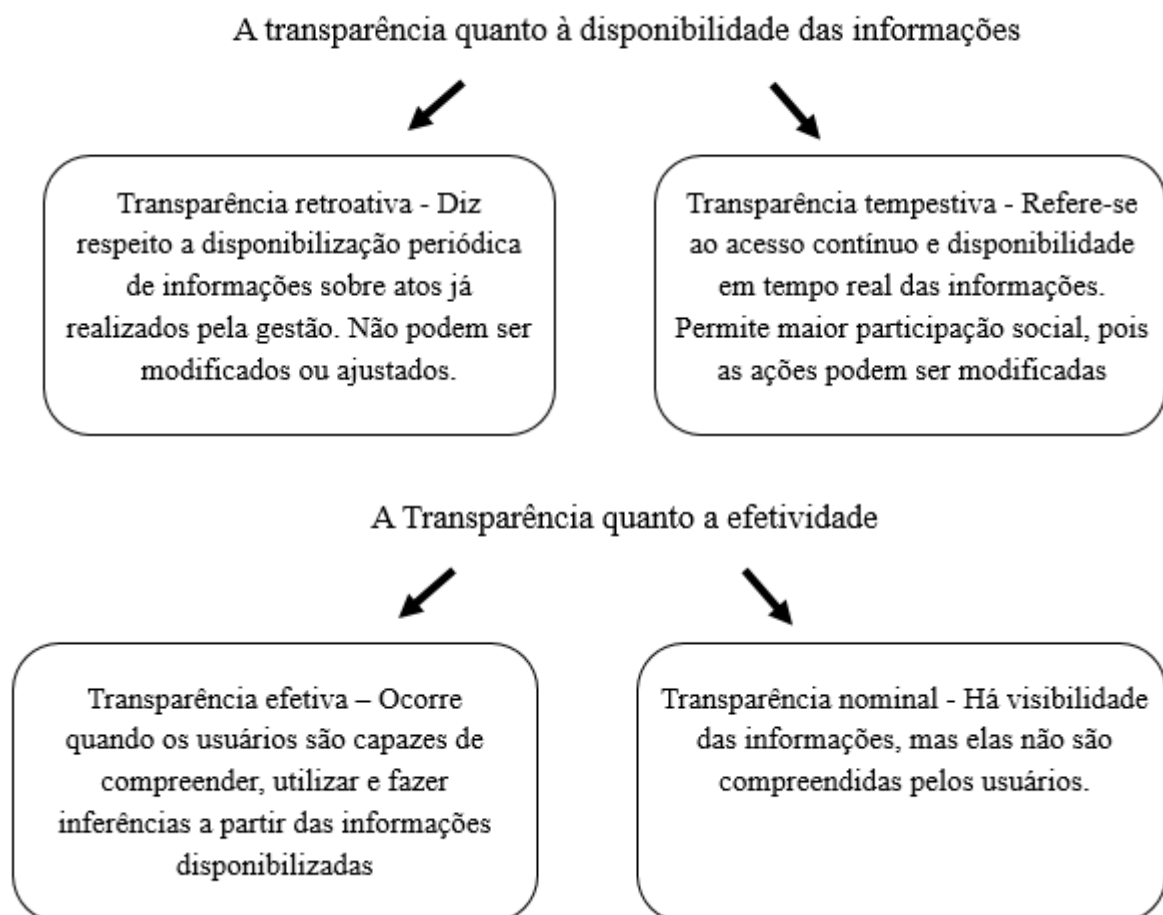
Fonte: Elaborada pela autora a partir dos conceitos explicitados por Zuccolotto, Teixeira e Riccio (2015).

Na Figura 1 são explicitadas, notadamente, as noções que dizem respeito às direções da transparência e sua iniciativa. Em relação às direções, percebe-se que transparência pode atender a diferentes finalidades e voltar-se para distintos destinatários, permitindo o monitoramento de ações tanto dos agentes superiores em relação aos seus subordinados, quanto dos governados em relação aos governantes (ZUCCOLOTTO; TEIXEIRA; RICCIO, 2015). Além disso, a transparência pode servir para que agentes externos tomem conhecimento das ações realizadas no interior das instituições, bem como podem possibilitar que diferentes níveis ou agentes hierárquicos consigam observar o que acontece além da organização, o que viabiliza o dimensionamento de estratégias políticas, administrativas e orçamentárias dos diferentes órgãos. Quanto à iniciativa de divulgação, a transparência pode ser passiva nos casos em que são disponibilizados acesso a documentos oficiais somente

mediante solicitação do cidadão, ou pode ser ativa, quando a divulgação parte da iniciativa espontânea dos governantes ou gestores (ZUCCOLOTTO; TEIXEIRA; RICCIO, 2015).

Em relação às classificações que dizem respeito à disponibilidade e à efetividade da transparência, apresentadas na Figura 2, é possível identificar que a transparência pode ser retroativa, quando se refere à publicidade de ações já realizadas pelas instituições e órgãos, ou tempestiva, na qual se busca oferecer acesso contínuo, em tempo real, das informações. Em relação à efetividade, esses mesmos autores afirmam que a transparência não se realiza pela simples prática de tornar as informações visíveis, é necessário que os destinatários da informação sejam capazes de compreender, estabelecer relações e fazer deduções a partir do conteúdo divulgado (ZUCCOLOTTO; TEIXEIRA; RICCIO, 2015).

Figura 2 - Síntese esquemática das principais classificações de transparência descritas por Zuccolotto, Teixeira e Riccio (2015): aspectos da disponibilidade e da efetividade



Fonte: Elaborada pela autora a partir dos conceitos explicitados por Zuccolotto, Teixeira e Riccio (2015).

A partir dessas classificações e conceituações, é possível estabelecer alguns limites e possibilidades de efetivação da transparência realizada por meio dos *websites* dos PPGs

acadêmicos da UFJF. Quando se avalia a qualidade de um *website* tendo em vista o princípio da transparência, fica claro que a reflexão está dirigida à transparência ativa, ou seja, está focada na iniciativa, espontânea ou orientada por legislações, dos gestores de divulgar informações relativas aos cursos que oferecem. Contudo, isso não significa que os *websites* serão estruturados de forma unilateral, é importante envolver os usuários nos processos de tomada de decisão sobre os conteúdos e funcionalidades dos *websites*. Outro aspecto a ser considerado é que, apesar de os *websites* possibilitarem a divulgação, em tempo real, das informações, nesta pesquisa, tem-se como foco, de modo geral, a transparência retroativa e efetiva, ou seja, a divulgação compreensível de ações já realizadas. Registra-se aqui como exceções a divulgação de eventos e editais de processos seletivos, que se referem a ações que ainda serão realizadas.

No tocante às direções, identifica-se que a transparência via *website* de um Programa de Pós-Graduação volta-se para pelo menos três direções. A direção vertical para cima, pois permite ao agente superior, neste caso, o MEC e a Capes, avaliar as ações empreendidas pelos Programas. A direção vertical para baixo, visto que as informações divulgadas são direcionadas aos usuários ou potenciais usuários dos serviços, que podem observar as atividades do Programa e também inclina-se para a direção horizontal para dentro, já que a transparência tem por finalidade tornar acessível ao público externo o que acontece no interior da instituição. Enfim, a análise proposta será realizada a partir da perspectiva midiática da transparência, já que envolve um meio eletrônico de acesso à informação e contemplará as dimensões institucionais, organizacionais e acadêmicas, próprias da universidade pública.

2.1.2 Tratamento e divulgação da informação em ambiente web

Na subseção anterior foi visto que o termo transparência remete-se à ideia de visibilidade e de compreensão da informação. Para aprofundar essa discussão, torna-se necessário esclarecer, em primeiro lugar, a perspectiva conceitual do termo informação empregada nesta pesquisa. Encontra-se na literatura, sobretudo na área da Ciência da Informação, diversos estudos cujo foco é analisar os diferentes significados, perspectivas que a expressão informação pode assumir em diferentes contextos de estudo. Segundo Agner (2007, p. 70) "o termo informação é marcado por enorme ambiguidade, é um caso extremo de polissemia; não há muita concordância sobre o seu significado". Para esse autor, os indivíduos utilizam e criam informação, mas não conseguem definir o que está dentro ou fora desse conceito.

De acordo com Davenport (1998), informação são dados dotados de relevância e significado. Deste modo, dados se referem a conteúdos brutos e não tratados. Já o conhecimento envolve reflexão, síntese e contexto, sendo a informação matéria-prima para a sua construção (DAVENPORT, 1998). Nas palavras de Davenport (1998, p. 19):

Conhecimento é a informação mais valiosa e, conseqüentemente, mais difícil de gerenciar. É valiosa precisamente porque alguém deu à informação um contexto, um significado, uma interpretação; alguém refletiu sobre o conhecimento, acrescentou a ele sua própria sabedoria, considerou suas implicações mais amplas.

Esse mesmo autor assevera, contudo, que é bastante complexo estabelecer uma distinção prática entre esses termos, pois eles estão intimamente relacionados (DAVENPORT, 1998). São as pessoas que transformam os dados em informação e a informação em conhecimento. "Informação, além do mais, é um termo que envolve todos os três, além de servir como conexão entre os dados brutos e o conhecimento que se pode eventualmente obter" (DAVENPORT, 1998, p. 18). Considerando esses aspectos, entende-se que a informação, assim como um conjunto de dados pode servir para notificar, conscientizar e subsidiar decisões e ações dos indivíduos. Desse modo, a publicização de dados e informações assume a mesma condição de importância, no contexto desta pesquisa, desde que ambos sejam compreensíveis aos usuários.

É preciso considerar também que as necessidades informacionais dos usuários dos *websites* dos PPGs da UFJF só podem ser atendidas se os desenvolvedores conhecerem os públicos-alvo desses *websites*. Nesse aspecto, os documentos orientadores da Capes apontam que os potenciais usuários dos *websites* dos Programas de Pós-Graduação são os candidatos ao ingresso, os discentes regulares e a comunidade acadêmica e científica no geral (CAPES, 2005). Embora esses diferentes grupos possam compartilhar interesses informacionais comuns, eles também possuem necessidades específicas. No caso dos estudantes que desejam ingressar nos Programas, as informações que dizem respeito às propostas dos cursos e aos critérios de seleção assumem grande relevância.

Os alunos regulares, por outro lado, terão maior interesse nas normas internas, orientações e procedimentos administrativos dos PPGs, bem como nos eventuais recursos didáticos que estejam disponíveis nos *websites*. Para a comunidade científica, incluindo-se aqui os grupos anteriores, assumirá maior relevância a produção científica disponibilizada pelos Programas. Contudo, ainda que a identificação das necessidades dos usuários seja essencial para o desenvolvimento dos *websites*, é igualmente importante considerar que essas

exigências se modificam e se ampliam ao longo do tempo. Por esse motivo, é preciso criar instrumentos que permitam a permanente interação, consulta e avaliação dos *websites* pelos usuários. Consequentemente, essa comunicação contínua com o público fornecerá subsídios necessários para que os gerenciadores dos *websites* possam incorporar a eles novas informações e ferramentas que estejam alinhadas às demandas dos seus destinatários.

Uma vez identificadas as informações a serem publicadas nos *websites*, é preciso refletir sobre seu tratamento e divulgação e, com isso, retoma-se a discussão sobre visibilidade e compreensão das informações, ratificando-se que é fundamental planejar a organização do material a ser inserido nos *websites*, para que este possa ser facilmente localizado e assimilado pelos usuários. A Ciência da Informação é uma das diferentes áreas do conhecimento que estuda a gestão da informação, trazendo contribuições para o planejamento e desenvolvimento de *websites*. Para Valentim (2008), a gestão da informação compreende um conjunto de ações que objetivam apoiar o desenvolvimento das atividades cotidianas e a tomada de decisão nas instituições. Dentre essas ações, destaca-se o tratamento, a análise, a organização e a disseminação da informação.

Refletir sobre essas etapas da gestão da informação em ambientes informacionais digitais é foco da área da Arquitetura da Informação (AI). Camargo e Vidotti (2011) asseveram que este campo ainda está se consolidando, por isso, há pouco consenso sobre o seu *status* científico. A Arquitetura da Informação é compreendida como arte, ciência, disciplina, metodologia ou técnica a depender das perspectivas teóricas adotadas (CAMARGO; VIDOTTI, 2011). Contudo, é consensual que os princípios da AI auxiliam a estruturação de ambientes informacionais digitais. Neste sentido, o trabalho do arquiteto da informação consiste em planejar, definir, organizar, distribuir e relacionar informações dentro de um ambiente informacional digital (CAMARGO; VIDOTTI, 2011). Utilizando as palavras dessas autoras:

A arquitetura da informação é uma área do conhecimento que oferece uma base teórica para tratar aspectos informacionais, estruturais, navegacionais, funcionais e visuais de ambientes informacionais digitais por meio de um conjunto de procedimentos metodológicos a fim de auxiliar no desenvolvimento e no aumento da usabilidade de tais ambientes e de seus conteúdos (CAMARGO e VIDOTTI, 2011, s/p).

Morville e Rosenfeld (2006), *apud* Silva, Neto e Dias (2013), afirmam que a AI compõe-se de quatro sistemas estruturados e interdependentes que permitem a organização das informações dentro de um *website*. São eles, o sistema de organização, o sistema de

navegação, o sistema de rotulação e o sistema de busca. O sistema de organização trata do agrupamento lógico e da categorização do conteúdo informacional. O sistema de navegação diz respeito às maneiras que os usuários podem se movimentar pelo ambiente informacional e hipertextual, ou seja, esse sistema permite ao usuário identificar onde ele esteve, onde ele está e para onde ele pode ir dentro do *website*. O sistema de rotulação trata das formas de apresentação da informação, dos nomes, títulos, *links* ou imagens utilizadas para identificação das categorias de informação do *website*. Por fim, o sistema de busca, determina as perguntas que podem ser feitas pelos usuários e o conjunto de respostas que eles irão obter através da busca (MORVILLE; ROSENFELD, 2006 *apud* SILVA; NETO; DIAS, 2013).

O sistema de organização possibilita que o usuário tenha uma percepção geral e intuitiva de como as informações estão organizadas no *website*. Os esquemas de organização podem ser exatos, ambíguos ou híbridos. Sendo exatos quando organizados por ordem alfabética, cronológica ou geográfica; ambíguos quando se adota uma organização por assunto, público-alvo, tarefa ou metáfora ou híbridos, quando se usa mais de um dos sistemas anteriores (MORVILLE; ROSENFELD, 2006 *apud* SILVA; NETO; DIAS, 2013).

Como explicitado no capítulo anterior, o sistema de gerenciamento de conteúdo utilizado para atualizar os *websites* dos PPGs acadêmicos da UFJF é o *WordPress*. Sua estrutura possibilita a organização dos *websites* em páginas hierarquizadas e *posts*. Nas páginas, existem as informações consideradas mais fixas, cuja atualização não acontece frequentemente. Os *posts* correspondem às publicações ou entradas de texto organizadas em ordem cronológica e normalmente são atualizados com mais frequência, portanto, representam a parte mais dinâmica dos *websites*. O esquema de organização das páginas é em grande parte híbrido, envolvendo, na maioria dos casos, a utilização da categorização por assunto e por público-alvo. Uma adequada utilização desse sistema de organização favorece a localização da informação, evitando-se que os usuários se frustrem ou percam tempo durante a navegação (MORVILLE; ROSENFELD, 2006 *apud* SILVA; NETO; DIAS, 2013).

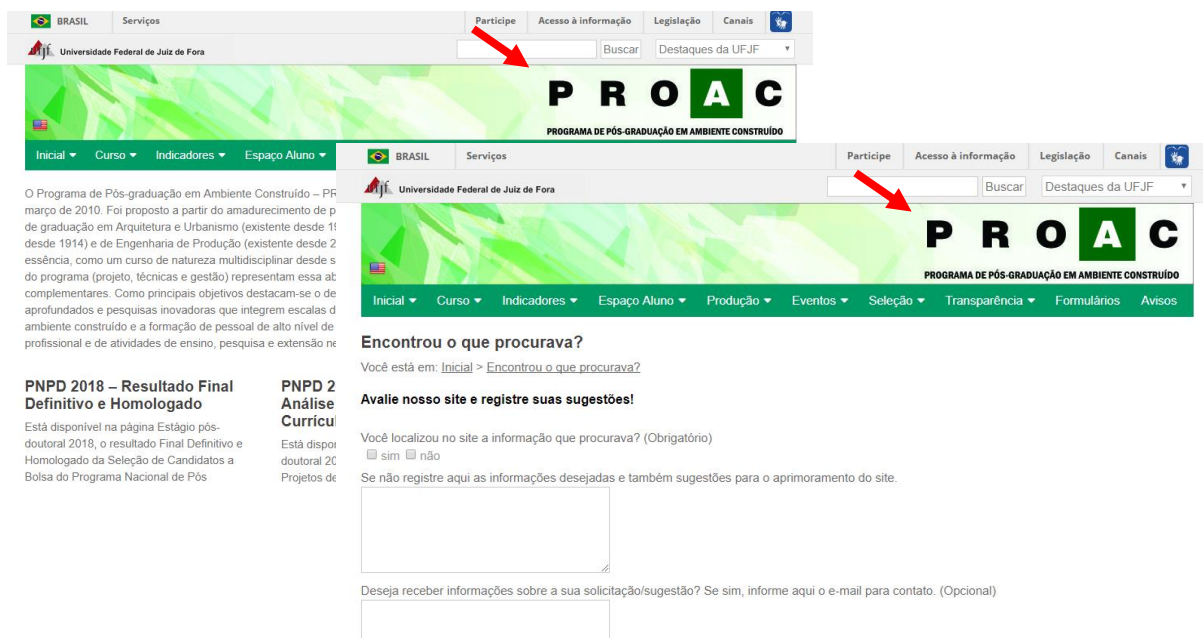
Considera-se fundamental que os gerenciadores dos *websites* busquem organizar os conteúdos das páginas de forma lógica e intuitiva para o usuário, evitando dispersar informações relativas a um mesmo assunto pelo *website*. Ações como evidenciar os elementos importantes, retirar os que não são necessários e distribuir o conteúdo em diferentes páginas evitam que estas fiquem com excesso de informação, estimula a leitura e favorece a localização dos assuntos de interesse do público.

O sistema de navegação do *website* também auxilia a localização de informações, pois ele permite que o usuário se oriente dentro do ambiente até que ele chegue ao destino

desejado. Para REIS (2007, p. 90) "o sistema de navegação de um *website* tem duas funções básicas: indicar ao usuário a sua localização e mostrar o caminho correto que ele precisa seguir para chegar ao seu destino". Morville e Rosenfeld (2002, *apud* Reis, 2007) afirmam que o sistema de navegação se subdivide em dois sistemas: o embutido e o remoto. O sistema embutido tem a função de contextualizar o usuário, sendo composto por elementos que se apresentam junto com os conteúdos das páginas do *website*. O sistema remoto é externo à hierarquia do *website* e oferece caminhos complementares para os usuários encontrarem conteúdos ou finalizem suas atividades. Os elementos que compõem o sistema de navegação são: os logotipos, as barras de navegação global, os menus locais, os *bread crumbs*, os *cross content*, os mapas do *website* e os índices remissivos. Nas Figuras de 3 a 9, a seguir, são apresentados exemplos desses elementos.

O logotipo serve para identificar e demonstrar a posição do *website* em relação à *web* como um todo. "Como se pode entrar em um *website* por qualquer página, é importante que todas as páginas contenham o logotipo para que o usuário identifique em que *website* se encontra." (REIS, 2007, p. 94)

Figura 3: Elementos do Sistema de Navegação Embutido – Logotipo



Fonte: Logotipo presente nas páginas do *website* Programa de Pós-Graduação em Ambiente Construído da UFJF.²⁹

²⁹ Disponível em: <<http://www.ufjf.br/ambienteconstruido/>>. Acesso em 28 de ago. de 2017.

O menu global apresenta “uma sequência de *links* para as áreas chaves do *website*, as grandes categorias do sistema de organização” (REIS, 2007, p. 95). Normalmente, este componente é fixo, o que permite seu acesso de qualquer ponto do *website*.

Figura 4: Elementos do Sistema de Navegação Embutido – *Menu Global*



Fonte: Barra do *menu* global do Programa de Pós-graduação em Ciência da Religião da UFJF. ³⁰

³⁰ Disponível em: <<http://www.ufjf.br/ppcir/>>. Acesso em 28 de ago. de 2017.

Figura 5: Elementos do Sistema de Navegação Embutido – *Menu local*

Menu local

Sua função é estabelecer uma navegação local, mostrando links para páginas que estão próximas na estrutura do website à página que está sendo visitada, como páginas irmãs, filhas e pais.



Menu local da seção de DVDs da loja virtual Submarino (www.submarino.com.br)

Fonte: Reis, 2007, p. 95.

O *bread crumb* é uma lista de elementos (*links*) que possibilita ao usuário localizar-se dentro da estrutura do *website* e também proporciona acesso para os conteúdos presentes nos níveis imediatamente superiores (REIS, 2007).

Figura 6: Elementos do Sistema de Navegação Embutido – *Bread Crumb*



II Encontro de Economia Aplicada

Você está em: [PPGE](#) > [Eventos](#) > [II Encontro de Economia Aplicada](#)

O II Encontro de Economia Aplicada está programado para acontecer entre os dias 22 e 23 de junho de 2016, na Faculdade de Economia da Universidade Federal de Juiz de Fora.

[Clique aqui](#) para visualizar a página do Encontro.

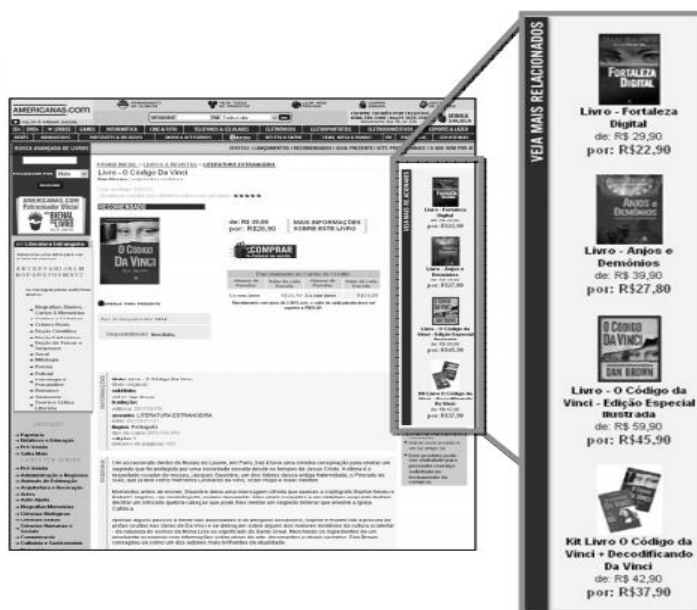
Fonte: *Bread crumb* presente no *website* do Programa de Pós-Graduação em Economia Aplicada da UFJF³¹.

³¹ Disponível em: <<http://www.ufjf.br/poseconomia/>>. Acesso em 30 nov. 2017.

Figura 7: Elementos do Sistema de Navegação Embutido – *Cross Content*

Cross Content

É uma lista de links relacionados ao conteúdo da página atual. Podem oferecer um nível maior de profundidade ou atalhos para grandes movimentos laterais.

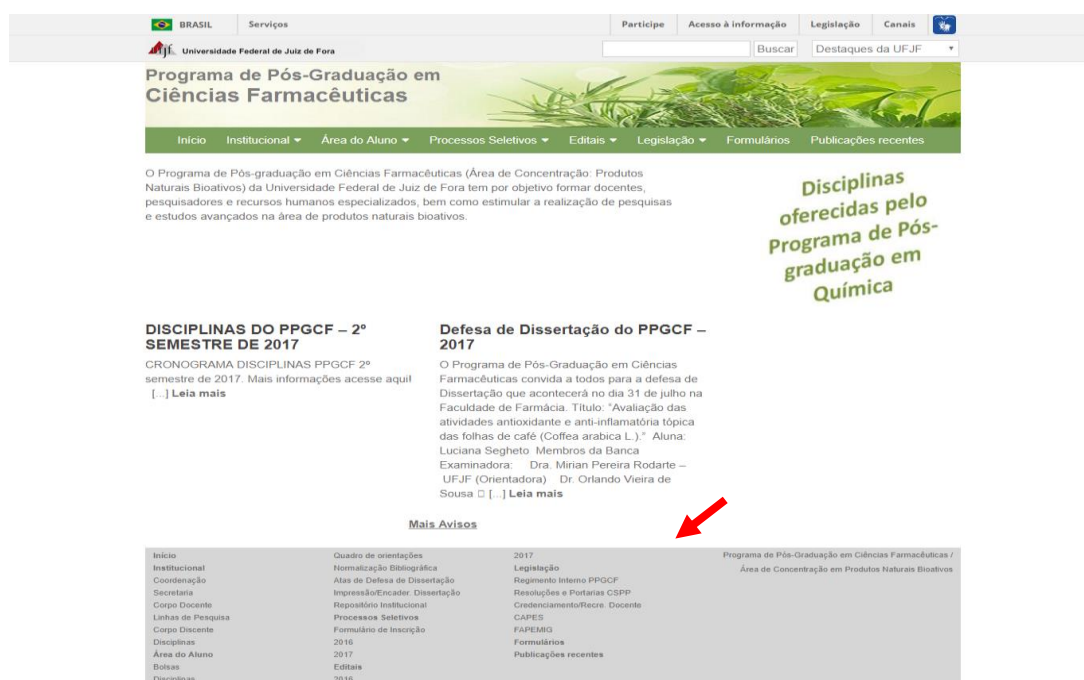


Cross contents na loja virtual Americanas.com (www.americanas.com.br)

Fonte: Reis (2007, p. 96).

“O mapa do *website* tem a função de apresentar toda a estrutura analítica do *website* e permitir acesso direto a qualquer página” (REI, 2007, p. 97).

Figura 8: Elementos do Sistema de Navegação Remoto – Mapa do *website*



Fonte: mapa do *website* do Programa de Pós-Graduação em Ciências Farmacêuticas da UFJF.³²

³² Disponível em: <http://www.ufjf.br/ppgcienciasfarmaceuticas>. Acesso em 30 nov. 2017.

Figura 9: Elementos do Sistema de Navegação Remoto – Índice Remissivo

Índice Remissivo

São listas de palavras chaves, em ordem alfabética, relacionadas ao conteúdo do website. Assemelham-se aos índices remissivos dispostos no final dos livros.

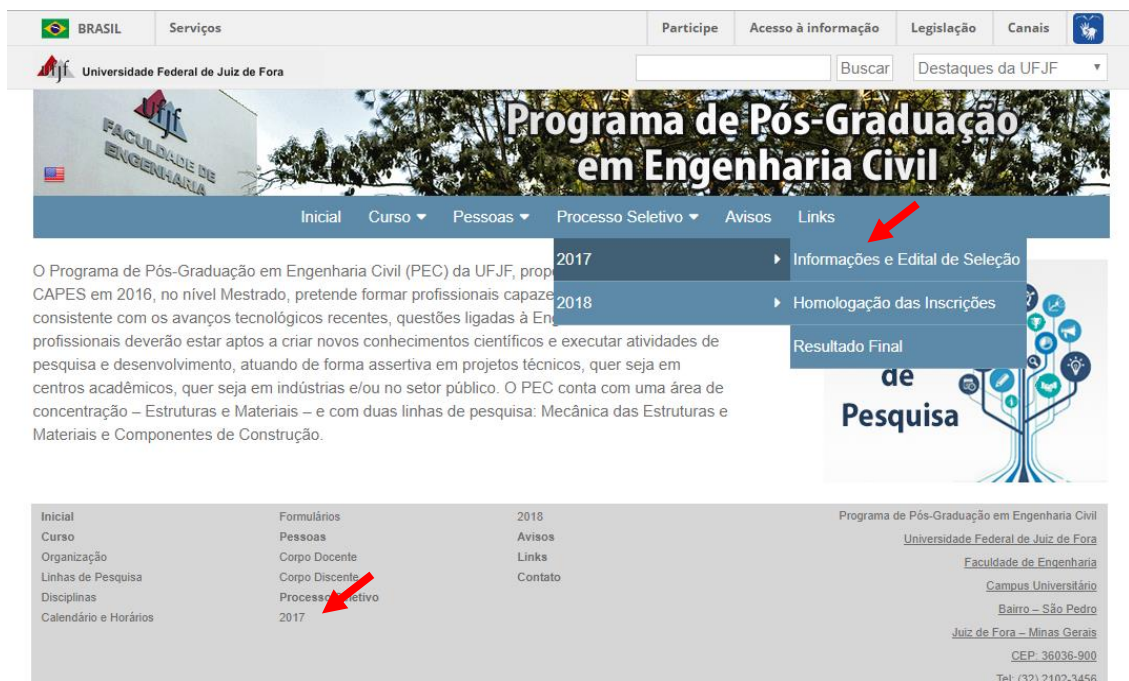


Índice remissivo no website do Banco Itaú (www.itau.com.br)

Fonte: Reis (2007, p.97)

Em todos os websites dos PPGs acadêmicos da UFJF são encontrados o logotipo, a barra de navegação global, o *bread crumb* e o mapa do website. O ícone de acesso à página inicial é apresentado no *menu* global de todos os websites, o que permite ao usuário retornar de maneira rápida a esta página a qualquer momento da navegação. O mapa também está presente em todos os websites, contudo, conforme demonstrado na Figura 10, a seguir, eles não apresentam toda a estrutura analítica dos websites.

Figura 10: Demonstração de Mapa de Website Incompleto



Fonte: mapa do website do Programa de Pós-Graduação em Engenharia Civil da UFJF.

Nos mapas existentes nos *websites* dos PPGs acadêmicos da UFJF há somente os *links* das páginas que estão no primeiro e segundo níveis de divisão hierárquica, as demais categorias são ocultadas. Assim sendo, esse elemento do sistema de navegação não cumpre sua função de possibilitar o acesso a todo conteúdo do *website* nem favorece a compreensão do usuário quanto à estrutura de organização deles.

Uma dificuldade presente no sistema de navegação de *websites* em geral é o projeto dos *links*, por isso, esse sistema está diretamente relacionado ao sistema de rotulagem (REIS, 2007). "Cada *link* comunica, por meio do seu rótulo, o que o usuário irá encontrar se clicar nele. A eficiência dessa comunicação está diretamente ligada à capacidade do rótulo em resumir e contextualizar a informação da página que aponta" (REIS, 2007, p. 91).

Deste modo, a existência de rótulos confusos ou pouco representativos podem impedir que o usuário localize a informação desejada, assim, os gerenciadores dos *websites* devem escolher um rótulo (um nome ou imagem) que melhor traduza o conceito da categoria de informação a que ele se refere. Além disso, diferenciar os *links* em relação ao restante do texto os torna mais fáceis de ser visualizados pelos usuários e a rotulação de gráficos e fotos favorece a compreensão dos seus significados. (CAMARGO; VIDOTTI, 2011).

Rocha (2013) aponta outros instrumentos capazes de auxiliar a localização da informação, são eles: a página de ajuda, a página com perguntas e respostas e o motor de pesquisa interna. Esses sistemas de busca são considerados fundamentais para arquitetura de *websites* e são muito utilizados, sobretudo em *websites* de grande porte, nos quais se encontram muitos níveis de navegação (SILVA *et al.*, 2011). Nos *websites* dos PPGs acadêmicos da UFJF, contudo, não há sistema de busca interna: existe, porém, a opção de busca dentro de todas as páginas de domínio da Universidade, na qual se incluem os *websites* desses Programas. Deste modo, o resultado da busca é muito abrangente para o propósito da pesquisa desse público, e por isso não se configura como uma ferramenta útil para os usuários dos *websites* dos PPGs.

Considerando esses aspectos, é possível concluir que a compreensão acerca dos sistemas de organização, navegação, rotulação e de busca é primordial para o desenvolvimento de *websites* eficientes. Esses elementos, aliados às indicações da Capes sobre os conteúdos dos *websites*, apontam caminhos e procedimentos de gestão que podem conferir mais qualidade aos *websites* dos Programas de Pós-Graduação da UFJF. Esses saberes associados a um efetivo esforço de colocar as necessidades dos usuários no centro dos processos de gestão podem garantir que esses *websites* sejam permanentemente úteis e significativos para os seus públicos-alvo. Tendo isso em vista, no próximo tópico, serão

apresentadas algumas discussões sobre a perspectiva dos públicos-alvo e os instrumentos de comunicação entre desenvolvedores e usuários dos *websites*.

2.1.3 O desenvolvimento de *websites* com foco nos usuários

Conhecer as percepções dos usuários é extremamente importante para o processo de criação, desenvolvimento e manutenção de *websites* centrados nas necessidades dos públicos-alvo. Amaral e Guimarães (2008, p. 147) afirmam que:

Os *websites* institucionais têm se transformado em ferramentas de amplo potencial para o relacionamento entre as organizações e os seus diversos públicos, por mais dispersos e distantes que eles estejam, em especial quando se considera o poder de comunicação da Internet. Por meio dos seus *sites* na *web*, as instituições podem coletar informações sobre seus públicos, mantê-los atualizados sobre as suas operações, prover informações para a mídia de massa, disponibilizar serviços e produtos *on-line*, dentre outras atividades.

Ferramentas que possibilitam a interação entre os desenvolvedores dos *websites* e os usuários, tais como *e-mails*, formulários, fóruns, *chats* e outros representam recursos úteis para conhecer os desejos e as necessidades do público. Segundo Rocha (2003), a interação com os usuários é uma forma de garantir que os portais não serão meramente informativos e unidirecionais. O autor propõe que, ao analisar um *website*, se verifique a existência e a efetividade de instrumentos de interação. Ratificando essa ideia, Amaral e Guimarães (2008) defendem que a comunicação por meio do *website* deve permitir a interação em duas vias, permitindo, deste modo, que haja equilíbrio no atendimento dos interesses das instituições e dos seus públicos.

Para se promover uma interlocução simétrica e melhorar o atendimento aos seus públicos pode-se utilizar como instrumentos, a comunicação e as pesquisas com usuários. Amaral e Guimarães (2008) asseguram que esse modelo de comunicação gera uma imagem institucional positiva e contribui para o alcance da missão e dos objetivos das unidades de informação. Pesquisas que visam compreender as necessidades e as experiências dos usuários na internet também oferecem subsídios importantes para o planejamento de *websites* eficientes. Furquim (2004), por exemplo, identificou que os fatores que mais motivam o uso de um *website* são: a utilidade, a confiabilidade, a atualidade da informação e a facilidade de sua utilização. Nessa mesma pesquisa, a autora levantou uma série de situações que desagradam os usuários e que devem ser levadas em consideração durante o desenvolvimento

dos *websites*. O estudo revelou que os usuários detestam o uso de linguagem inadequada, *websites* com páginas em construção, *links* que não funcionam, programas que executam com erros, conteúdo desatualizado e falta de datas de atualização do conteúdo (FURQUIM, 2004).

Na obra intitulada **Usabilidade na Web**, Jakob Nielsen e Hoa Loranger apresentam algumas diretrizes da usabilidade que, somadas aos aspectos já explicitados, podem favorecer o planejamento de *websites* centrados nos usuários. Para esses autores, a usabilidade se refere a um atributo de qualidade que remete à ideia de facilidade de uso de algo. Nessa perspectiva, compreender como os usuários utilizam os *websites*, suas práticas e atitudes nesses ambientes torna-se essencial para construção de regras básicas da usabilidade na web. O comportamento dos usuários na internet indica, por exemplo, que a maioria dos usuários não utilizam o mecanismo de rolagem dos *websites*. Nielsen e Loranger (2007, p. 45) sustentam que a conclusão mais apropriada sobre esse dado é que:

(...) os usuários estão tão ocupados e há tantas informações sobre a web que não vale a pena se aprofundar em uma página exceto quando as informações inicialmente visualizadas transmitem claramente o valor que ela tem para eles. Infelizmente, como a maioria das páginas tem pouco valor, os usuários, corretamente, optam por evitar rolar por ela na maioria das vezes (NIELSEN; LORANGER, 2007, p. 45).

Assim sendo, recomenda-se que, ao projetar *websites*, os gerenciadores garantam que as informações mais importantes estejam acima da dobra de rolagem para que os usuários sejam motivados a ver o conteúdo que está no restante da página (NIELSEN; LORANGER, 2007). Essa ideia se aplica também aos *menus*, quando esses são numerosos e ultrapassam essa dobra, acabam dificultando a visualização rápida dos conteúdos principais contidos nas páginas. De forma complementar, Nielsen e Loranger (2007) recomendam, a fim de favorecer a usabilidade dos *websites*, que os *links* sejam destacados em relação ao restante do texto existente nas páginas e também orientam que os *links* já visitados sejam marcados com cor diferenciada. Essas ações também ajudam os usuários a entenderem onde estão, onde estiveram e para onde podem ir dentro do *website*.

Vale dizer, entretanto, que as questões da usabilidade mudam na medida em que os usuários se adaptam ao ambiente *on-line*. Aspectos que antes eram essenciais neste campo, hoje já não se fazem mais tão necessários (NIELSEN; LORANGER, 2007). Atualmente os *links* não são identificados somente pela cor azul, como se recomendava anteriormente. Hoje os usuários estão acostumados às convenções de clicabilidade, ou seja, eles sabem que podem

clicar em um texto se ele estiver colorido e/ou sublinhado e também em imagens, quando elas têm aparência 3D ou se assemelham a botões (NIELSEN; LORANGER, 2007).

Em estudo realizado nos portais das universidades portuguesas, Rocha (2003) constatou que a atualidade dos conteúdos é o principal motivo das visitas regulares aos *websites*. A esse respeito o autor afirma que a frequência de atualização dos *websites* é capaz de demonstrar o seu dinamismo, por isso, colocar a data da última atualização dos conteúdos é a melhor forma de informar ao usuário sobre a renovação das informações. A tradução dos conteúdos em diferentes idiomas também é indicada por Rocha (2013) como um relevante elemento de análise dos *websites*, pois aumenta o número de usuários que terão acesso aos conteúdos, informações e programas da universidade. Diversas áreas de avaliação da Capes orientam sobre a necessidade de os programas de pós-graduação disponibilizarem os conteúdos dos seus *websites* em outras línguas. Como já mencionado neste trabalho, a existência dessa ferramenta é obrigatória para os programas que buscam alcançar as notas 6 e 7 na avaliação dessa agência. Além disso, esse recurso favorece a efetividade de programas de intercâmbio internacional de docentes, discentes, bem como a internacionalização da produção científica da universidade (ROCHA, 2003).

2.2 PERCURSO METODOLÓGICO: ABORDAGEM E PROCEDIMENTOS

Para realização desta pesquisa foi utilizado como metodologia o estudo de caso. Essa escolha se justifica pelo fato de o estudo de caso possibilitar a análise de uma problemática, neste caso, a gestão dos conteúdos dos *websites* dos PPGs acadêmicos da UFJF, sob o ponto de vista da transparência, a partir de múltiplas dimensões. Isso significa considerar o *website* como um produto final do trabalho de diferentes atores, orientados por políticas e ações institucionais e setoriais da Universidade. Conforme argumenta ANDRÉ (2013), o estudo de caso possibilita investigar um fenômeno particular, valorizando um aspecto unitário, todavia considera o seu contexto, suas múltiplas dimensões, permitindo uma análise situada e profunda da situação investigada.

O universo da pesquisa é representado pelo total de PPGs acadêmicos da UFJF que somam 35 (trinta e cinco) Programas. A amostra foi composta por 34 (trinta e quatro) PPGs, sendo excluindo o PPG Multicêntrico Química, já que o *website* desse Programa não é administrado pela UFJF. No que diz respeito à delimitação temática, propôs-se analisar nessa pesquisa a transparência ativa, a partir da verificação da divulgação, nos *websites*, de informações de natureza acadêmica, institucional e organizacional dos PPGs acadêmicos.

Portanto, não se incluem nas discussões itens relacionados a outras dimensões, tais como a transparência orçamentária ou contábil dos Programas.

Quanto à abordagem, optou-se pela pesquisa quali-quantitativa, já que a investigação envolveu métodos e procedimentos de análise característica das perspectivas qualitativas e quantitativas. A evidenciação do problema foi apresentada por meio de dados quantitativos coletados nas avaliações realizadas pela Capes e também nos *websites*, que serviram de base para discussão do caso. Os argumentos apresentados durante a análise da problemática também foram orientados por dados quantitativos construídos, sobretudo, na fase de realização dos questionários. Não obstante, a investigação qualitativa também se fez presente neste estudo, uma vez que a pesquisa expôs e discutiu algumas possíveis causas do problema identificado, a partir das concepções dos profissionais envolvidos com o caso.

Segundo André (2013, p.97) “as abordagens qualitativas de pesquisa se fundamentam numa perspectiva que concebe o conhecimento como um processo socialmente construído pelos sujeitos nas suas interações cotidianas, enquanto atuam na realidade, transformando-a e sendo por ela transformados”. Assim, conhecer, analisar e valorizar as ideias, concepções e perspectivas dos atores envolvidos na gestão dos *websites* implica reconhecer que as ações e o conhecimento construído individualmente por esses atores são elementos importantes para a compreensão do caso e para elaboração de estratégias capazes de melhorar o processo de gestão dos *websites*.

Em relação aos procedimentos, o estudo de caso, por envolver uma multiplicidade de dimensões, exige a utilização de uma diversidade de fontes de dados, de métodos de coleta e de instrumentos de pesquisa (ANDRÉ, 2013). Tendo isso em vista, optou-se pela explicitação sobre o uso desses diferentes recursos a partir do detalhamento de cada fase do desenvolvimento do estudo.

A primeira fase da pesquisa compreendeu a identificação e a evidenciação do problema. Foi realizada uma consulta assistemática aos *websites* dos Programas de Pós-Graduação acadêmicos da UFJF, a partir da qual se constatou a desatualização e a falta de informações em alguns *websites*. Em seguida, para evidenciar o problema de forma mais sistemática foram adotados dois procedimentos. Em primeiro lugar foram tabulados os resultados das avaliações, realizadas em 2013 e 2017, pela Capes sobre o quesito visibilidade ou transparência dada pelos Programas acadêmicos da UFJF à sua atuação. O segundo procedimento empregado, nessa fase, foi a consulta aos *websites*, desta vez, buscando identificar a presença ou ausência de informações específicas, retiradas dos documentos de

área da Capes, tendo em vista as recomendações mais objetivas e mais recorrentes nos documentos, conforme especificado no Quadro 8 a seguir:

Quadro 8: Síntese explicativa dos procedimentos adotados para coleta das evidências do problema nos *websites*, apresentadas no primeiro capítulo da pesquisa

Ação	Objetivo	Informações Pesquisadas	Amostra Analisada
Consulta aos <i>websites</i>	Verificar se existem nos <i>websites</i> informações relativas às propostas dos Programas.	Objetivos; Linhas de Pesquisa; Estrutura Curricular; Disciplinas com ementas e bibliografias; Regimento; Critérios de Seleção; Relação dos Docentes.	Todos os PPGs Acadêmicos da UFJF contemplados no estudo. (34 <i>websites</i>).
	Investigar se existem nos <i>websites</i> informações relativas à atuação dos Programas e também se estão sendo cumpridas normas de divulgação de informações específicas.	Financiamentos; Dissertações e Teses; Divulgação do Repositório Institucional ¹ ; Critérios para distribuição das bolsas da UFJF; Relação dos Bolsistas UFJF.	PPGs Acadêmicos em funcionamento a mais de três anos. (29 <i>websites</i>).
	Identificar quais produções científicas encontram-se divulgadas nos <i>websites</i> dos Programas.	Livros; Capítulos de Livros; Artigos em periódicos; Revista; Anais; Eventos; Outros.	PPGs Acadêmicos em funcionamento a mais de três anos. (29 <i>websites</i>).

Fonte: Elaborado pela autora.

A segunda fase da investigação consistiu na exposição do problema. Foram consultados artigos, leis, instruções, resoluções e informações obtidas através dos portais da Capes e da UFJF, que possibilitaram a descrição e a problematização do caso. O relato compreendeu tanto aspectos mais abrangentes e externos à UFJF quanto as ações realizadas pelos diferentes setores da Universidade dirigidas à transparência e à gestão dos *websites* dos Programas.

A terceira fase envolveu as considerações teóricas, acrescida da apresentação e da análise das entrevistas e questionários aplicados em campo. Foram realizadas entrevistas semiestruturadas com os gestores de três setores, são eles: a Pró-reitora de Pós-Graduação e Pesquisa, a Diretoria de Imagem Institucional e o Centro de Gestão do Conhecimento Organizacional da Universidade. Esses atores foram selecionados para entrevista por ocuparem cargos de gestão em setores estratégicos, diretamente relacionados ao processo de criação e gestão dos *websites* dos PPGs da UFJF. Como argumenta Yin (2001), a entrevista é uma das fontes de informação mais importantes para realização de um estudo de caso, já que

este instrumento traz à tona interpretações de atores-chave sobre aspectos fundamentais para análise do caso.

O segundo instrumento utilizado para coleta de dados em campo foi o questionário, composto por 19 (dezenove) questões de múltipla escolha e 1 (uma) questão aberta. Esse questionário foi encaminhado, via *e-mail*, para as secretarias dos 34 Programas de Pós-Graduação Acadêmicos *stricto sensu* analisados nesta pesquisa, sendo direcionados aos profissionais responsáveis pelo gerenciamento do conteúdo dos *websites*. A utilização do questionário foi considerada adequada para coletar dados sobre as percepções dos gerenciadores dos *websites* em virtude da grande quantidade de atores envolvidos na pesquisa. Além disso, esse instrumento possibilita que todos os respondentes sejam submetidos às mesmas perguntas, garante o anonimato dos participantes e permite a elaboração de questões específicas, elaboradas a partir das hipóteses construídas pela pesquisadora, com base na sua proximidade com o objeto de estudo.

É importante ressaltar que os coordenadores dos PPGs, embora ocupem um importante papel na gestão dos *websites* dos Programas não constituíram, de forma direta, os sujeitos dessa pesquisa, em virtude da limitação de tempo para coletar e analisar esses dados dentro do prazo previsto para conclusão desse estudo. Em razão do exposto, privilegiou-se a investigação do caso a partir da perspectiva do profissional que realiza a tarefa de atualizar os conteúdos dos *websites*, podendo esse ser ou não o próprio coordenador do Programa. Destaca-se ainda que a partir do olhar do gerenciador dos conteúdos dos *websites* procurou-se construir e problematizar dados sobre a atuação dos coordenadores na gestão dos *websites*.

Por fim, a quarta e última fase da pesquisa contemplou a construção de um plano de ação educacional, envolvendo a ação de diferentes setores da UFJF. Para elaboração da proposta de intervenção foram considerados os aspectos teóricos, a legislação, a visão dos diferentes atores envolvidos no processo e a infraestrutura da UFJF para resolução do problema, contemplando a capacitação, o suporte e o monitoramento das ações dos gerenciadores dos *websites*.

2.3 PERSPECTIVAS E DESAFIOS ENFRENTADOS PELOS GERENCIADORES DOS WEBSITES

Nesta seção serão apresentados os resultados e as análises dos questionários e das entrevistas aplicadas em campo, visando expor as perspectivas e os desafios enfrentados pelos

gerenciadores dos *websites* dos PPGs da UFJF para garantir transparência e maior visibilidade às ações dos Programas.

2.3.1 As percepções dos gerenciadores dos conteúdos dos *websites*

Por intermédio da aplicação de um questionário *on-line*, encaminhado para os *e-mails* dos 34 (trinta e quatro) PPGs *stricto sensu* da UFJF, buscou-se investigar o perfil, os conhecimentos, as perspectivas e as principais dificuldades enfrentadas pelos profissionais responsáveis pelo gerenciamento dos conteúdos dos *websites* desses Programas. O instrumento foi respondido por 24 (vinte e quatro) PPGs, ou seja, 70 % (setenta por cento) do total dos Programas contemplados na pesquisa. Todavia, vale ressaltar que serão apresentados e analisados os dados de 25 (vinte e cinco) respondentes, dado que um dos Programas respondeu ao questionário duas vezes, pelos dois profissionais que compartilham a responsabilidade de atualização do *website* no respectivo PPG.

Os primeiros dados levantados, apresentados nas Tabelas 1, 2 e 3, dizem respeito à caracterização dos profissionais. Na Tabela 1 é mostrado o nível de escolaridade dos gerenciadores dos *websites*. Os resultados indicam que 76% (setenta e seis por cento) dos respondentes possuem um elevado nível de formação, tendo concluído no mínimo o curso superior completo.

Tabela 1 Nível de escolaridade completa dos respondentes

Nível de escolaridade	Quantidade
Ensino Médio	6
Superior	12
Especialização	4
Mestrado	3
Total	25

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados obtidos nos questionários, 2018.

Tendo em vista o alto nível de formação identificado, infere-se que esses profissionais possuem condições favoráveis à realização do gerenciamento dos *websites*, pelo fato de terem acumulado, ao longo de sua trajetória acadêmica, conhecimento, experiências e habilidades que podem facilitar a execução dessa atividade. Os números apresentados na Tabela 2 indicam que a atualização dos *websites* é realizada em 92% (noventa e dois por cento) dos casos, por assistentes, auxiliares, técnico ou funcionários terceirizados, confirmando a

hipótese apresentada no primeiro capítulo de que os Coordenadores dos Programas compartilham a tarefa de gerenciamento dos *websites* com esses profissionais.

Tabela 2 Identificação do cargo que os respondentes ocupam na UFJF

Cargo	Quantidade
Assistente Administrativo	14
Auxiliar Administrativo	3
Terceirizado	5
Técnico em Assuntos Educacionais	1
Outro (Técnico de Laboratório; Bolsista)	2
Total	25

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados obtidos nos questionários, 2018.

Complementando a caracterização dos profissionais, a Tabela 3 traz os dados relativos ao tempo de atuação dos profissionais nas secretarias dos PPGs. Do total de respondentes 48% (quarenta e oito por cento) trabalham em PPGs a menos de 3 (três) anos e 52% (cinquenta e dois por cento) exercem a função a mais de 3 (três) anos. O tempo de atuação dos gerenciadores dos *websites* nos Programas é um importante aspecto a ser considerado no planejamento de estratégias institucionais de aperfeiçoamento desses *websites*. Isso porque os profissionais mais experientes, por possuírem maior conhecimento sobre as especificidades do Programa e do seu público alvo, têm mais subsídios para preverem as necessidades dos usuários e, conseqüentemente, para promoverem o aprimoramento contínuo dos *websites*. De forma análoga, os profissionais menos experientes precisam de maior apoio institucional, seja por meio de treinamento, materiais didáticos ou legislações internas que os orientem sobre a natureza dos conteúdos que os *websites* dos PPGs devem conter.

Tabela 3 Tempo de atuação dos gerenciadores em secretarias de Programas de Pós-Graduação

Tempo	Quantidade
Até um ano	8
De 1 a 3 anos	4
De 3 a 4 anos	4
De 4 a 5 anos	2
Mais de 5 anos	7
Total	25

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados obtidos nos questionários, 2018.

Procurou-se também identificar como ocorre a distribuição das responsabilidades pelo gerenciamento dos *websites*. Para essa análise, perguntou-se, inicialmente, qual ou quais profissionais é ou são responsáveis por definir os conteúdos a serem inseridos no *website* do Programa. Como indicado na Tabela 4, 76% (setenta e seis por cento) dos respondentes relataram que essa decisão é compartilhada entre o coordenador e os profissionais que atuam na secretaria dos Programas. Normativamente, a responsabilidade pelo gerenciamento dos conteúdos do *website* é delegada ao gestor que solicita a sua criação ou aos profissionais que venham a substituí-los no cargo (UFJF, 2017d). Contudo, no âmbito dos Programas, como presumido no primeiro capítulo, essa responsabilidade é compartilhada com outros profissionais. Fato esse que favorece o processo de aperfeiçoamento dos *websites*, uma vez que, essa colaboração promove a reflexão sobre esses ambientes a partir de diferentes pontos de vista.

Tabela 4 Responsabilidade pela definição dos conteúdos dos *websites*

Responsável	Quantidade
Coordenador/Técnico/Funcionário	19
Coordenador	6
Total	25

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados obtidos nos questionários, 2018.

Por outro lado, o compartilhamento da tarefa de atualizar os *websites* entre os coordenadores e os servidores/funcionários só ocorrem em 32% (trinta e dois por cento) dos casos, como explicitado na Tabela 5. De modo geral, pode-se concluir que os coordenadores participam mais do planejamento dos *websites*, isto é da definição de quais conteúdos estarão contidos nestes ambientes. Já os servidores/funcionários além de participarem do processo de decisão sobre os conteúdos dos *websites* também são responsáveis, na maioria dos casos, pela tarefa de inserção das informações nos *websites* dos PPGs em que atuam. Assim sendo, confirma-se na prática que esses profissionais assumem grande parcela de responsabilidade na gestão dos *websites*.

Tabela 5 Responsabilidade pela atualização dos *websites*

Responsável	Quantidade
Servidor ou funcionário do Setor Administrativo	16
Coordenador e Servidor/Funcionário	8
Bolsista	1
Total	25

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados obtidos nos questionários, 2018.

Quando perguntados sobre a frequência de sua participação no gerenciamento dos *websites*, 72% (setenta e dois por cento) dos respondentes revelaram, como demonstrado na Tabela 6, que participam frequentemente, sempre ou quase sempre das decisões que dizem respeito ao *website* do Programa. Esse aspecto certifica a importância e o impacto que os conhecimentos desses profissionais têm no gerenciamento dos *websites*.

Tabela 6 Frequência de participação no gerenciamento dos *websites*

Frequência	Quantidade
Algumas vezes	7
Frequentemente	5
Sempre ou quase sempre	13
Total	25

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados obtidos nos questionários, 2018.

Outro ponto verificado nos questionários trata da frequência de atualização dos *websites*. De acordo com os dados explicitados na Tabela 7, 80% (oitenta por cento) dos respondentes atualizam os seus *websites* semanalmente ou mensalmente. Identifica-se, neste quesito, uma incoerência em relação às respostas obtidas nos questionários e a verificação dos dados localizados nos *websites*. Como assinalado no primeiro capítulo deste trabalho, parte dos *websites* não estão atualizados, sobretudo em relação às informações relativas às disciplinas, acompanhadas de suas ementas e bibliografias, às dissertações e teses defendidas, à relação dos bolsistas e à divulgação de parte significativa da produção intelectual dos Programas. Essa inconsistência pode ser consequência de uma interpretação equivocada dos respondentes quanto ao significado de atualização, caso esse termo seja confundido com a simples inclusão de novos conteúdos no *website*. Além disso, essa contradição pode ser compreendida como uma evidência de que os respondentes não conhecem os critérios de avaliação dos *websites* utilizados pela Capes.

Tabela 7 Frequência de atualização dos *websites*

Frequência	Quantidade
Semanalmente	12
Mensalmente	8
De 2 a 4 vezes ao ano	3
Diariamente	1
Nunca	1
Total	25

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados obtidos nos questionários, 2018.

O próximo tema investigado entre os gerenciadores dos *websites* relaciona-se a ações de sensibilização e capacitação desses profissionais. Em conformidade com os números indicados na Tabela 8, a seguir, 68% (sessenta e oito por cento) dos respondentes afirmam ter recebido orientações sobre a importância do *website* como instrumento para dar transparência e visibilidade às ações realizadas pelo PPG.

Tabela 8 Orientações sobre a importância do *website* para transparência e visibilidade das ações realizadas pelos Programas

Resposta	Quantidade
Sim	17
Não	8
Total	25

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados obtidos nos questionários, 2018.

O mesmo resultado é verificado na Tabela 9, que expõe o número de respondentes que receberam orientação sobre a importância do *website* para a avaliação dos PPGs realizada pela Capes. Logo, pode-se depreender que os gerenciadores foram orientados sobre os impactos negativos que um *website* incompleto e desatualizado representa para a imagem e para a avaliação do Programa que atuam. Entretanto, como explicitado anteriormente, os *websites*, salvo algumas exceções, não refletem essas preocupações.

Tabela 9 Orientações sobre a importância do *website* para avaliação realizada pela Capes

Resposta	Quantidade
Sim	17
Não	8
Total	25

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados obtidos nos questionários, 2018.

Em relação à capacitação, como pode ser identificado na Tabela 10, apenas 3 (três) respondentes afirmam ter participado de treinamento oficial, oferecido pela UFJF, que os(as) capacitasse a atualizar/incluir conteúdos no *website* do Programa. Do total de respondentes 48% (quarenta e oito por cento) não receberam nenhum treinamento ou auxílio para realização dessa tarefa.

Tabela 10 Número de respondentes que participaram de algum curso ou treinamento oficial, oferecido pela UFJF

Resposta	Quantidade
Sim	3
Não	12
Não, mas recebi auxílio de outro funcionário mais experiente	10
Total	25

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados obtidos nos questionários, 2018.

Entre os respondentes que relataram ter participado de treinamento ou recebido auxílio de outro profissional mais experiente para execução da tarefa, 84,6% (oitenta e quatro vírgula seis por cento) afirmam estar satisfeitos ou muito satisfeitos com a capacitação recebida, segundo os dados evidenciados na Tabela 11. O grande índice de satisfação em relação às instruções recebidas de outros funcionários pode ser um dos aspectos que justificam a baixa procura pelo treinamento oficial, relatada em entrevista, pelo gestor do Centro de Gestão do Conhecimento Organizacional da UFJF (CGCO, 2018), quando esses cursos ainda eram oferecidos pela UFJF³³.

Tabela 11 Nível de satisfação em relação ao treinamento ou auxílio recebido

Resposta	Quantidade
Muito Satisfeito	3
Satisfeito	8
Insatisfeito	2
Total	13

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados obtidos nos questionários, 2018.

Na etapa seguinte, identificou-se com mais precisão, os conhecimentos que os gerenciadores possuem sobre as funcionalidades do *WordPress*, atual aplicativo utilizado para gerenciar dos conteúdos dos *websites* dos PPGs da UFJF. A partir dos dados obtidos e expressos na Tabela 12, percebe-se que as tarefas mais básicas como criar/editar páginas, inserir novos textos e criar novos posts são de domínio de quase totalidade dos respondentes. Em contrapartida, a inserção de vídeos, o uso de galeria de fotos e a organização do *menu* horizontal dos *websites* são funcionalidades desconhecidas por 72% (setenta e dois por cento)

³³ Entrevista concedida pelo(a) gestor(a) do Centro de Gestão do Conhecimento Organizacional da UFJF. Entrevistadora: Lília Leandra de Ávila. Juiz de Fora, 2018.

56% (cinquenta e seis por cento) e 44% (quarenta e quatro por cento) dos respondentes, respectivamente.

Tabela 12 Conhecimentos sobre o aplicativo *WordPress*. Ações que os gerenciadores sabem ou não realizarem

Ações	Sim	Não
Criar/editar/excluir páginas	24	1
Inserir novos textos	24	1
Organizar o menu horizontal do <i>website</i>	14	11
Criar um post (avisos, notícias)	23	2
Inserir imagens em páginas/post	15	10
Criar links no texto	22	3
Incluir/gerenciar/excluir galeria de imagens	11	14
Incluir/editar/excluir formulários	16	9
Inserir vídeos	7	18

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados obtidos nos questionários, 2018.

Esses números demonstram que o treinamento oferecido pela Universidade para esses profissionais não deve focalizar somente o uso das ferramentas mais básicas. Conforme descrito no primeiro capítulo, a inserção de recursos adicionais nos *websites* deve ser solicitada pelos gerenciadores, elas não são incluídas automaticamente nesses espaços. Deste modo, seria ideal que existisse uma lista com a relação das ferramentas disponíveis, acompanhada da descrição dos objetivos, vantagens e desvantagens desses instrumentos para que os gerenciadores possam lançar mãos desses dispositivos para tornarem os *websites* mais criativos e dinâmicos.

Ulteriormente, foi solicitado que os respondentes avaliassem os serviços de suporte oferecidos pela UFJF. Como pode ser observado na Tabela 13, a seguir, os resultados dessa consulta enunciaram que 52% (cinquenta e dois por cento) dos respondentes desconheciam a existência do manual do usuário e também do atendimento personalizado, disponibilizado pelo CGCO. Percebe-se, aqui, que existe uma relação direta e proporcional entre o conhecimento dos gerenciadores sobre a existência do manual do usuário e do serviço de atendimento personalizado já que a divulgação desse último só é encontrada na última página do manual. Por outro lado, a central de serviços *on-line* do CGCO é conhecida e utilizada por 84% (oitenta e quatro por cento) dos respondentes, sendo avaliado como um bom serviço de suporte por 36% (trinta e seis por cento) dos gerenciadores.

Tabela 13 Avaliação dos gerenciadores dos *websites* sobre os serviços de suporte oferecidos pela UFJF

Serviço de Suporte	Excelente	Muito Bom	Bom	Regular	Ruim	Desconhecia a existência do serviço	Nunca precisou utilizar esse serviço	Total
Manual do Usuário	0	1	5	4	1	13	1	25
Central de Serviços Online do CGCO	3	3	9	4	2	4	0	25
Atendimento Personalizado	1	4	3	2	0	13	2	25

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados obtidos nos questionários, 2018.

Quando consultados sobre suas percepções a respeito do processo de gerenciamento dos *websites*, 84% (oitenta e quatro por cento) dos respondentes concordam total ou parcialmente que a falta de capacitação interfere negativamente na gestão dos *websites*, conforme Tabela 14, a seguir. Outros aspectos mais apontados foram o acúmulo de funções dos funcionários, lotados nas secretarias dos Programas e a rotatividade dos profissionais, ambos assinalados por 72% (setenta e dois por cento) dos respondentes, considerando-se os participantes que concordaram total ou parcialmente com essas proposições. A falta de monitoramento interno dos *websites* também foi indicada, nesses mesmos moldes, por 64% (sessenta e quatro por cento) dos participantes.

Tabela 14 Fatores que podem interferir negativamente na gestão dos *websites* dos PPGs da UFJF segundo os seus gerenciadores (continua)

Fatores	Concordo totalmente	Concordo mais do que discordo	Discordo mais do que concordo	Discordo totalmente	Não responderam	Total
Falta de Capacitação	14	7	3	0	1	25
Falta de monitoramento (avaliação interna)	6	10	7	0	2	25
Falta de políticas de sensibilização	9	10	4	1	1	25
Falta de autonomia dos Técnico/funcionário da secretaria do programa na gestão do <i>website</i>	7	6	7	3	2	25

Fatores	Concordo totalmente	Concordo mais do que discordo	Discordo mais do que concordo	Discordo totalmente	Não responderam	Total
Acúmulo de funções do Gestor do Programa	8	6	6	4	1	25
Acúmulo de funções dos Servidores/Funcionários da secretaria do Programa	11	7	6	1	0	25
Rotatividade dos profissionais	9	9	3	2	2	25

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados obtidos nos questionários, 2018.

O acúmulo de funções dos coordenadores e a falta de autonomia dos funcionários das secretarias dos Programas na administração dos *websites* são apontados como fatores que prejudicam a gestão desses ambientes por 56% (cinquenta e seis por cento) e 52% (cinquenta e dois por cento) dos respondentes, respectivamente. Essas informações validam a ideia de que os funcionários precisam atuar de forma mais independente no gerenciamento dos *websites* para garantir a atualização dos dados e a sua proficuidade para os usuários.

Na sequência, avaliou-se os conhecimentos dos gerenciadores sobre o processo de avaliação da Capes. A Tabela 15, a seguir, explicita que parcela considerável dos gerenciadores, precisamente 36% (trinta e seis por cento) deles, não tinham conhecimento que a agência reguladora avalia o *website* do PPG. Como já mencionado no primeiro capítulo, a Capes iniciou uma política de incentivo a criação de *websites* para os programas de pós-graduação em 2004 e inseriu a análise destes nas fichas de avaliação dos programas em 2006. Deste modo, visto o grande impacto que os resultados da avaliação da agência tem para a consolidação, o crescimento e o financiamento dos programas, torna-se indiscutível a necessidade de garantir que os gerenciadores dos *websites* tenham conhecimento dos critérios gerais da avaliação da Capes e, sobretudo quanto aos itens que dizem respeito aos *websites*, já que esses profissionais atuam diretamente nessa tarefa.

Tabela 15 Conhecimento dos gerenciadores sobre a avaliação dos *websites* realizada pela Capes

Resposta	Quantidade
Sim	16
Não	9
Total	25

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados obtidos nos questionários, 2018.

Tomando-se como referência a Tabela 16, a seguir, é possível perceber que apenas 20% (vinte por cento) deles afirmam conhecer as orientações da Capes quanto aos conteúdos que os *websites* devem conter. Esse dado reforça a necessidade de implementação de políticas de sensibilização e comunicação voltadas aos gestores e técnicos administrativos da UFJF que ampliem os conhecimentos desses profissionais e os auxiliem no gerenciamento dos *websites* orientado ao atendimento das recomendações da Capes.

Tabela 16 Conhecimento dos gerenciadores sobre as recomendações da Capes quanto aos conteúdos/informações que os Programas de Pós-Graduação devem divulgar em seus *websites*

Resposta	Quantidade
Sim	5
Não	14
Em parte	6
Total	25

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados obtidos nos questionários, 2018.

Dando sequência a análise, incentivou-se aos respondentes a falarem sobre o que acreditam que a Capes avalia nos *websites*. Por meio desse questionamento procurou-se, ainda que indiretamente, estimular os respondentes a refletirem sobre os conteúdos que devem estar contidos nos *websites*, assim como a qualidade dos mesmos. O Quadro 9 traz as respostas apresentadas pelos respondentes.

Quadro 9 Respostas apresentadas pelos gerenciadores dos *websites* à pergunta “O que você acredita que é avaliado pela Capes no *website* de um Programa de Pós-graduação?” (continua)

Conhece as recomendações da Capes para os <i>websites</i> ?	Respostas dada para a pergunta: “O que você acredita que é avaliado pela Capes no <i>website</i> de um Programa de Pós-graduação?”.
Sim	“A publicação das teses/dissertações; informações sobre o corpo docente (com <i>link</i> para os Lattes); informações claras sobre o Programa como um todo, incluído a divisão das linhas de pesquisas, administrativas, formas de contato, horário das aulas, calendário acadêmico, etc...; divulgação dos editais; disposição dos formulários necessários ao corpo discente; disposição das normas referentes ao Programa; links para as principais agências de fomento em todas as esferas”.
	“Divulgação das atividades do programa”.
	“Dados internos do programa e produção científica, técnica e artística”.
	“Todo conteúdo do site, pois nele que é a imagem e informação do Programa”.
Em parte	“Acredito que a CAPES avalie se as informações inseridas na Plataforma Sucupira estão disponíveis no site do PPG (como corpo docente e discente, trabalhos de conclusão, projetos de pesquisa etc.)”.
	“Comprometimento, lançamento de prazos e editais, cumprimento dos requisitos para o funcionamento da pós-graduação”.
	“Informações sobre egressos, dissertações defendidas e clareza nas informações”.
	“A clareza das informações e a abrangência da publicização do PPG”.
	“A página como um todo, especialmente a produção de discentes e docentes”.
	“A atualização constante do site”.
Não	“Informações acerca dos objetivos do curso, linhas de pesquisa, projetos, etc”.
	“O corpo docente, as publicações e as defesas realizadas pelos alunos do PPG”.
	“As informações básicas, como formas de seleção, linhas de pesquisa, transparência sobre alocação de bolsas, docentes permanentes e colaboradores, por exemplo”.
	“Transparência na divulgação de informações”.

Conhece as recomendações da Capes para os <i>websites</i> ?	Respostas dada para a pergunta: “O que você acredita que é avaliado pela Capes no <i>website</i> de um Programa de Pós-graduação?”.
Não	“Regimento do programa; disciplinas oferecidas; informações sobre corpo docente e discente; informações básicas para o público externo do funcionamento do Programa; editais; informações do processo seletivo; acesso ateses e dissertações; etc”.
	“O conteúdo, a organização, corpo docente e discente, dissertações e teses defendidas e atualização de informações”.
	“Transparência, Apresentação e Organização”.
	“A imagem da pós-graduação e sua atualização”.
	“Eu não tinha conhecimento desta avaliação, mas penso que seja no conteúdo, como um todo, a organização e atualização constantes”.
	“Informações atualizadas, e em concordância com o que é exigido pelas normas da Capes”.
	“Todas as informações contidas no site”.
	“O nível de informação do Programa oferecido no site”.
	“O conteúdo acadêmico das informações disponibilizadas no site”.
	O(A) respondente não apresentou resposta para essa questão.

Fonte: Elaborado pela autora a partir das respostas obtidas através dos questionários, 2018.

Embora alguns respondentes tenham apresentado respostas mais completas e precisas, no geral todas apontam aspectos que de fato são avaliados pela Capes. É o caso da descrição atualizada de dados relativos às propostas dos Programas, tais como objetivos, linhas de pesquisa, estrutura curricular, relação dos docentes, informações sobre o processo seletivo entre outros. Contudo, os dados relacionados à produção científica, aos financiamentos, às parcerias institucionais e à tradução dos *websites* foram aspectos pouco ou não apontados pelos respondentes. Dessa maneira, fica claro que existe uma grande necessidade de se definir, institucionalmente, os conteúdos elementares que todos *websites* de PPGs acadêmicos da UFJF devem disponibilizar, tendo em vista, os aspectos de avaliação da Capes e as políticas internas de transparência da Universidade.

Em face do exposto, registra-se que a consulta feita aos gerenciadores expôs a necessidade de construção de uma política interna, na qual se estabeleça parâmetros mínimos de qualidade dos *websites*, sobretudo quanto aos seus conteúdos. Além disso, enunciou também a indispensabilidade da promoção de ações direcionadas à capacitação e ao monitoramento dos processos. Posto isso, e tendo em vista que a construção de medidas de

aprimoramento dos *websites* exige a integração de esforços de diferentes gestores da UFJF, a subseção seguinte será dedicada à exposição e discussão das entrevistas realizadas com profissionais que atuam em setores diretamente envolvidos nos processos de criação e desenvolvimento desses *websites*.

2.3.2 A visão dos gestores

Para se obter uma maior compreensão das perspectivas dos gestores sobre os processos de criação e gestão dos *websites* dos PPGs acadêmicos da UFJF, optou-se pela realização de entrevistas com roteiro semiestruturado. Foram envolvidos, nesta análise, os gestores da Pro-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa (E1), da Diretoria de Imagem Institucional (E2) e do Centro de Gestão do Conhecimento Organizacional da UFJF (E3) pelo fato de esses setores assumirem papel de grande importância na criação e gestão dos *websites* da Universidade. Em linhas gerais, as entrevistas tiveram como objetivo identificar as atribuições e as ações realizadas por esses setores que impactam direta ou indiretamente os *websites* dos PPGs da Universidade, bem como conhecer as percepções desses(as) gestores(as) sobre os processos.

Os resultados dessa fase da investigação serão expostos a partir de cinco categorias de análise a seguir relacionadas: (1) Percepções sobre os *websites*; (2) Compreensão sobre a distribuição das responsabilidades no gerenciamento dos *websites*; (3) Competências do setor no gerenciamento dos *websites*; (4) Desafios da gestão dos *websites*; (5) Propostas de aprimoramento dos processos. Vale destacar, ainda, que as falas dos entrevistados(as) serão apresentadas de forma parafraseada com o intuito de garantir a formalidade linguística do texto escrito, de tornar a leitura mais fluida e de sintetizar os principais aspectos abordados nas entrevistas.

Em relação às percepções sobre os *websites*, E1 expôs que eles possuem um formato muito simples, que não permite aos Programas demonstrarem todas as ações que realizam. E2 ponderou, afirmando que dentro do possível, do que permite hoje, a estrutura de organização dos *websites* criada pelo CGCO da UFJF, eles, em sua grande maioria, estão dentro daquilo que se espera de um *website* para atendimento à Pós-Graduação. Contudo, afirmou que eles poderiam ser muito mais criativos se o seu formato não fosse tão engessado pela tecnologia disponível. E3 relatou que, em sua avaliação, não existe na UFJF uma regra básica ou padronização quanto aos conteúdos que os Programas de Pós-Graduação devem divulgar em

seus *websites*. A partir dessas falas ficou evidenciado que os gestores avaliam os *websites* tanto do ponto de vista da sua estrutura quanto dos seus conteúdos. Esses dois aspectos são importantes para o aprimoramento dos *websites*, contudo eles não são interdependentes, já que a inexistência de informações, evidenciada nesta pesquisa, não pode ser justificada pela estrutura dos *websites*.

Quando perguntados sobre os conteúdos que os *websites* dos PPGs devem conter, todos(as) os(as) gestores(as) apresentaram respostas que se alinham às recomendações apresentadas pelas Capes, especialmente no que diz respeito à divulgação do corpo docente, da estrutura dos Programas, das teses e dissertações e dos projetos de pesquisa. E1 destacou, entretanto, que os *websites* deveriam ser muito mais ricos do que são, eles poderiam divulgar as novidades da Pró-Reitoria de Pós-Graduação e do sistema de avaliação da Capes. Conteúdos como o regimento dos cursos e informações sobre os programas de bolsa foram destacados por E2, que ressaltou também que é importante que os *websites* dos PPGs dialoguem com o *website* da Universidade, no sentido de aproveitar algumas matérias que são postadas e que têm interface com a pesquisa e com a pós-graduação. E3, por sua vez, acrescentou ser importante divulgar informações relativas aos conceitos dos cursos na Capes, convênios, parcerias e critérios de ingresso dos alunos nos Programas.

Logo, pode-se perceber que as falas dos gestores se complementaram, expondo a sensibilidade e a atenção desses profissionais frente às demandas postas pela avaliação da Capes e pelas necessidades dos usuários. Ainda assim, tendo em vista que os *websites* dos PPGs acadêmicos da UFJF, na generalidade, não dispõem de toda essa diversidade de conteúdos, torna-se perceptível que os conhecimentos desses gestores ainda precisam ser transmitidos para os profissionais que realizam, na prática, a gestão dos *websites*.

No que diz respeito à compreensão sobre a distribuição da responsabilidade pelo gerenciamento dos *websites*, os relatos dos gestores indicaram, como confirmado na pesquisa de campo, que não existe um profissional específico para gerenciar o conteúdo dos *websites*. Embora essa gestão ocorra dentro dos PPGs, essa ação pode ser realizada pelo coordenador, pelo técnico administrativo, pelo bolsista ou por mais de um desses profissionais, em regime de colaboração. Sobre esse aspecto, E3 ressaltou que o mais importante é estabelecer o que é importante ser divulgado nestes *websites*, pois eles são “o cartão de visita” dos Programas.

No tocante às competências dos setores, E1 relatou que intermediou o processo de tradução dos conteúdos dos *websites* para Língua Inglesa com a Diretoria de Relações Internacionais e que busca constantemente junto à Diretoria de Imagem Institucional e ao CGCO formas de aprimorar os *websites*. E2 afirmou que a Diretoria de Imagem Institucional

acompanha os *websites*, por meio de um projeto de treinamento profissional, já mencionado no primeiro capítulo, no qual são avaliados diversos aspectos desses ambientes, tais como atualização das informações, formatação, resolução de fotos dentre outros. Ao CGCO compete os serviços de criação dos *websites*, ajuste de *layout* e suporte para uso do gerenciador dos conteúdos *WordPress*. Segundo E3, o CGCO trabalha muito próximo à Diretoria de Imagem Institucional, que é responsável por planejar a parte da identidade visual da Universidade nesses *websites*. Nota-se então, que cada setor possui atribuições específicas, mas que a interação e o trabalho conjunto desses setores se configura como aspecto chave para o aperfeiçoamento dos *websites* dos PPGs.

Quando os gestores foram conduzidos a refletir sobre os desafios que os gerenciadores dos conteúdos dos *websites* enfrentam, E1 argumentou ser desafiador para esses profissionais tornar os *websites* “vivos”, reforçando que existe uma grande dificuldade de gerir esses *websites*, porque quem realiza essa tarefa não tem formação para realizá-la. Os dados obtidos por meio da consulta aos *websites*, retratados no primeiro capítulo desta pesquisa, bem como os resultados da avaliação da Capes, corroboram essa análise. A pesquisa realizada em campo também reafirma essa realidade, posto que 48% (quarenta e oito por cento) dos gerenciadores dos *websites* que participaram da pesquisa afirmaram não ter recebido nenhum treinamento ou auxílio para realização dessa tarefa e 56% (cinquenta e seis por cento) desses profissionais alegam não ter conhecimento sobre as recomendações da Capes quanto aos conteúdos/informações que os Programas de Pós-Graduação devem divulgar em seus *websites*.

Adicionalmente E2 relatou que um dos desafios é fazer com que esses profissionais compreendam que eles fazem parte de um contexto maior, de uma instituição, por isso, eles não podem inserir imagens ou símbolos que não guardam qualquer relação com a identidade visual da Universidade. E3, por sua vez, afirmou que o primeiro desafio enfrentado pelo gerenciador dos conteúdos é saber o que vai ser inserido no *website*. Outro desafio, ainda segundo E3, diz respeito à dificuldade de uso da ferramenta utilizada para gerenciar os conteúdos. Diante desses argumentos, torna-se perceptível que a Universidade precisa oferecer aos gerenciadores um treinamento que aborde conhecimentos que vão além do uso do aplicativo *WordPress*.

Por fim, os entrevistados apresentaram algumas propostas de aprimoramento dos processos de gestão dos *websites*. E1 argumentou que os profissionais da área de comunicação do setor de Imagem Institucional da UFJF poderiam ter uma atuação mais direta junto aos gerenciadores desses *websites*. E2 esclareceu que ações de melhoria já estão em

andamento pelo CGCO, inclusive em relação à acessibilidade desses *websites*, ação essa corroborada pelo gestor do CGCO durante a entrevista. E3 complementou, alegando que o plano diretor de tecnologia da informação da UFJF é um instrumento que possibilita a participação de todos(as) nas políticas de tecnologia da informação da Universidade já que este plano é construído e frequentemente revisado a partir das demandas e consultas feitas à comunidade acadêmica. No caso específico dos *websites*, como já discutido anteriormente, a participação do público pode acontecer por meio de ferramentas inseridas diretamente nos *websites*, tais como *enquete*, *e-mail* e formulários de avaliação. Esse diálogo se configura como uma importante ferramenta para promoção de melhorias constantes nos *websites*, uma vez que, permite aos usuários apresentarem suas demandas e sugestões, tornando esses ambientes mais profícuos.

Enfim, procurou-se por meio da pesquisa de campo identificar o perfil, os conhecimentos, as perspectivas e as principais dificuldades encontradas pelos gestores e técnicos-administrativos da UFJF para garantir a divulgação e a transparência, via *website*, das ações desenvolvidas pelos Programas. Os questionários e entrevistas realizados se mostraram eficientes para identificar o que se propunha. Através dos questionários, verificou-se, dentre outras informações, que 76% (setenta e seis por cento) dos gerenciadores possuem ensino superior, 92% (noventa e dois por cento) deles são assistentes, auxiliares, técnicos e terceirizados do setor administrativo da UFJF e 52% (cinquenta e dois por cento) dos respondentes trabalham em secretarias de Pós-Graduação há mais de três anos, demonstrando que esses profissionais possuem formação inicial elevada e razoável experiência de trabalho nos PPGs. Em relação a gestão dos *websites*, 72% (setenta e dois por cento) dos respondentes alegaram participar frequentemente, sempre ou quase sempre das decisões que se remetem ao *website* do Programa. Ainda assim, 48% (quarenta e oito por cento) afirmam não ter participado de nenhum treinamento ou recebido auxílio para gerenciar os *websites*. Tais fatos justificam a reafirmação da necessidade de retomada e aprimoramento dos cursos de capacitação oferecidos pela UFJF aos gerenciadores dos *websites*.

No que diz respeito às perspectivas dos gerenciadores, 84% (oitenta e quatro por cento) dos respondentes concordaram total ou parcialmente que a falta de capacitação interfere negativamente no processo de gestão dos *websites*, sendo o acúmulo de funções dos funcionários e a rotatividade dos profissionais, apontados por 72% (setenta e dois por cento) dos respondentes como fatores que também prejudicam o processo. Quanto aos conhecimentos dos gerenciadores se destacou o fato de 36% (trinta e seis por cento) deles não terem conhecimento que os *websites* são objeto de avaliação da Capes e 80% (oitenta por

cento) deles desconhecerem parcial ou totalmente as recomendações da agência sobre a natureza dos conteúdos que devem ser divulgados pelos Programas.

Já as entrevistas com os gestores enunciaram a necessidade de melhorias na estrutura dos *websites*, que os tornem mais dinâmicos e criativos, bem como sinalizaram para a importância de padronizar, ampliar e diversificar os conteúdos disponibilizados nesses espaços. Além disso, os relatos dos gestores, assim como os resultados dos questionários indicaram que o curso de capacitação deve contemplar não só o uso da ferramenta *WordPress*, mas também deve proporcionar meios e instrumentos que permitam aos gerenciadores identificarem e conhecerem quais conteúdos devem ser divulgados nos *websites*. No capítulo a seguir serão apresentadas e detalhadas essas e outras medidas que podem promover o aprimoramento dos *websites* dos PPGs acadêmicos da UFJF, elaboradas a partir dos dados obtidos na pesquisa de campo e no referencial teórico mobilizado para realização desta pesquisa.

3 PROPOSTA DE INTERVENÇÃO PARA O APRIMORAMENTO DOS WEBSITES E DOS PROCESSOS DE GESTÃO DAS INFORMAÇÕES DIVULGADAS PELOS PPGs ACADÊMICOS DA UFJF

Nos capítulos anteriores discutiu-se o tema da transparência na pós-graduação a partir da apresentação de legislações de abrangência nacional e também de políticas internas da UFJF. Através dessas, buscou-se salientar o uso dos *websites* dos PPGs como um importante instrumento para dar visibilidade e transparência às ações empreendidas pelos Programas. Em seguida descreveu-se o processo de gestão desses *websites*, assim como o atual cenário da transparência, via *website*, dada à atuação dos PPGs acadêmicos *stricto sensu* dessa Universidade. Tal pesquisa mostrou a existência de fragilidades quanto à divulgação de informações essenciais para compreensão das propostas dos cursos e também de conteúdos avaliados pela Capes no quesito transparência dos programas.

Subsequentemente, foram apresentadas e discutidas as perspectivas e os desafios da gestão dos *websites* a partir da percepção dos seus gerenciadores e dos gestores diretamente envolvidos com a administração destes. Como base nos resultados obtidos nessa consulta e no referencial teórico da pesquisa, buscar-se-á, neste capítulo, desenvolver um Plano de Ação Educacional (PAE) com alternativas para o aperfeiçoamento dos *websites* dos PPGs acadêmicos da UFJF, capazes de ampliar a transparência das ações realizadas no âmbito dos Programas. Cumpre esclarecer, contudo, que o plano ora apresentado traduz uma proposta inicial de intervenção que deverá ser avaliada e permanentemente aprimorada pelos órgãos e profissionais competentes da Universidade. Considerando-se ainda que foram constatadas múltiplas iniciativas que podem promover o aprimoramento dos *websites*, optou-se pela apresentação esquemática das ações, demonstradas no Quadro 10, com a finalidade de facilitar a compreensão do plano como um todo.

Quadro 10 Problemas evidenciados na gestão dos *websites* dos PPGs acadêmicos *stricto sensu* da UFJF e recomendações de ações de intervenção (continua)

Problemas Evidenciados	Recomendações Sugeridas	Setor ou profissionais Responsáveis
- Falta de ferramentas de interação e consulta aos usuários sobre o desempenho dos <i>websites</i> .	- Inserção de um instrumento de consulta/interação com usuários sobre o desempenho dos <i>websites</i> .	CGCO.

Problemas Evidenciados	Recomendações Sugeridas	Setor ou profissionais Responsáveis
	- Evidenciação nos <i>websites</i> dos meios de contato com os seus gerenciadores.	
- Baixo índice de divulgação do Repositório Institucional da UFJF nos <i>websites</i> dos PPGs acadêmicos. - Prejuízos na avaliação Capes no quesito divulgação de teses e dissertações defendidas.	- Inclusão de um anúncio fixo com link de direcionamento para o Repositório Institucional da UFJF.	CGCO.
- Pouca utilização e conhecimento dos gerenciadores sobre os recursos disponíveis do <i>WordPress</i> .	- Divulgação de todos os recursos disponíveis do <i>WordPress</i> . - Atualização dos tutoriais.	CGCO.
- Desconhecimento dos gerenciadores sobre os serviços de suporte.	- Divulgação dos serviços de suporte.	CGCO; PROPP; Diretoria de Imagem Institucional.
- Problemas estruturais nos <i>websites</i> : Falta de busca interna e mapas incompletos	- Inclusão de um motor de busca interna nos <i>websites</i> . - Inserção de mapas nos <i>websites</i> que contemplem todos os subníveis de conteúdos existentes.	CGCO.
- Falta de oferta de capacitação. - Organização desestruturada das informações nos <i>websites</i> .	- Retomada do curso de capacitação; - Expansão dos conteúdos abordados na capacitação.	CGCO, Capacitação. CGCO; Diretoria de Imagem Institucional; Capacitação.

Problemas Evidenciados	Recomendações Sugeridas	Sector ou profissionais Responsáveis
- Baixo percentual de conteúdo dos <i>websites</i> traduzidos em línguas estrangeiras.	- Ampliação progressiva da tradução dos conteúdos dos <i>websites</i> .	Diretoria de Relações Internacionais da UFJF, coordenadores dos PPGs e os gerenciadores dos <i>websites</i> .
- Falta de conhecimento dos gerenciadores sobre os conteúdos a serem inseridos nos <i>websites</i> .	- Criação de uma Instrução Normativa sobre conteúdos mínimos e desejáveis para os <i>websites</i> dos PPGs. - Divulgação da Instrução Normativa;	PROPP, coordenadores dos PPGs e os gerenciadores dos <i>websites</i> . PROPP.
- Inexistência de monitoramento dos conteúdos dos <i>websites</i> dos PPGs.	- Elaboração de uma lista de verificação de conteúdos dos <i>websites</i> ; - Monitoramento dos conteúdos disponibilizados nos <i>websites</i> .	PROPP, coordenadores dos PPGs da UFJF, gerenciadores dos <i>websites</i> e Diretoria de Imagem Institucional.

Fonte: Elaborado pela autora com base nos resultados da pesquisa, 2018.

Para melhor demonstrar as propostas será utilizado a matriz 5W2H que se caracteriza como um instrumento de gestão utilizado para registrar de forma sistemática as ações ou atividades que visam ao cumprimento de um objetivo ou a resolução de um dado problema. Seleme e Stadler (2008) explicam que a ferramenta 5W2H é estruturada a partir de sete perguntas, representadas no Quadro 11, cujas respostas explicitam o problema a ser resolvido e os caminhos para resolução deles.

Quadro 11 Modelo Conceitual dos 5Ws e 2Hs

(continua)

Pergunta	Significado	Pergunta instigadora	Direcionador
What?	O quê?	O que deve ser feito?	O objeto
Who?	Quem?	Quem é o responsável?	O sujeito
Where?	Onde?	Onde deve ser feito?	O local

Pergunta	Significado	Pergunta instigadora	Direcionador
When?	Quando?	Quando deve ser feito?	O tempo
Why?	Por quê?	Por que é necessário fazer?	A razão/o motivo
How?	Como?	Como será feito?	O método
How much?	Quanto custa?	Quanto vai custar?	O valor

Fonte: Seleme e Stadler, (2008, p. 42).

"A utilização de tal ferramenta permite que um processo em execução seja dividido em etapas, estruturadas a partir das perguntas, com o intuito de serem encontradas as falhas que impedem o término adequado do processo" (SELEME; STADLER, 2008, p. 42). Isso significa dizer que uso desse instrumento não só torna mais claro os procedimentos, mas também propicia a análise do plano de ação e a identificação de problemas que possam impactar a efetividade deste plano. Isso posto, parte-se então para a descrição das 15 (quinze) ações que compõem o PAE.

3.1 INTERAÇÃO COM OS USUÁRIOS DOS WEBSITES

Quadro 12 Ações 1 e 2 do Plano de Intervenção – Interação com os usuários dos *websites* (continua)

O quê (O objeto; A ação)	Inserção de um instrumento de consulta/interação com usuários sobre o desempenho dos <i>websites</i> .	Evidenciação nos <i>websites</i> dos meios de contato com os seus gerenciadores.
Por quê (A justificativa)	É preciso ampliar a interação entre os gerenciadores e usuários dos <i>websites</i> .	É importante evidenciar nos <i>websites</i> as formas de contato com os gerenciadores dos <i>websites</i> .
Onde (O local)	Espaço virtual (<i>websites</i> dos PPGs da UFJF).	Espaço virtual (<i>websites</i> dos PPGs da UFJF).
Quando (O tempo)	Em data acordada pela equipe do CGCO.	Em data acordada pela equipe do CGCO.
Por quem (O responsável)	CGCO.	CGCO.
Como (O método)	Sugere-se que seja inserida nos <i>websites</i> uma ferramenta de avaliação desses ambientes (formulário), na qual os usuários poderão indicar conteúdos não localizados e fazer sugestões de aprimoramento para os <i>websites</i> .	Recomenda-se que os meios de contato com os gestores dos Programas e gerenciadores dos <i>websites</i> estejam em espaço de destaque nos <i>websites</i> .

Quanto (O custo)	Disponibilidade de um servidor ou bolsista capacitado para inclusão do instrumento de consulta nos <i>websites</i> .	Disponibilidade de um servidor ou bolsista capacitado para evidenciar nos <i>websites</i> os meios de contato.
------------------	--	--

Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

As primeiras ações do plano focalizam a interação entre os gerenciadores e os usuários dos *websites*. Como já discutido no segundo capítulo, as ferramentas de interação são instrumentos que possibilitam aos gerenciadores conhecer as necessidades e desejos do público. Como apontado nos estudos realizados por Rocha (2013), Amaral e Guimarães (2008) por meio dessas ferramentas de comunicação é possível garantir um equilíbrio no atendimento dos interesses das instituições e do público. Deste modo, propõe-se que existam nos *websites* dos PPGs acadêmicos da UFJF um instrumento de avaliação permanente, especificamente um formulário, no qual os usuários possam avaliar continuamente os *websites*. Sugere-se que se pergunte aos usuários se eles encontraram no *website* a informação que desejavam e que incentive-os a apresentar sugestões para o aprimoramento dele.

Essa ferramenta possibilitará a participação constante dos usuários na construção do *website*. Todavia, para que isso aconteça é necessário que haja efetividade na utilização do instrumento, ou seja, os usuários devem receber um retorno a respeito das suas sugestões e os gerenciadores devem estar dispostos a atender as demandas que forem cabíveis. Somado a isso, esse instrumento pode oferecer ao gerenciador um *feedback* sobre o *website*. Por exemplo, em um cenário no qual o usuário afirma não ter localizado uma determinada informação que já se encontra inserida no *website*, o gerenciador deverá avaliar se a estrutura e organização do *website* está favorecendo ou não a localização dessa informação.

A inserção desse formulário de consulta aos usuários pode ser realizada pelos próprios gerenciadores dos *websites*, mediante solicitação de inclusão do instrumento. Apesar disso, considera-se mais viável que a implementação dessa proposta seja realizada pela equipe do CGCO, para garantir a padronização do processo. Outra iniciativa que pode favorecer a comunicação com os usuários é colocar em evidência nos *websites* o espaço destinado ao contato. Atualmente os *links* de contato de 52% dos Programas só aparecem nos mapas dos *websites*³⁴. Essa ação também garante o atendimento ao inciso VII do § 3º do art. 8 da Lei 12.527/11, que torna obrigatório às instituições públicas a ação de "indicar local e instruções que permitam ao interessado comunicar-se, por via eletrônica ou telefônica, com o órgão ou entidade detentora do sítio". (BRASIL, 2011).

³⁴ Consulta realizada nos *websites* dos PPGs acadêmicos da UFJF no dia 25/04/2018.

3.2 DIVULGAÇÃO DO REPOSITÓRIO INSTITUCIONAL DA UFJF

Quadro 13 Ação 3 do Plano de Intervenção – Anúncio fixo com *link* de direcionamento para o Repositório Institucional da UFJF nos *websites* dos PPGs

O quê (O objeto; A ação)	Inclusão de um anúncio fixo com <i>link</i> de direcionamento para o Repositório Institucional da UFJF.
Por quê (A justificativa)	É importante expandir a divulgação do Repositório Institucional da UFJF e garantir que nenhum PPG será despontuado na avaliação da Capes por não divulgar na íntegra suas teses e dissertações.
Onde (O local)	Espaço virtual (<i>websites</i> dos PPGs acadêmicos da UFJF).
Quando (O tempo)	No caso dos <i>websites</i> já existentes, em data acordada pela equipe do CGCO. Para os <i>websites</i> que venham a ser desenvolvidos, a inclusão da ferramenta acontecerá por ocasião da criação dos mesmos.
Por quem (O responsável)	CGCO.
Como (O método)	Será incluído um anúncio e link nos <i>websites</i> dos PPGs informando que todas as teses e dissertações desenvolvidas no âmbito do Programa são encontradas na íntegra no Repositório Institucional da UFJF.
Quanto (O custo)	Disponibilidade de um servidor ou bolsista capacitado para implantação do instrumento nos <i>websites</i> existentes.

Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

A terceira ação do PAE envolve a ampla divulgação do Repositório Institucional (RI) da UFJF, criado precisamente para garantir o acesso aberto à produção científica e intelectual da Universidade, da qual se incluem as teses e dissertações produzidas nos Programas de Pós-Graduação. Como já exposto, cada PPG deve disponibilizar, na íntegra, em seus respectivos *websites* as teses e dissertações que produzem. Deste modo, não se propõe aqui que os PPGs deixem de realizar essa ação, mas que seja garantida, em todos os *websites* desses Programas, a divulgação e o direcionamento dos usuários para o Repositório Institucional, deixando claro para o público que as produções do PPG são encontradas neste local.

Para assegurar a padronização, optou-se por atribuir essa ação à equipe de criação de *sites* da UFJF (CGCO), ainda que essa ação possa ser realizada pelos coordenadores e gerenciadores dos *websites*. Acredita-se que essa intervenção valorize os esforços dos profissionais responsáveis pela atualização do RI e também seja suficiente para impedir que os PPGs sejam despontuados na avaliação Capes, como ocorrido na avaliação de 2017 com o Programa de Pós-Graduação em Ecologia, por exemplo³⁵. Ademais, o direcionamento, via

³⁵ Relatório de avaliação apresentado no Quadro 4 deste trabalho, intitulado “Apreciação sobre visibilidade ou transparência dada pelos programas da UFJF à sua atuação na Avaliação Quadrienal 2017”.

link, para teses e dissertações específicas armazenadas no RI da UFJF também é uma alternativa para divulgar os trabalhos, cujos arquivos ultrapassam o espaço de 2MB, limite apresentado para inclusão de documentos nos *websites* dos PPGs da UFJF.

3.3 FERRAMENTAS AVANÇADAS DO WORDPRESS

Quadro 14 Ações 4 e 5 do Plano de Intervenção - Ampliação do uso dos recursos *WordPress* (continua)

O quê (O objeto; A ação)	Divulgação de todos os recursos disponíveis do <i>WordPress</i> .	Atualização dos tutoriais.
Por quê (A justificativa)	É conveniente ampliar o uso dos recursos do <i>WordPress</i> nos <i>websites</i> .	É conveniente ampliar o uso dos recursos do <i>WordPress</i> nos <i>websites</i> .
Onde (O local)	A princípio no <i>website</i> da equipe de criação de sites da UFJF. Posteriormente a divulgação pode ser ampliada com o envio de e-mails direcionados às secretarias dos PPGs, com conscientização durante os cursos de capacitação e também com informes a serem inseridos nos relatórios de avaliação dos <i>websites</i> realizada pela Diretoria de Imagem Institucional da UFJF e pela PROPP.	Espaço virtual (<i>website</i> da equipe de criação de sites da UFJF).
Quando (O tempo)	Em período a ser planejado pela equipe do CGCO. A divulgação posterior deverá acontecer periodicamente (a cada novo curso; a cada novo relatório de avaliação da Diretoria de Imagem Institucional enviado aos gestores e a cada novo relatório de monitoramento dos <i>websites</i> realizada pela PROPP.	Em período a ser planejado pela equipe do CGCO.
Por quem (O responsável)	Elaboração: CGCO. Divulgação: CGCO; PROPP; Equipe de Capacitação. Diretoria de Imagem Institucional.	CGCO.

Como (O método)	Recomenda-se que o CGCO disponibilize em sua página uma relação de recursos disponíveis do <i>WordPress</i> , acompanhadas de descrição e orientações para utilização.	Propõe-se que o CGCO atualize os tutoriais de uso dos recursos já existentes no <i>website</i> da equipe para a atual versão do <i>WordPress</i> utilizada pela UFJF. A atualização pode ser realizada em formato de guias textuais, como já é feito atualmente, ou por meio de tutoriais em vídeo.
Quanto (O custo)	Disponibilidade de um funcionário(a) ou bolsista capacitado das equipes para elaboração, publicação e divulgação dos recursos.	Disponibilidade de um servidor(a) da equipe do CGCO ou bolsista capacitado(a) para atualização dos tutoriais.

Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

As ações 4 e 5 do plano tratam da ampliação do uso dos recursos disponíveis do *WordPress*. Durante a pesquisa de campo, alguns gestores argumentaram que os *websites* poderiam ser mais criativos e elaborados para que os seus gerenciadores pudessem torná-los mais dinâmicos e compatíveis com a proatividade dos PPGs. Em entrevista, o gestor do CGCO/UFJF esclareceu que está ocorrendo um processo de atualização do *WordPress*, que permitirá o uso de novos recursos nos *websites*. Contudo, identificou-se, durante a pesquisa, que nem todos os recursos disponíveis do *WordPress* constam no manual do usuário ou nos tutoriais disponibilizados pela UFJF. Deste modo, compreende-se que a inexistência dessa fonte de informação desfavorece a utilização desses instrumentos por parte dos gerenciadores.

Em vista disso, aconselha-se que exista uma relação de recursos do *WordPress*, acompanhadas da sua descrição, contendo sua utilidade, prós e contras e modo de utilização. Essas informações deverão ser divulgadas em caráter permanente no *website* da equipe de criação de *sites* da UFJF. A tarefa de divulgação dessas ferramentas deverá ser compartilhada com a Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa, que poderá fazê-lo por ocasião do envio do relatório de monitoramento dos conteúdos dos *websites* (Ação 15 do PAE), pela Coordenação de Capacitação e Desenvolvimento de Pessoas durante os cursos de capacitação (Ações 10 e 11 do PAE) e pela Diretoria de Imagem Institucional, que poderá divulgá-las no relatório de avaliação dos *websites* já realizadas por essa equipe.

Junto a essa ação, constatou-se também a necessidade de atualizar os tutoriais sobre galerias de fotos e formulários que já se encontram disponibilizadas no *website* da equipe de

criação de *sites* da UFJF³⁶. Essa atualização é extremamente necessária em virtude de esses tutoriais apresentarem um passo a passo incompatível com a atual versão do *WordPress* utilizada pela UFJF, como já apontado durante a descrição do caso. Além disso, o curso de capacitação oferecido para equipe do CGCO não contempla a utilização desses recursos, fazendo com que esses tutoriais se tornem a maior referência para a aprendizagem sobre a utilização desses recursos (CGCO, 2017). A atualização dos tutoriais também pode acontecer por meio da substituição dos guias escritos por tutoriais em vídeo, que por associarem som e imagem, tornam-se mais dinâmicos e facilitam a compreensão dos usuários. Esses mesmos tutoriais poderão ser utilizados como recurso didático na execução dos cursos de capacitação oferecidos aos servidores.

3.4 SERVIÇOS DE SUPORTE

Quadro 15 Ação 6 do Plano de Intervenção - Difusão dos serviços de suporte da UFJF

O quê (O objeto; A ação)	Divulgação dos serviços de suporte.
Por quê (A justificativa)	É importante garantir que os gerenciadores dos <i>websites</i> conheçam os serviços de suporte a eles disponíveis.
Onde (O local)	Espaços virtuais (<i>websites</i> , e-mails, outros).
Quando (O tempo)	Divulgação permanente no <i>website</i> da equipe de criação de site. Ocorrendo também a cada oferta de curso de capacitação, a cada novo relatório de avaliação dos <i>websites</i> enviado pela equipe da Diretoria de Imagem Institucional e a cada novo relatório de monitoramento dos <i>websites</i> enviado pela PROPP.
Por quem (O responsável)	CGCO; Capacitação; Diretoria de Imagem Institucional e PROPP.
Como (O método)	Sugere-se que exista no <i>website</i> da equipe de criação de sites da UFJF a descrição, em local de fácil visualização, dos serviços de suporte oferecidos pela UFJF aos gerenciadores. A divulgação dos serviços pode ser ampliada com a conscientização durante os cursos de capacitação e também com informes a serem inseridos nos relatórios de avaliação dos <i>websites</i> , realizada pela Diretoria de Imagem Institucional da UFJF e dos relatórios de monitoramento da PROPP.
Quanto (O custo)	Disponibilidade de servidores ou bolsistas capacitados(as) dos diferentes setores supracitados.

Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

³⁶ Os tutoriais podem ser consultados através do endereço eletrônico: <http://www.ufjf.br/sites/gerenciador-de-conteudo/manuais/>

Os serviços de suporte disponibilizados aos gerenciadores dos *websites* também carecem de mais divulgação. A pesquisa de campo demonstrou que mais da metade dos gerenciadores que responderam ao questionário não tinham conhecimento sobre a existência do manual do usuário e também do serviço de atendimento personalizado. Logo, a Ação 6 do PAE destina-se a conscientizar os gerenciadores sobre esses serviços e os meios de acioná-los. Destina-se a responsabilidade dessa atividade também a equipe do CGCO, que deverá divulgar, em local de fácil visualização, os diferentes serviços de suporte, indicando as situações adequadas de uso de cada serviço.

Assim, como previsto na Ação 5 do plano a divulgação dos serviços de suporte também deverá ser realizada pela PROPP, Coordenação de Capacitação e Desenvolvimento de Pessoas e Diretoria de Imagem Institucional da UFJF, seja através dos relatórios de avaliação ou durante os cursos de capacitação, garantindo assim uma constante conscientização dos profissionais sobre os serviços de suporte disponíveis.

3.5 MELHORIAS ESTRUTURAIS NOS WEBSITES

Quadro 16 Ações 7 e 8 do Plano de Intervenção - Inclusão de ferramentas nos *websites*

O quê (O objeto; A ação)	Inclusão de um motor de busca interna nos <i>websites</i> .	Inserir mapas nos <i>websites</i> que contemplem todos os subníveis de conteúdos existentes.
Por quê (A justificativa)	É necessário garantir que <i>websites</i> disponham de um dispositivo de busca interna de conteúdos.	É primordial possibilitar aos usuários o acesso rápido a todo o conteúdo dos <i>websites</i> .
Onde (O local)	Espaço virtual (<i>websites</i> dos PPGs da UFJF).	Espaço virtual (<i>websites</i> dos PPGs da UFJF).
Quando (O tempo)	Em data a ser planejada pela equipe do CGCO.	Em data a ser planejada pela equipe do CGCO.
Por quem (O responsável)	CGCO.	CGCO.
Como (O método)	Aconselha-se que seja incluído nos <i>websites</i> dos PPGs da UFJF um motor de busca interna de conteúdos.	Sugere-se que sejam incluídos mapas nos <i>websites</i> que contemplem todos os subníveis de informação existentes nos mesmos.
Quanto (O custo)	Disponibilidade de um servidor(a) da equipe do CGCO ou bolsista capacitado(a) para realização da tarefa.	Disponibilidade de um servidor(a) da equipe do CGCO ou bolsista capacitado(a) para realização da tarefa.

Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

Durante a análise dos *websites* verificou-se que o sistema de busca interna presentes nesses ambientes retornava aos usuários conteúdos existentes nos *websites* de toda a Universidade, tornando a busca muito abrangente e consequentemente menos eficaz aos propósitos do público. Além disso, foi visto também que a Lei de Acesso à Informação (LAI) institui a obrigatoriedade da existência dessa ferramenta nos *websites* das instituições públicas, uma vez que, prevê no inciso I do § 3º do seu art. 8 que os sítios eletrônicos das instituições públicas devem “conter ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o acesso à informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão” (BRASIL, 2011). Atendendo a essas necessidades, considera-se importante diminuir a amplitude da busca, voltando-a exclusivamente para os conteúdos existentes nos *websites* de cada PPG.

A próxima iniciativa voltada à melhoria da estrutura dos *websites* diz respeito aos mapas. Como visto anteriormente, o mapa de um *website* tem como função viabilizar o acesso rápido a todo conteúdo nele disponibilizado e favorecer a compreensão dos usuários quanto à estrutura de organização deste (REIS, 2007). Nesta perspectiva, sugere-se que os mapas dos *websites* dos PPGs sejam revisados ou substituídos por outros formatos que permitam a exposição de toda a sua ordenação, não se restringindo aos dois primeiros níveis de informação, como ocorre atualmente.

3.6 AMPLIAÇÃO PROGRESSIVA DA TRADUÇÃO DOS CONTEÚDOS DOS WEBSITES

Quadro 17 Ação 9 do Plano de Intervenção - Tradução dos conteúdos dos *websites*

O quê (O objeto; A ação)	Ampliação progressiva da tradução dos conteúdos dos <i>websites</i>
Por quê (A justificativa)	É relevante garantir que os <i>websites</i> disponham seus conteúdos em língua inglesa e espanhola.
Onde (O local)	Espaço virtual (<i>websites</i> dos PPGs da UFJF).
Quando (O tempo)	Continuamente, a medida em que novos conteúdos forem inseridos aos <i>websites</i> .
Por quem (O responsável)	Diretoria de Relações Internacionais (DRI) da UFJF e os gerenciadores dos <i>websites</i> .
Como (O método)	Recomenda-se que exista um canal direto de comunicação entre os gerenciadores dos <i>websites</i> e a DRI da UFJF, através do qual os gerenciadores possam enviar conteúdos a serem traduzidos em língua inglesa e espanhola para posteriormente serem publicados nos <i>websites</i> .
Quanto (O custo)	Disponibilidade de servidores da equipe da DRI para realização das traduções.

Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

A nona ação prevista neste plano de intervenção trata da promoção da tradução dos conteúdos dos *websites*. Essa iniciativa tem por objetivo ampliar a visibilidade e inserção internacional dos Programas e das suas pesquisas. Aliado a isso, essa ação visa também atender a um dos requisitos de avaliação da Capes. Como relatado ao longo deste trabalho, a Capes recomenda que os Programas disponibilizem os conteúdos dos seus *websites* em língua inglesa e adicionalmente em língua espanhola, sendo esses critérios necessários para que os PPGs alcancem os conceitos 6 ou 7 na avaliação da agência.

Durante a coleta de dados foi identificado que aproximadamente 44% (quarenta e quatro por cento) dos *websites* analisados não continham conteúdos traduzidos em outras línguas. Além disso, os 7 (sete) *websites* que apresentavam conteúdos traduzidos em língua inglesa, na data da consulta, disponibilizavam a tradução de apenas uma pequena parte do seu conteúdo. Considerando esse cenário, se recomenda que os gerenciadores dos *websites* disponham de um canal direto com a Diretoria de Relações Internacionais (DRI) da UFJF para envio de conteúdos a serem traduzidos em outras línguas. Os procedimentos de utilização do serviço devem ser amplamente divulgados entre os PPGs, tornando claro, por exemplo, o formato de envio dos conteúdos, o limite de texto a ser traduzido a cada solicitação, os prazos, entre outros. Finalizada a tradução, os próprios gerenciadores devem publicar os conteúdos traduzidos nos *websites*.

3.7 CAPACITAÇÃO

Quadro 18 Ações 10 e 11 do Plano de Intervenção - Retomada e aprimoramento do curso de capacitação (continua)

O quê (O objeto; A ação)	Retorno do Curso de Capacitação.	Expansão dos conteúdos abordados na capacitação.
Por quê (A justificativa)	É essencial garantir que os gerenciadores dos <i>websites</i> participem de um curso de capacitação.	É primordial ampliar os conhecimentos dos gerenciadores sobre o desenvolvimento de <i>websites</i> , transparência, dentre outros.
Onde (O local)	Plataformas virtuais de capacitação e espaços físicos da UFJF (salas de aula ou anfiteatros).	Plataformas virtuais de capacitação e espaços físicos da UFJF (salas de aula ou anfiteatros).

Quando (O tempo)	Anualmente em período a ser acordado entre a equipe de capacitadores.	Anualmente em período a ser acordado entre a equipe de capacitadores.
Por quem (O responsável)	CGCO em parceria com os setores de Capacitação e Diretoria de Imagem Institucional da UFJF. O curso será ministrado por servidores do quadro efetivo da Universidade, com comprovada formação para ministrar o curso.	CGCO; Capacitação e Diretoria de Imagem Institucional. Cada módulo do curso será ministrado por diferentes servidores que possuam formação, conhecimento e ou experiência com os conteúdos a serem abordados em cada etapa do curso.
Como (O método)	Aconselha-se que os cursos de capacitação sejam oferecidos anualmente, possuam carga-horária entre 60 e 90 horas, sendo ofertado inicialmente na modalidade semipresencial. As modalidades à distância e presencial podem ser oferecidas após um período de avaliação do curso na modalidade semipresencial.	Sugere-se que sejam incluídos no curso de capacitação módulos sobre a organização da informação em ambiente web, aspectos relacionados a Imagem Institucional e ao cumprimento da LAI através dos <i>websites</i>
Quanto (O custo)	Disponibilidade de servidores de diferentes áreas de formação para elaboração e desenvolvimentos do curso de capacitação. O custo da hora aula de um instrutor é estimada em R\$ 137,18 ³⁷ .	Disponibilidade de servidores de diferentes áreas de formação para elaboração e desenvolvimentos do curso de capacitação. Caso o curso não seja ministrado fora do horário de trabalho do servidor, o mesmo fará jus a remuneração por curso, estimada em R\$ 137,18 a hora-aula.

Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

A oferta de capacitação é um elemento chave para o sucesso da gestão dos *websites* dos PPGs acadêmicos da UFJF. Por isso, a retomada do curso e o seu aprimoramento são apresentadas nas ações 10 e 11 do PAE. Durante a pesquisa, verificou-se que os cursos não são oferecidos a mais de 3 (Três) anos e que aproximadamente metade dos profissionais responsáveis pela gestão dos *websites* não tiveram oportunidade de participar dessa capacitação. Por intermédio da entrevista, obteve-se acesso a duas informações, a primeira

³⁷ O valor do custo hora-aula de instrutores de cursos de capacitação foi obtido junto a Coordenação de Capacitação e Desenvolvimento de Pessoas da UFJF, por meio de questionário encaminhado e respondido via e-mail.

delas mostrou que havia pouca procura pelo curso de capacitação e a segunda apontou que está sendo estudada pela equipe do CGCO a oferta da capacitação na modalidade de educação à distância.

Considerando-se essas informações, ratifica-se, neste plano, a indicação pela oferta do curso de capacitação na modalidade de ensino à distância, pois desse modo, como já ponderado pelo CGCO, acredita-se ser possível ampliar a adesão e favorecer a continuidade do curso. Contudo, julga-se adequado que existam um ou dois encontros presenciais durante a capacitação, destinados ao tratamento das dúvidas dos participantes. A oferta da modalidade de curso semipresencial para as primeiras turmas deve ser avaliada pela equipe de treinamento e pelos participantes, tencionando validar ou não a sua eficácia.

Adotando-se os procedimentos já existentes na UFJF, o curso deverá ser oferecido com o suporte da plataforma MOODLE também conhecida como Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) em parceria com o Centro de Educação à Distância (CEAD) da UFJF (UFJF, 2018). O acesso à capacitação será realizado pelo Sistema Integrado de Gestão Acadêmica (Siga) da Universidade, como ocorre atualmente nos demais cursos à distância ou semipresenciais oferecidos pela UFJF (UFJF, 2018). Em relação à periodicidade, argumenta-se a favor da oferta anual do curso, visto que a UFJF conta hoje com mais de 800 (Oitocentos) *websites* que são gerenciados por seus servidores (CGCO, 2018).

Para o aprimoramento do curso de capacitação, apresenta-se a proposta de expansão dos conteúdos abordados no curso. Essa ação revela-se como essencial, visto que o domínio sobre o uso do aplicativo *WordPress* não tem se mostrado suficiente para dar conta da complexidade da tarefa de gerenciamento dos *websites*. Assim sendo, sugere-se que o curso seja dividido em 3 (Três) módulos, sendo o primeiro voltado ao uso do aplicativo *WordPress*, o segundo remetido à organização da informação em ambiente *web* e o terceiro destinado a aspectos relacionados à Imagem Institucional e cumprimento da LAI através dos *websites*.

No primeiro módulo, os participantes devem aprender a utilizar os recursos básicos do *WordPress* e também devem conhecer, ainda que brevemente, as demais ferramentas disponíveis do aplicativo que poderão ser incluídas nos *websites* a pedido dos gerenciadores. No segundo módulo, o profissional responsável pelo treinamento se dedicará a abordar conteúdos que contribuirão para a organização da informação dentro dos *websites*. O objetivo deste módulo é ampliar a usabilidade dos *websites* e favorecer a localização das informações pelos usuários. Por isso, neste tópico, os princípios da Arquitetura da Informação discutidos no segundo capítulo deste trabalho serão especialmente úteis, já que esses conceitos podem auxiliar os gerenciadores a planejar, definir, organizar, distribuir e relacionar informações

dentro do *website* (CAMARGO; VIDOTTI, 2011). O terceiro módulo terá como foco a Imagem Institucional e o cumprimento da Lei de Acesso a Informação (LAI) através dos *websites*. Esse tópico tem por finalidade discutir estratégias que beneficiam a comunicação, a divulgação e o relacionamento com os usuários através dos *websites*.

Recomenda-se que esses módulos sejam ministrados de forma compartilhada por profissionais que atuam em diferentes setores da UFJF para garantir a afinidade entre a formação e experiência profissional dos capacitadores com os conteúdos a serem abordados no curso. A certificação do curso deve ser assegurada, pois valoriza e atesta o interesse dos servidores em sua formação continuada, além de poder ser utilizado para efeitos de pedido de progressão por capacitação. Vale ressaltar que a capacitação deverá ser ofertada, preferencialmente, por servidores do quadro efetivo da UFJF que possuam experiência e conhecimentos necessários para ministrar os três módulos propostos para o curso.

Conforme previsto no decreto 6.114/2007, o servidor que desempenhar eventualmente atividade de instrutoria em cursos, regularmente instituídos, para formação para servidores fará jus a gratificação por encargo de curso (BRASIL, 2007). Por isso, a capacitação poderá gerar custo atualmente estimado no valor de R\$ 137,18 por hora-aula do instrutor, conforme informação obtida na Coordenação de Capacitação e Desenvolvimento de Pessoas da UFJF (CCDP, 2018). Como se sugeriu que o curso tenha carga horária entre 60 (sessenta) a 90 (noventa) horas, o valor total do serviço dos instrutores será de R\$ 8.230,80 (oito mil, duzentos e trinta reais e oitenta centavos) à 12.346,20 (doze mil, trezentos e quarenta e seis reais e vinte centavos). Contudo, essa gratificação não será devida aos servidores se a realização do treinamento se der no horário de serviço (BRASIL, 2007).

3.8 AVALIAÇÃO CAPES - SENSIBILIZAÇÃO E INSTRUÇÃO

Quadro 19 Ações 12 e 13 do Plano de Intervenção – Elaboração e divulgação de uma Instrução Normativa sobre conteúdos mínimos e desejáveis para os *websites* dos PPGs da UFJF (continua)

O quê (O objeto; A ação)	Criação de uma Instrução Normativa sobre conteúdos mínimos e desejáveis para os <i>websites</i> dos PPGs.	Divulgação da Instrução Normativa.
Por quê (A justificativa)	É importante estabelecer parâmetros (conteúdos) mínimos e desejáveis para composição dos <i>websites</i> dos PPGs acadêmicos da UFJF.	É indispensável que haja ampla divulgação da Instrução elaborada para alcance da padronização almejada.

Onde (O local)	Sala ou anfiteatro onde ocorrerem as reuniões do Conselho Setorial de Pós-Graduação e Pesquisa (CSPP) da UFJF.	Ambientes virtuais (<i>website</i> da PROPP e e-mails enviados para as secretarias dos PPGs).
Quando (O tempo)	Nas reuniões do CSPP da UFJF.	Anualmente.
Por quem (O responsável)	PROPP e Coordenadores dos Programas de Pós-Graduação da UFJF.	PROPP.
Como (O método)	A construção da instrução deverá ser realizada nas reuniões do CSPP de forma colaborativa. Recomenda-se que seja acordado um calendário de implementação das propostas nesses encontros.	Envio regular (anualmente) da Instrução para os e-mails das secretarias dos PPGs da UFJF e conscientização sobre a importância do processo nas reuniões do CSPP.
Quanto (O custo)	Disponibilidade de tempo dos membros do CSPP para implementação da proposta.	Disponibilidade de um servidor da PROPP para realização da tarefa.

Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

As ações 12 e 13 do plano de intervenção têm como propósito promover uma sensibilização dos coordenadores e funcionários que atuam nos PPGs para a importância dos *websites* enquanto ferramenta para dar visibilidade e transparência as atividades realizadas pelos Programas. Essa iniciativa não foi inserida nos módulos do curso de capacitação pelo fato de o curso ter como público alvo diversas instâncias de gestão da Universidade. Logo, uma discussão sobre os conteúdos dos *websites* dos PPGs e sobre a avaliação desse item, realizada pela Capes, não são de interesse de todos os participantes do curso de gerenciamento de *websites*.

Propõe-se, então, que o Conselho Setorial de Pós-Graduação e Pesquisa (CSPP) se reúna para construir uma Instrução Normativa que reunirá o conjunto de conteúdos mínimos que os *websites* dos PPGs acadêmicos devem conter, tendo como referência o cumprimento da LAI, as legislações internas da UFJF e os critérios de avaliação da Capes. Adicionalmente, o texto da Instrução Normativa poderá apresentar sugestões para composição dos *websites* que possam contribuir para o aprimoramento desses ambientes virtuais³⁸.

³⁸ A partir dos dados e resultados obtidos nesta pesquisa foi elaborada uma minuta de Instrução Normativa que poderá ser utilizada como instrumento inicial para discussão dessa matéria entre os membros do Conselho Setorial de Pós-Graduação e Pesquisa da Universidade. O texto proposto pode ser consultado nos apêndices deste trabalho.

A unidade responsável por organizar os momentos de sensibilização e construção da Instrução Normativa, bem como assegurar a sua constante divulgação é a Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa (PROPP), que é o órgão responsável pelo suporte, consolidação e expansão dos cursos de Pós-Graduação da UFJF. Este documento deverá ser constantemente revisado, já que as demandas legislativas e os critérios de avaliação da agência reguladora se modificam ou se atualizam com o tempo.

A Instrução Normativa elaborada deve ser divulgada no *website* da PROPP e periodicamente encaminhada para as secretarias dos PPGs, visando legitimar as diretrizes propostas e também conscientizar os profissionais que não participaram da construção do instrumento. O envio da Instrução às secretarias dos Programas poderá ocorrer na mesma oportunidade em que a PROPP encaminhar o relatório de monitoramento dos conteúdos dos *websites*, ação que será descrita a seguir.

3.9 MONITORAMENTO DOS WEBSITES

Quadro 20 Ações 14 e 15 do Plano de Intervenção – Produção de uma lista de verificação e monitoramento sistemático dos *websites* (continua)

O quê (O objeto; A ação)	Elaboração de uma lista de verificação de conteúdos dos <i>websites</i> .	Monitoramento dos conteúdos disponibilizados nos <i>websites</i> .
Por quê (A justificativa)	É preciso criar mecanismos que simplifiquem e agilizem o processo de monitoramento dos <i>websites</i> .	É fundamental que se estabeleça uma rotina de monitoramento específico dos conteúdos divulgados nos <i>websites</i> dos PPGs acadêmicos e o cumprimento da Instrução elaborada.
Onde (O local)	Nas dependências da PROPP da UFJF.	Espaço virtual (<i>Websites</i> dos PPGs acadêmicos da UFJF).
Quando (O tempo)	Em dada a ser planejada pela PROPP. Após construção da Instrução.	Em data posterior a elaboração da lista de verificação dos <i>websites</i> . Sugere-se que seja destinada, anualmente, uma semana específica para essa finalidade.
Por quem (O responsável)	PROPP.	PROPP.

Como (O método)	Propõe-se aqui que seja realizada uma síntese em formato de tópicos (Lista de conteúdos) retirada da Instrução sobre conteúdos mínimos e desejáveis para composição dos <i>websites</i> dos PPGs acadêmicos da UFJF. A elaboração dessa lista visa agilizar o trabalho de monitoramento dos <i>websites</i> , podendo ser utilizada também pelos servidores lotados nas secretarias dos Programas e pelos Coordenadores para atualização e acompanhamento dos <i>websites</i> .	Os <i>websites</i> deverão ser consultados anualmente por servidores ou bolsistas da PROPP, sendo encaminhado um e-mail para a secretaria de cada PPG contendo o relatório de monitoramento.
Quanto (O custo)	Disponibilidade de um servidor ou bolsista capacitado da PROPP para realização da tarefa.	Disponibilidade de um servidor ou bolsista capacitado(a) da PROPP para realização da tarefa.

Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

O último procedimento previsto no plano de intervenção traduz-se na realização do monitoramento específico dos conteúdos divulgados nos *websites* dos PPGs acadêmicos da UFJF. Esse monitoramento pressupõe, contudo a realização de uma ação prévia, que consiste na elaboração de uma lista de verificação, retirada da Instrução construída anteriormente. O objetivo da lista de verificação é facilitar a tarefa do profissional que realizará o monitoramento dos *websites*³⁹.

Embora já exista na UFJF o **Projeto de atualização dos sites administrativos e de unidades acadêmicas** realizado pela Diretoria de Imagem Institucional, esse projeto apresenta uma proposta mais abrangente, avaliando aspectos direcionados a atualização, acessibilidade e apresentação visual dos diversos segmentos de *websites* da Universidade. Registra-se aqui que esse projeto contribui significativamente para o aprimoramento dos *websites* a UFJF, uma vez que serve para notificar e conscientizar os gestores a respeito de falhas que poderiam não ser identificadas por esses profissionais. Contudo, para efeito de aperfeiçoamento desse Projeto, sugere-se que os relatórios de avaliação dos *websites* contenham informações que indiquem aos profissionais onde e como eles podem procurar apoio para realizar as intervenções propostas no relatório de avaliação. Por essa razão se recomendou nesse PAE que a Diretoria de Imagem Institucional contribuísse com a

³⁹ Nos apêndices dessa dissertação encontra-se disponível uma versão preliminar de lista de verificação, construída com base nos conteúdos mínimos apresentados na minuta de Instrução Normativa.

divulgação do manual do usuário, dos tutoriais e dos serviços de suporte oferecidos pelo CGCO aos gerenciadores de *websites*.

Considerando-se ainda que os conteúdos dos *websites* não são objeto de avaliação desse Projeto, sugere-se que a PROPP, por intermédio de um servidor ou bolsista capacitado, acesse os *websites* dos PPGs anualmente para identificar se os mesmos dispõem das informações consideradas obrigatórias na Instrução Normativa. O resultado da avaliação será encaminhado para os e-mails das secretarias dos Programas. Neste e-mail deverá conter também a Instrução e a divulgação dos manuais, tutoriais e serviços de suporte aos gerenciadores. Destaca-se, entretanto, que a responsabilidade pelo monitoramento não se limita a PROPP, ao contrário, essa ação deve ser realizada pelos próprios gerenciadores e pelos coordenadores dos PPGs, promovendo assim várias instâncias de monitoramento dos *websites*.

Enfim, julga-se que as propostas de intervenção descritas neste Plano de Ação Educacional sejam eficazes para promover melhorias no processo de gestão dos *websites* dos PPGs acadêmicos da Universidade por ter como eixo a padronização, a normalização e a capacitação. A padronização está prevista nas ações em que se sugere a inclusão de novos recursos e ferramentas nos *websites*, a normalização está representada na construção da Instrução Normativa sobre os conteúdos dos *websites* e no monitoramento dos mesmos e a capacitação se fez presente no PAE com a retomada e o aprimoramento do treinamento disponibilizado aos gerenciadores. Entende-se assim, que a implementação dessas práticas favorecerá o aprimoramento dos *websites* e dos processos de gestão dos seus conteúdos, possibilitando a ampliação da visibilidade e transparência das ações praticadas pelos Programas de Pós-Graduação acadêmicos da Universidade Federal de Juiz de Fora.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através desta pesquisa objetivou-se analisar como e em que medida os *websites* dos Programas de Pós-Graduação (PPGs) acadêmicos, *stricto sensu*, da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF) estão sendo utilizados como instrumento para conferir transparência e visibilidade às ações realizadas no âmbito desses Programas. Inicialmente, contextualizou-se o aspecto da transparência ativa na Pós-Graduação tendo como parâmetros a legislação nacional, as normativas internas da UFJF e os critérios de avaliação da Capes. Com base nesse levantamento foi possível identificar que a Lei de Acesso à Informação (LAI), instituída em 2011, representou um grande avanço na garantia do direito ao acesso à informação, pois regulamentou tal direito de forma mais sistemática e também ampliou os meios e formatos pelos quais se deve divulgar as informações públicas.

Sob a ótica da avaliação externa foi observado que a Capes incluiu a apreciação dos *websites* nas fichas de avaliação dos Programas de Pós-Graduação em 2006. E, de modo geral, foi possível identificar também, a luz dos critérios dessa agência, que os PPGs devem disponibilizar, minimamente, em seus *websites* as seguintes informações: a descrição dos seus objetivos, sua estrutura curricular, seus critérios para seleção de alunos, seu corpo docente, seu regimento interno, sua produção intelectual, os financiamentos recebidos, as parcerias institucionais estabelecidas, bem como difundir o conhecimento relevante e boas práticas profissionais e também divulgar, na íntegra, os trabalhos finais dos discentes (BRASIL, 2016).

Internamente foi identificado que a UFJF dispõe de vários dispositivos para o cumprimento da LAI e iniciativas voltadas à transparência ativa. Das diretrizes direcionadas mais especificamente à Pós-Graduação, disciplinadas nas resoluções internas do Conselho Setorial de Pesquisa e Pós-Graduação (CSPP) da UFJF destacou-se as normativas que preveem a obrigatoriedade da divulgação, nos *websites* dos PPGs, dos processos seletivos de ingresso dos(as) discentes e bolsistas, assim como da relação dos atuais bolsistas de cada Programa.

Após esse levantamento buscou-se, por meio dos resultados das avaliações da Capes e da verificação dos *websites*, analisar o atual cenário sobre a transparência e visibilidade dada à atuação dos PPGs acadêmicos da UFJF. Como resultado foi identificado que os *websites* dos PPGs, ainda que em diferentes medidas, estão desatualizados, incompletos, não apresentam padronização no que diz respeito aos conteúdos disponibilizados e atendem parcialmente as legislações e as demandas da avaliação da Capes.

Considerando esse contexto procurou-se pesquisar quais seriam as dificuldades encontradas pelos gestores e técnicos-administrativos da UFJF para garantir a divulgação e a transparência, via *website*, das ações desenvolvidas pelos Programas? A hipótese inicialmente formulada tomou como causas da baixa visibilidade e transparência observada nos *websites* a falta de conhecimento dos gerenciadores em relação ao conteúdo a ser inserido nesses espaços e também a respeito de aspectos técnicos necessários para organização e atualização desses *websites*. Uma vez delimitada a questão e a hipótese da pesquisa, partiu-se para a investigação teórica que teve como propósito fundamental e possibilitar a reflexão sobre os processos de desenvolvimento e manutenção de *websites*.

A pesquisa bibliográfica se desdobrou em três eixos de análise, no primeiro deles foi visto que o sentido de transparência pública evoluiu com inserção das tecnologias de informação e comunicação. Constatou-se também que o conceito de transparência pode assumir múltiplas perspectivas e dimensões em diferentes contextos. Por isso, delimitou-se nesta pesquisa a análise da transparência ativa, com foco na perspectiva midiática da transparência, já que o objeto da investigação foram os *websites* dos PPGs acadêmicos da UFJF. No segundo eixo temático teve-se como objetivo apresentar os sistemas de organização, de navegação, de rotulação e de busca de *websites*, que se encontram no bojo dos estudos realizados na área da Arquitetura da Informação. Concluiu-se que conhecer e explorar adequadamente esses sistemas permite uma melhor organização e estruturação das informações dentro dos *websites*, podendo favorecer a localização e a compreensão das mesmas pelos usuários. O terceiro eixo teve como foco a interação e a comunicação entre os usuários e os gerenciadores como instrumento capaz de promover o aperfeiçoamento contínuo dos *websites*.

Finalizado o levantamento bibliográfico, buscou-se através da pesquisa de campo investigar as perspectivas e as principais dificuldades enfrentadas pelos gerenciadores dos *websites*. Por intermédio dessa consulta foi possível comprovar parcialmente a hipótese assumida. Confirmou-se que 80% (oitenta por cento) dos gerenciadores desconhecem parcial ou totalmente as recomendações da Capes sobre a natureza dos conteúdos que devem ser divulgados nos *websites* dos Programas. Por outro lado, embora aproximadamente metade dos gerenciadores não tenham participado do curso de capacitação, quase todos os respondentes afirmam saber realizar as ações básicas, necessárias ao gerenciamento dos conteúdos dos *websites*, refutando o prognóstico sobre a falta de conhecimentos técnicos dos gerenciadores, como causa da baixa transparência e visibilidade verificada nos *websites*. As entrevistas

realizadas com os gestores apontaram para a necessidade de melhorar a estrutura dos *websites* e também de padronizar, ampliar e diversificar os conteúdos disponibilizados nos mesmos.

Como proposta de intervenção foi elaborado um Plano de Ação Educacional, composto por 15 (quinze) ações direcionadas à padronização, à normalização de conteúdos e à capacitação. Os procedimentos sugeridos foram: 1- Inserção de um instrumento de consulta/interação com os usuários sobre o desempenho dos *websites*; 2- Evidenciação nos *websites* dos meios de contato com os seus gerenciadores; 3- Inclusão de um anúncio fixo com link de direcionamento para o Repositório Institucional da UFJF; 4- Divulgação dos recursos disponíveis do *WordPress*; 5- Atualização dos tutoriais; 6- Divulgação dos serviços de suporte; 7- Inclusão de um motor de busca interna nos *websites*; 8- Inserção de mapas nos *websites* que contemplem todos os subníveis de conteúdos existentes; 9- Ampliação progressiva da tradução dos conteúdos dos *websites*; 10- Retorno do curso de capacitação; 11- Expansão dos conteúdos abordados no curso de capacitação; 12- Criação de uma Instrução Normativa sobre conteúdos mínimos e desejáveis para os *websites* dos PPGs; 13- Divulgação da Instrução; 14- Elaboração de uma lista de verificação de conteúdos dos *websites*; 15- Monitoramento dos conteúdos disponibilizados nos *websites*.

Espera-se que esse conjunto de ações, somado aos referenciais teóricos discutidos nesta pesquisa possam contribuir para o aprimoramento dos *websites* dos PPGs acadêmicos da UFJF e para o aperfeiçoamento do curso de capacitação oferecido aos servidores. Como consequência, acredita-se que haverá maior visibilidade das ações empreendidas pelos Programas, maior índice de adequação às legislações que tratam dessa matéria e melhor desempenho na avaliação da transparência dos PPGs acadêmicos realizada pela Capes. Registra-se ainda que a realização deste trabalho proporcionou à pesquisadora uma maior compreensão sobre o processo de gestão dos *websites*, uma vez que, demonstrou ser necessária a mobilização de vários setores e profissionais da Universidade para se promover a ampliação da transparência nesses ambientes. A pesquisa revelou também que a falta de diretrizes internas e de políticas de monitoramento representam causas, não inicialmente previstas, que podem justificar a desatualização e a falta de informações identificadas nos *websites*. Por fim, compreende-se que a Universidade, por meio da efetivação das ações apresentadas no plano de intervenção, associadas a outras medidas que venham a ser propostas por profissionais competentes, se compromete a proporcionar os instrumentos e meios necessários para que os seus servidores procedam a gestão dos *websites* tendo como foco a transparência das ações dos Programas e o atendimento às necessidades dos usuários.

REFERÊNCIAS

- AGNER CALDAS, L. C. **Arquitetura de Informação e Governo Eletrônico: Diálogo Cidadãos-Estado na World Wide Web – Estudo de Caso e Avaliação Ergonômica de Usabilidade de Interfaces Humano-Computador**. Rio de Janeiro, 2007. Capítulo 3, p. 67-106. Tese de Doutorado – Departamento de Artes e Design, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.
- ANDRÉ, M. O que é um estudo de caso qualitativo em educação? **Revista da FAEEBA – Educação e Contemporaneidade**, Salvador, v. 22, n. 40, p. 95-103, jul./dez. 2013. Disponível em: <<https://www.revistas.uneb.br/index.php/faeeba/article/view/753>>. Acesso em: 09 out. 2017.
- BONIATI, B. B. SILVA, T. L. da. **Fundamentos de desenvolvimento web**. Universidade Federal de Santa Maria, Colégio Agrícola de Frederico Westphalen, 2013. Disponível em: <http://www.netsoft.inf.br/aulas/5_SIN_Programacao_Web/Apostila_fundamentos_desenvolvimento_web.pdf>. Acesso em: 29 jan. 2018.
- BRASIL. Casa Civil. Subchefia de Assuntos Jurídicos. **Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5o, no inciso II do § 3o do art. 37 e no § 2o do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Brasília: Casa Civil, 2011.
- BRASIL. Casa Civil. Subchefia de Assuntos Jurídicos. **Decreto nº 6.114, de 15 de maio de 2007**. Regulamenta o pagamento da Gratificação por Encargo de Curso ou Concurso de que trata o art.76-A da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990. Brasília: Casa Civil, 2007.
- BRASIL. Casa Civil. Subchefia de Assuntos Jurídicos. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal, 1998.
- CAMARGO, L. S. A.; VIDOTTI, S. A. B. G. **Arquitetura da Informação: uma abordagem prática para o tratamento de conteúdo e interface em ambientes informacionais digitais**. Rio de Janeiro: LTC, 2011.
- CAPES. **História e missão**. 2017a. Disponível em: <<http://www.capes.gov.br/historia-e-missao>>. Acesso em: 12 ago. 2017.
- CAPES. **Portaria Nº 59, de 21 de março de 2017**. Dispõe sobre o regulamento da Avaliação Quadrienal. Brasília: MEC, 2017b. Disponível em: <<https://capes.gov.br/images/stories/download/avaliacao/27032017-Portaria-59-21-03-2017-Regulamento-da-Avaliacao-Quadrienal.pdf>>. Acesso em: 25 jun 2017.
- CAPES. **Sobre as áreas de avaliação**. 2017c. Disponível em: <<http://www.capes.gov.br/avaliacao/sobre-as-areas-de-avaliacao>>. Acesso em: 09 ago. 2017.
- CAPES. **Portaria nº 161, de 22 de agosto de 2017**. Avaliação de propostas de cursos novos, APCN, de pós-graduação stricto sensu. 2017d. Disponível em: <<http://www.capes.gov.br/images/stories/download/legislacao/30082017-Portaria-N-161-de-22-de-agosto-de-2017.pdf>>. Acesso em: 10 set. 2017.

CAPES. **Documentos de Área**. 2016. Disponível em:
<<http://avaliacaoquadrienal.capes.gov.br/documentos-de-area>>. Acesso em: 09 ago. 2017.

CAPES. **Sobre Avaliação de Cursos**. 2015. Disponível em:
<<http://www.capes.gov.br/acessoainformacao/perguntas-frequentes/avaliacao-da-pos-graduacao/7421-sobre-avaliacao-de-cursos>>. Acesso em: 27 mai. 2017.

CAPES. **Resultados após reconsideração - Trienal 2013**. 2013a. Disponível em:
<<http://avaliacaotrienal2013.capes.gov.br/resultados/fichas-de-avaliacao>>. Acesso em: 05 dez. 2016.

CAPES. **Regulamento para a avaliação trienal 2013 (2010-2012)**. 2013b. Disponível em:<http://www.consultaesic.cgu.gov.br/busca/dados/Lists/Pedido/Attachments/433654/RESPOSTA_PEDIDO_RegulamentoTrienal%202013.pdf>. Acesso em: 10 set. 2017.

CAPES. **Portaria Nº 76, de 14 de abril de 2010**. Instituí o novo Regulamento do Programa de Demanda Social. Brasília: MEC, 2010. Disponível em:
<https://www.capes.gov.br/images/stories/download/legislacao/Portaria_076_RegulamentoDS.pdf>. Acesso em: 30 abr. 2017.

CAPES. **Inserção social**. 2007. Disponível em:
<http://www.capes.gov.br/images/stories/download/artigos/Artigo_23_08_07.pdf>. Acesso em: 27 ago. 2017.

CAPES. **Portaria nº 013, de 15 de fevereiro de 2006**. Institui a divulgação digital das teses e dissertações produzidas pelos programas de doutorado e mestrado reconhecidos. Brasília: MEC, 2006. Disponível em:
<https://www.capes.gov.br/images/stories/download/legislacao/Portaria_013_2006.pdf>. Acesso em: 11 dez. 2016.

CAPES. **Anexo do Ofício circular nº 015/2005/DAV/CAPES**. 2005. Disponível em:
<http://www.prppg.ufpr.br/ppgecc/wp-content/uploads/2016/files/documentos/oficio_capes_site_programas_pg.pdf>. Acesso em: 28 abr. 2017.

Centro de Gestão do Conhecimento Organizacional (CGCO). Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF). **Questionário**. 2017.

Centro de Gestão do Conhecimento Organizacional (CGCO). Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF). **Entrevista concedida a Lília Leandra de Ávila**. 2018.

Coordenação de Capacitação e Desenvolvimento de Pessoas (CCDP). Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF). **Questionário**. 2018

COSTA, G. B. da; BARBOSA NETO, P. A. **O direito de acesso à informação pública e a gestão da informação nas universidades: estudo de caso em uma instituição pública de ensino superior**. Revista Interface, Natal-RN, v. 13, n. 2, p.79-96, ago/dez. 2016. Disponível em:

<[https://ojs.ccsa.ufrn.br/ojs//index.php?journal=interface&page=article&op=view&path;\[\]=716&path;\[\]=790](https://ojs.ccsa.ufrn.br/ojs//index.php?journal=interface&page=article&op=view&path;[]=716&path;[]=790)>. Acesso em: 25 jun 2017.

DAMATTA, R. **Pesquisa Diagnóstico sobre Valores, Conhecimento e Cultura de Acesso à Informação Pública no Poder Executivo Federal Brasileiro**. Sumário Executivo.

Controladoria Geral da União. 2011. Disponível em:

<<http://www.acessoainformacao.gov.br/central-de-conteudo/publicacoes/arquivos/pesquisadiagnostico.pdf>>. Acesso em: 26 ago 2017.

DAVENPORT, T. H. **Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação**. Tradução de Bernadette Siqueira Abrão. São Paulo: Futura, 1998.

DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS HUMANOS. Paris, 1948. Disponível em <<http://www.onu.org.br/img/2014/09/DUDH.pdf>>. Acesso em: 28 abr 2017.

Diretoria de Imagem Institucional. Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF). **Entrevista concedida a Lília Leandra de Ávila**. 2018.

FURQUIM, T. A. **Fatores motivadores de uso de site web: um estudo de caso**. Ciência da Informação, [S.l.], v. 33, n. 1, june 2004. ISSN 1518-8353. Disponível em:

<<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1067>>. Acesso em: 25 jun 2017.

MACCARI, E. A., ALMEIDA, M. I. R.de, NISHIMURA, A. T., RODRIGUES, L. C. **A gestão dos programas de pós-graduação em administração com base no sistema de avaliação da CAPES**. Revista de Gestão USP. São Paulo, v. 16, n. 4, p. 1-16, out/dez 2009.

NIELSEN, J; LORANGER, H. **Usabilidade na web: projetando websites com qualidade**. Tradução de Edson Furmankiewicz & Carlos Schafranski. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa (PROPP). Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF). **Entrevista concedida a Lília Leandra de Ávila**. 2018.

REIS, G. A. **Centrando a arquitetura de informação no usuário**. São Paulo, 2007. Dissertação (Mestrado) - Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-23042007-141926/pt-br.php>>. Acesso em: 05 nov. 2017.

ROCHA, A. **Qualidade dos portais Web das instituições Portuguesas do Ensino Superior: avaliação inicial**. Actas do "Challengens 2003 - III Conferência Internacional sobre Tecnologias de Informação e Comunicação na Educação/5º SIIE (Simpósio Internacional em Informática Educativa), p. 651-661. Braga. Portugal.

SELEME, R.; STADLER, H. **Controle da qualidade: as ferramentas essenciais**. Curitiba: Ibpex, 2008.

SILVA, M. A. T; NETO, J. A. S. P; DIAS, G. A. **Arquitetura da Informação para quê e para quem?: uma reflexão a partir da prática em ambientes informacionais digitais**. Enc. Bibli. R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf., v. 18, n. 37, p. 283-302, mai./ago., 2013.

SILVA, M.A.T. da., FRANÇA, A. L. D., SOUSA, D.E. L. de, DIAS, G.A.. O que é arquitetura da informação? **Biblionline**, João Pessoa, v. 7, n. 1, p. 11-21, 2011. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2011/09/pdf_c1f651da27_0018760.pdf>. Acesso em: 21 nov 2017.

TAVARES, L. E; PEREIRA; N. B. A Transparência Pública na era Digital. V Simpósio Nacional ABCiber. UDESC/UFSC. 2011. Disponível em:<<https://issuu.com/lucaspretti/docs/atransparenciapublicanaeradigital>>. Acesso em: 28 ago 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. Coordenação de Capacitação e Desenvolvimento de Pessoas. Atividades para capacitação e qualificação 2018. 2018. Disponível em: <<http://www.ufjf.br/progepe/files/2011/02/CURSOS-DE-CAPACITA%C3%87%C3%83O-PRIMEIRO-SEMESTRE-DE-2018-04-04-2018.pdf>>. Acesso em: 30 mai. 2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. **Produção científica da UFJF está disponível para acesso livre**. 2017a. Disponível em: <<http://www.ufjf.br/noticias/2017/02/17/arquivo-cientifico-da-ufjf-esta-disponivel-para-acesso-livre/>>. Acesso em: 16 mai. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. Diretoria de Imagem Institucional. **Ofício nº 122/2017**. Projeto de atualização dos sites da UFJF. Relatório referente ao *website* do Mestrado em Ambiente Construído. 2017b.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. Conselho Setorial de Pós-graduação. **Resolução nº 23/2016 - CSPP**. Institui o Programa de Bolsas da Universidade Federal de Juiz de Fora. Juiz de Fora. 2016. Disponível em: <<http://www.ufjf.br/propp/files/2016/09/Resolu%C3%A7%C3%A3o-23-CSPP-assinada11.pdf>>. Acesso em: 28 abr 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. **Plano de desenvolvimento institucional**. 2015a. Disponível em: <http://www.ufjf.br/ufjf/files/2016/01/pdi_2016-2020_ufjftexto_aprovado.pdf>. Acesso em: 23 ago 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. Centro de Gestão do Conhecimento Organizacional. Equipe de Desenvolvimento de Sites. **Manual do usuário** - Layout novo - CMS *WordPress* - Versão atual: 4.2.2. 2015b. Disponível em: <http://www.ufjf.br/sites/files/2014/02/manualWP_4.2.pdf>. Acesso em: 14 mai. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa. **Resolução nº 06, de 10 de junho de 2013**. Trata de Instruções Normativas para a realização, pela UFJF, de processos de seleção de candidatos aos cursos de Mestrado e Doutorado abrigados pelos Programas de Pós-graduação stricto sensu da UFJF. 2013. Juiz de Fora. Disponível em: <<http://www.ufjf.br/propp/files/2016/09/Instru%C3%A7%C3%A3o-Normativa-para-processos-seletivos-dos-mestrados-e-doutorados-da-UFJF.pdf>>. Acesso em: 28 abr. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. **Acesso à Informação**. [201? a]. Disponível em: <<http://www.ufjf.br/ufjf/acesso-a-informacao/>>. Acesso em: 23 ago 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)**. [201?b]. Disponível em: <<http://www.ufjf.br/ufjf/aceso-a-informacao/sic/>>. Acesso em: 23 ago 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa. **Divulgação de Defesas**. [201?c]. Disponível em: <<http://www.ufjf.br/propp/pos-graduacao/defesas/>>. Acesso em: 18 mai. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. Centro de Gestão do Conhecimento Organizacional – Equipe de Desenvolvimento de Sites. **Solicitação de Criação**. [201?d]. Disponível em: <<http://www.ufjf.br/sites/apresentacao/>>. Acesso em: 02 set. 2017.

VALENTIM, M. Gestão da Informação e Gestão do Conhecimento em ambientes organizacionais: conceitos e compreensões. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 1, n. 1, jan/dez. 2008. Disponível em: <<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/view/110/151>>. Acesso em: 02 nov. 2017

YIN, R. K. **Estudo de Caso: Planejamento e Métodos**. 2 ed. Porto Alegre: Bookman editora, 2001. Tradução: Daniel Grassi. Disponível em: <<http://www.fkb.br/biblioteca/livrosadm/Estudo%20de%20Caso%20Planejamento%20e%20M%20-%20Robert%20K.%20Yin.pdf>>. Acesso em: 11 nov. 2017.

ZUCCOLOTTO, R.; TEIXEIRA, M. A. C.; RICCIO, E. L. Transparência: reposicionando o debate. **Revista Contemporânea de Contabilidade**. UFSC, Florianópolis, v. 12, n. 25, p. 137-158, jan./abr. 2015.

ANEXOS

ANEXO A

Quadro 1 - Definições e comentários dos coordenadores das diferentes áreas de avaliação da Capes sobre o aspecto: “Divulgação e transparência das atividades e da atuação dos Programas” (continua)

Área de avaliação	Definições e Comentários
Administração Pública e de Empresas, Ciências Contábeis e Turismo	Serão avaliadas a visibilidade e a transparência da atuação do PPG. Serão especialmente valorizados os seguintes aspectos: a) manutenção do <i>website</i> para a divulgação, de forma atualizada, de dados do PPG tais como critérios de seleção de alunos, parte significativa de sua produção docente, financiamentos recebidos da Capes e de outras agências públicas e entidades privadas; acesso ao regulamento do PPG e às resoluções que regulamentam a gestão do PPG, etc.; e b) garantia de amplo acesso às teses e dissertações pela web, conforme Portaria Capes nº 13/2006. Indicador Avaliação qualitativa.
Antropologia Arqueologia	Espera-se que os programas divulguem suas atividades e os procedimentos adotados para seleção e formação de pós-graduandos, de forma transparente a fim de assegurar isonomia para os candidatos a mestres e doutores. - manutenção do <i>website</i> do programa com informações atualizadas sobre a proposta e estrutura do Programa, linhas e projetos de pesquisa, financiamentos, produção bibliográfica, corpo docente, processo de seleção, projetos de intercâmbio e disponibilidade; - acesso às dissertações e teses, pela web, das teses e dissertações defendidas no programa; - acesso a outros tipos de informações como disciplinas ofertadas no semestre atual e nos anteriores, programas das disciplinas e grupos e laboratórios de pesquisa.
Arquitetura, Urbanismo & Design	Examinar a divulgação atualizada e sistemática do Programa, poderá ser realizada de diversas formas, com ênfase na manutenção do <i>website</i> . Entre outros itens, será importante a descrição pública de objetivos, estrutura curricular, critérios de seleção de alunos, corpo docente, produção técnica, científica ou artística dos docentes e alunos, financiamentos recebidos da Capes e de outras agências públicas e entidades privadas, parcerias institucionais, difusão do conhecimento relevante e de boas práticas profissionais, entre outros. A procura de candidatos pelo programa pode ser considerada desde que relativizada pelas especificidades regionais e de campo de atuação. - Examinar a divulgação dos trabalhos finais, resguardadas as situações em que o sigilo deve ser preservado (Art. 2º Portaria 13/2006)
Artes/Música	Manutenção do <i>website</i> do Programa. Divulgação de forma atualizada dos dados internos do Programa, critérios de seleção de alunos, parte significativa de sua produção docente, financiamentos recebidos da Capes e de outras agências públicas e privadas. Garantia de amplo acesso a Teses e Dissertações Divulgação na íntegra das Teses e Dissertações defendidas na web, conforme Portaria Capes 13/2006.
Astronomia/ Física	Neste item será verificada a visibilidade e transparência do programa na disseminação de informações, incluindo a qualidade e atualização das informações contidas na homepage e a disponibilização na íntegra das teses e dissertações defendidas e aprovadas.

Área de avaliação	Definições e Comentários
Biodiversidade	Considerar manutenção do <i>website</i> atualizado com informações detalhadas do Programa e a existência de <i>website</i> também em Inglês; existência de <i>links</i> com amplo acesso a Teses e Dissertações; entre outros.
Biotecnologia	Manutenção do <i>website</i> . Divulgação de forma atualizada dos dados internos do Programa, critérios de seleção de alunos, produção docente, financiamentos recebidos da Capes e de outras agências públicas privadas. Visibilidade nacional/internacional · Participações em comitês, diretorias, sociedades e programas internacionais; · Colaborações internacionais (projetos de pesquisa, docência, consultorias, editoria, visitas); · Participação em intercâmbios e convênios de cooperação caracterizados por reciprocidade; · Cooperação e fomento de instituições internacionais (cooperação formal e financiamentos do Brasil/ exterior) com intercâmbio de alunos e de docentes; · Participação discente em atividades e em publicações no exterior; · Realização, organização e participação em eventos internacionais qualificados; · Produção científica destacada no cenário internacional (será avaliado o veículo e a proporção da produção internacional); · Presença de docentes ou discentes estrangeiros no programa; · Presença de bolsistas de pós- doutorado, Professor/Pesquisador Sênior ou em treinamento sabático no Programa; · Prêmios, reconhecimento ou destaque de nível internacional; Obs.: A visibilidade/inserção internacional tem grande relevância no estabelecimento de notas 6 e 7.
Ciência Política e Relações Internacionais	Ações e projetos desenvolvidos por Grupos e Núcleos de pesquisa, vinculados ao Programa, que contribuam para conferir visibilidade nacional/internacional. - Participação no debate público, através de entrevistas e artigos de opinião publicados em meios de comunicação. - Presença de homepage e outras formas de visibilidade do Programa
Ciência da Computação	Recomenda-se que o programa mantenha <i>website</i> para a divulgação, de forma atualizada, de seus dados internos, critérios de seleção de alunos, parte significativa de sua produção docente, financiamentos recebidos da Capes e de outras agências públicas e entidades privadas. Além disso, o programa deve garantir amplo acesso a teses e dissertações pela Web.
Ciência de Alimentos	Divulgação de forma atualizada dos dados internos do Programa, critérios de seleção de alunos, produção docente, financiamentos recebidos da Capes e de outras agências públicas e privadas. Regimento, políticas de credenciamento e descredenciamento. Obs.: Espera-se que os <i>websites</i> dos PPG ofereçam a opção de navegação completa (todas as abas) em português e inglês. Esta condição é MANDATÓRIA para PPG com notas 6 e 7. Garantia de amplo acesso a Teses e Dissertações: Divulgação na íntegra das Teses e Dissertações defendidas na Web. (55%)
Ciências Agrárias I	Devem ser observados os seguintes aspectos: 1) Manutenção do <i>website</i> para a divulgação atualizada de dados de interesse da comunidade sobre seleção, atuação e produção acadêmica; 2) Existência do <i>website</i> atualizada com informações detalhadas e com versões em português e inglês especialmente para os programas com potencial

Área de avaliação	Definições e Comentários
	para notas 5, 6 e 7. 3) Garantia de amplo acesso a teses e dissertações, pela Web, conforme a Portaria Capes No 13/2006, que torna obrigatória essa providência. 4) Desenvolvimento de atividades de popularização da ciência e de divulgação que amplie a visibilidade e a apropriação da comunidade pelo potencial do programa.
Ciências Ambientais	Verificar acesso às teses e dissertações defendidas; - Examinar o <i>website</i> atualizado do programa contendo a apresentação de sua proposta, área(s) de concentração, linhas de pesquisa, corpo docente, grade curricular, regimento e editais de seleção. Valoriza-se a disponibilização do <i>website</i> em inglês e espanhol e como um dos requisitos para os programas candidatos às notas 6 e 7; - Analisar disponibilização de material didático e de divulgação científica no <i>website</i> do programa; - Verificar disseminação dos resultados das pesquisas no contexto em que foram desenvolvidas.
Ciências Biológicas I	Divulgação de forma atualizada dos dados internos do Programa, critérios de seleção de alunos, parte significativa de sua produção docente, financiamentos recebidos da Capes e de outras agências públicas e privadas; e também de teses e dissertações (salvo em casos de sigilo, com justificativa). Normalmente na forma de <i>website</i>. Visibilidade nacional/internacional: Participações em comitês, diretorias, sociedades e programas internacionais; Colaborações internacionais (docência, consultorias, editoria, visitas); Assessoria ad hoc em revistas científicas nacionais e internacionais; Participação em intercâmbios e convênios de cooperação caracterizados por reciprocidade; Cooperação e fomento de instituições internacionais (cooperação formal e financiamentos do exterior) com intercâmbio de alunos e de docentes; Participação discente em atividades e em publicações no exterior; Realização, organização e participação em eventos internacionais qualificados; Produção científica destacada no cenário internacional (será avaliado o veículo e a proporção da produção internacional); Presença de docentes, pós-doutores ou discentes estrangeiros no programa; Presença de bolsistas doutores ou em treinamento sabático no programa; Prêmios, reconhecimento ou destaque de nível internacional.
Ciências Biológicas II	Serão valorizadas a acessibilidade ao <i>website</i>, a facilidade de compreensão de suas informações, a sua atualização, a existência de regras claramente explícitas de acesso ao programa (regulamentos e requisitos para os estudantes) e a existência de iniciativas para a divulgação da ciência para o grande público por diferentes meios.
Ciências Biológicas III	As estratégias utilizadas para dar visibilidade às atividades executadas no Programa serão avaliadas. Serão levados em conta a manutenção do <i>website</i> do Programa na Web para a divulgação, de forma atualizada, de seus dados internos, como grade curricular, corpo docente com Currículo, linhas de pesquisa, critérios de seleção de pós-graduandos, cronogramas dos processos seletivos para ingresso no Programa. Dentre os itens que conferem transparência às atividades do Programa, devem ser incluídas, também, partes significativas da produção intelectual do corpo docente, além de informações sobre financiamentos recebidos para os projetos de pesquisa, bem como informações sobre a origem dos discentes matriculados no Programa e destino dos discentes egressos. O <i>website</i> do Programa deverá ser apresentado também em língua estrangeira, em Inglês e Espanhol pelo menos, de forma que as

Área de avaliação	Definições e Comentários
	informações possam ser adequadamente acessadas.
Ciências Sociais Aplicadas I	São considerados na avaliação desse item, os seguintes aspectos: manutenção do <i>website</i> para a divulgação, de forma atualizada, de informações sobre o Programa, especialmente, proposta e estrutura curricular; regimento do Programa e legislação pertinente; linhas e projetos de pesquisa; corpo docente; financiamentos recebidos da Capes e de outras agências públicas e entidades privadas; processo de seleção; intercâmbios; acesso à íntegra das teses e dissertações defendidas desde 2006, divulgação das bancas de defesa de teses e dissertações. Versões em inglês (e, adicionalmente, espanhol) das principais informações relativas ao programa são recomendáveis, em particular nos programas 6 e 7. Também observa-se a utilização de outros meios de promoção e divulgação das atividades do curso, tais como páginas em redes sociais, transmissões online de eventos acadêmicos, presença de membros, por meio de entrevistas ou artigos, na imprensa e nos meios de comunicação, informando ou debatendo questões de interesse público.
Direito	Verificar se o Programa de Pós-Graduação mantém <i>website</i> atualizado, que contenha de forma clara, pelo menos, cinco dentre os seguintes elementos: (1) apresentação do programa, com seus objetivos, histórico, projetos de pesquisa, linhas de pesquisa e áreas de concentração; (2) informações sobre o corpo docente, com <i>links</i> para os respectivos currículos Lattes e para homepages dos docentes que as mantenham; (3) grade curricular, com o programa e a bibliografia das disciplinas oferecidas, com <i>links</i> para textos, quando estão disponibilizados na web; (4) notícias sobre atividades (colóquios, seminários, conferências etc.) das quais participaram docentes do programa, sobre atividades em andamento no Programa e sobre atividades previstas; (5) informações sobre os processos seletivos dos cursos de pós-graduação do Programa; (6) dissertações e teses defendidas no Programa.
Economia	Será, principalmente, observada a existência de <i>website</i> atualizado, com informações sobre: i. Critérios de seleção de alunos ii. Produção docente iii. Financiamentos recebidos da Capes e de outras agências públicas e privadas iii. Participações em comitês, diretorias, sociedades e programas internacionais; iv. colaborações internacionais v. Participação em intercâmbios e convênios de cooperação caracterizados por reciprocidade; vi. Participação discente em atividades e em publicações no exterior; vii. Realização, organização e participação em eventos internacionais qualificados; viii. Presença de docentes, pós-doutores ou discentes estrangeiros no programa; ix. Presença de bolsistas doutores ou em treinamento sabático no programa; x. Prêmios, reconhecimento ou destaque de nível internacional; Entre outros. Obs.: A visibilidade internacional tem grande relevância no estabelecimento de conceitos 6 e 7.
Educação Física	Avaliar: - a manutenção de site para a divulgação, de forma atualizada, de seus dados internos, critérios de seleção de alunos, parte significativa de sua produção docente, financiamentos recebidos da Capes e de outras agências públicas e entidades privadas, atividades de inserção social/ impacto educacional e tecnológico/econômico. - o nível de acesso às Teses e Dissertações.

Área de avaliação	Definições e Comentários
Educação	Atualização e manutenção do site do Programa; Divulgação das teses e dissertações, resguardadas as situações em que o sigilo deve ser preservado (Art. 2º Portaria Capes no 13/2006); Visibilidade das atividades, projetos, produções e impactos dos grupos de pesquisa que constituem os Programas; Visibilidade das produções e produtos mais relevantes do Programa; Espaços de divulgação científica e difusão do conhecimento/tecnologias produzidos junto aos profissionais das áreas de concentração dos programas.
Enfermagem	Examinar a manutenção do <i>website</i> do Programa na Internet para a divulgação, de forma atualizada, de dados internos, critérios de seleção de alunos, parte significativa de sua produção docente, financiamentos recebidos da CAPES e de outras agências públicas e entidades privadas. Acesso às Teses e Dissertações, pelo <i>website</i> da instituição, conforme Portaria Capes nº 13/2006, que torna obrigatória essa providência. Avaliação qualitativa
Engenharias I	É examinada a transparência do programa na disseminação, em <i>website</i> , de informações e dados atualizados sobre o funcionamento, incluindo regulamentos e a atuação do programa. Verifica-se a disponibilidade, na íntegra, das teses e dissertações defendidas e aprovadas. Essa avaliação é feita por meio de acesso ao <i>website</i> do programa.
Engenharias II	Neste item será verificada a transparência do Programa na disseminação de informações, tanto de dados sobre o funcionamento e a atuação do Programa, quanto de teses e dissertações defendidas e aprovadas. Será analisada a divulgação atualizada e sistemática do Programa, a qual poderá ser realizada de diversas formas, com ênfase na manutenção do <i>website</i> do Programa na internet. Entre outros itens, será importante a descrição pública de objetivos, estrutura curricular, critérios de seleção de alunos, corpo docente, produção técnica, científica dos docentes e alunos, financiamentos recebidos da Capes e de outras agências públicas e de entidades privadas, parcerias institucionais, difusão do conhecimento relevante e de boas práticas profissionais, entre outros.
Engenharias III	Neste item será verificada a transparência do programa na disseminação de informações eletronicamente (incluindo na língua inglesa), tanto de dados atualizados sobre o funcionamento e a atuação do programa, quanto deixar disponível, na íntegra, as teses e dissertações defendidas e aprovadas.
Engenharias IV	A Comissão de Área verificará a transparência do programa na disseminação de informações, eletronicamente, tanto de dados atualizados sobre o funcionamento e a atuação do programa quanto disponibilizar, na íntegra, as teses e dissertações defendidas e aprovadas.

Área de avaliação	Definições e Comentários
Ensino	O item é composto de 2 indicadores: (i) Existência de <i>website</i> com informações básicas do programa (sua proposta e estrutura; linha e grupos de pesquisa; regulamento, processo seletivo, financiamentos, convênios e intercâmbios em funcionamento; produção bibliográfica dos grupos e dos corpos docente e discente etc.); (ii) a possibilidade de acesso digital integral das teses e dissertações defendidas no programa.
Farmácia	Manutenção do <i>website</i> para a divulgação, de forma atualizada, de seus dados internos, critérios de seleção de alunos, parte significativa de sua produção docente, financiamentos recebidos da Capes e de outras agências públicas e entidades privadas, etc. Garantia de amplo acesso a Teses e Dissertações.
Filosofia	Importância da divulgação, incluindo a homepage do Programa, e do acesso a informações sobre o curso tais como: programas de disciplinas e cursos, divulgação de eventos, trabalhos de alunos e professores. Divulgação do planejamento acadêmico e institucional do Programa. Na homepage do Programa, devem figurar sites de professores e de grupos de pesquisa.
Geociências	Aspectos relevantes: manutenção e atualização do <i>website</i> do programa; divulgação de teses e dissertações defendidas no site do programa. O <i>website</i> do programa deve ter pelo menos as seguintes informações: 1) Apresentação do programa; 2) Corpo docente; 3) Grade curricular; 4) Atividades previstas; 5) Condições para seleção. O <i>website</i> do programa deve, na medida do possível, disponibilizar, ainda, conteúdos científicos: 1) artigos e textos do corpo docente ou discente de domínio público; 2) livros ou capítulos de livros de domínio público; 3) dissertações de mestrado e teses de doutorado; 4) outras produções; 5) informações gerais sobre projetos.
Geografia	Manutenção do <i>website</i> para a divulgação, de forma atualizada, dos dados internos, critérios de seleção de alunos, produção docente, financiamentos recebidos da Capes e de outras agências públicas e entidades privadas etc. Garantia de amplo acesso a Teses e Dissertações, pela Web, conforme a Portaria Capes 13/2006, que torna obrigatória essa providência.

Área de avaliação	Definições e Comentários
História	Avaliar a qualidade do site do programa na internet no que diz respeito à facilidade de busca de informações, atualização, densidade dos conteúdos disponibilizados (inclusive trabalhos acadêmicos na íntegra do corpo docente e teses/dissertações dos alunos), bem como em relação a informações para o público estrangeiro (informações em inglês e outras línguas, normas para admissão de estagiários de pós-doutorado etc.) e registro acadêmico (facilidade de inscrição em processos seletivos, obtenção de históricos escolares etc.).
Interdisciplinar	É verificada a disponibilização online das Teses e Dissertações. Avalia-se também a manutenção do <i>website</i> atualizado do programa, com informações acessíveis para o público em geral contendo: a apresentação de sua proposta, áreas de concentração, linhas de pesquisa, corpo docente, grade curricular, regimento e editais de seleção. Para os programas candidatos às notas 5, 6 e 7 é essencial disponibilizar versões em inglês e espanhol, dessas informações.
Letras e Linguística	A visibilidade do programa é avaliada a partir das informações apresentadas em seus <i>websites</i> . É importante que os dados relativos à proposta do Programa, seus objetivos, perfil do egresso, área(s) de concentração, linhas de pesquisa, matriz curricular, projetos dos docentes sejam claramente explicitados. Também é de grande importância a disponibilização dos trabalhos concluídos, tese ou dissertação, na íntegra, para possibilitar o acesso aos interessados.
Matemática, Probabilidade e Estatística	Será avaliada a visibilidade do programa através do seu <i>website</i> , sendo que este deve estar atualizado contendo o corpo docente, coordenador e vice- coordenador, critério de seleção de alunos, critério de credenciamento, regimento do curso, publicações, teses e dissertações, descrição das linhas de pesquisa, ementas de cursos, financiamentos, situação dos egressos do programa, publicações decorrentes das teses e dissertações, e quaisquer outras informações relevantes. Os programas de maior visibilidade (incluindo todos os programas com nota 5 ou superior) deverão ter uma versão em inglês do <i>website</i> visando atrair estudantes, pós-doutores e visitantes de outros países. Será valorizada a contribuição do programa a projetos de software livre de qualidade referendada por publicações científicas e repositórios consolidados. Referente à visibilidade do programa, serão consideradas: Participações em comitês, diretorias, sociedades e programas nacionais e internacionais. Colaborações internacionais (docência, consultorias, editoria, visitas). Assessoria ad hoc em revistas científicas. Participação em intercâmbios e convênios de cooperação caracterizados pela reciprocidade. Cooperação e fomento de instituições internacionais com intercâmbio de alunos e docentes. Realização, organização e participação em eventos qualificados. Presença de visitantes e pós-doutores estrangeiros no programa. Premiações.

Área de avaliação	Definições e Comentários
Materiais	Neste item será verificada a pertinência, qualidade e atualização das informações veiculadas pelo programa para o público em geral, do Brasil e do exterior. Também será avaliada a completude das informações para a atração de candidatos de outras regiões e de outros países. Será avaliada, ainda, a visibilidade do programa e o resultado de suas ações voltadas para a sociedade, a disponibilidade integral das dissertações e teses defendidas. Serão consideradas as publicações de trabalhos completos apresentados em eventos e a divulgação de prêmios recebidos ou reconhecimento meritocrático de trabalhos realizados por discentes e docentes do programa.
Medicina I	Examinar os mecanismos de divulgação atualizada e sistemática do Programa, que poderá ser realizado de diversas formas, com ênfase na manutenção do <i>website</i> (preferencialmente, bilíngue). Entre outros itens que definem a visibilidade do programa/curso, DEVERÃO constar: a) A descrição pública de objetivos, estrutura curricular, critérios de seleção de alunos, corpo docente, produção técnica, científica ou artística dos docentes e alunos, financiamentos recebidos da Capes e de outras agências públicas e entidades privadas, parcerias institucionais, difusão do conhecimento relevante e de boas práticas profissionais, entre outros. A procura de candidatos pelo programa pode ser considerada desde que relativizada pelas especificidades regionais e de campo de atuação. b) Também, serão avaliados e valorizados neste item, a efetiva preocupação institucional com a Ética e Integridade em pesquisa I (avaliados pela existência de Comissões de Ética em Pesquisa Médica e Experimental, Códigos de Ética em Pesquisa, presença de Comissão Institucional de Boas Práticas, Disciplinas de Ética e Bioética etc.); O programa DEVERÁ descrever as medidas relativas à Integridade em Pesquisa tomadas pelo Programa de Pós-graduação.
Medicina II	Refere-se aos meios, sobretudo eletrônicos, que o programa utiliza para divulgar a sua atuação. São particularmente importantes as informações sobre as áreas de atuação do programa, o corpo docente, a estrutura curricular, a(s) área(s) de concentração, as linhas de pesquisa, o regulamento do programa, os critérios para admissão de alunos e outras de interesse dos potenciais candidatos ao programa. É particularmente importante que as informações estejam disponíveis não só no idioma nacional como também em línguas estrangeiras, sobretudo inglês e espanhol.

Área de avaliação	Definições e Comentários
Medicina III	Verificar os meios, particularmente os eletrônicos, que o programa utiliza para divulgar sua atuação. Verificar se o site está disponível na língua inglesa, espanhola ou outra; se há detalhamento do programa, incluindo histórico, evolução e autoavaliação; se estão disponíveis as notas das avaliações anteriores e da atual, as fichas de avaliação dos triênios passados, as áreas de concentração e linhas de pesquisa com os respectivos projetos. Esse item avalia, também, se há <i>links</i> de acesso ao currículo Lattes do corpo docente; apresentação de disciplinas e respectivos cronogramas, ementas, referências bibliográficas atualizadas e docentes envolvidos, idealmente, dos anos anteriores e do atual. Além desses, é avaliada a disponibilidade da relação dos alunos e respectivas datas de matrícula, projetos de pesquisa e LP que estão vinculados; os critérios de seleção do corpo docente e discente; as publicações e patentes, com <i>links</i> ao artigo; o detalhamento dos alunos de IC, de doutorado sanduíche e de pós-doutorado, e o destino dos egressos (indicativo de nucleação).
Medicina Veterinária	5.3.1 Manutenção do <i>website</i> nas versões Inglês, Português e Espanhol. Divulgação de forma atualizada dos dados internos do Programa, critérios de seleção de alunos, parte significativa de sua produção docente, financiamentos recebidos da Capes e de outras agências públicas e privadas. Área(s) de Concentração, suas linha(s) de pesquisa, Corpo Docente, Corpo Discente e formas de contato. 5.3.2 Garantia de amplo acesso a Teses e Dissertações Divulgação na íntegra das Teses e Dissertações defendidas na Web.
Nutrição	Análise do <i>website</i> do programa, considerando os seguintes aspectos: 1. Existência de informações sobre o programa, resumos dos trabalhos de conclusão, a estrutura curricular, o elenco de disciplinas, os critérios de seleção de alunos, composição do corpo docente e as fontes de financiamento. 2. <i>Link</i> de acesso ao Banco de Teses e Dissertações.
Odontologia	Devem ser observados os seguintes aspectos: 1) Manutenção do <i>website</i> para a divulgação atualizada de dados de interesse da comunidade sobre seleção, atuação e produção acadêmica; 2) Será considerando a existência de <i>website</i> atualizado com informações detalhadas e com versões em português, inglês e espanhol especialmente para os Programas com potencial notas 5, 6 e 7 3) Garantia de amplo acesso a Teses e Dissertações, pela Web, conforme a Portaria Capes Nº 13/2006, que torna obrigatória essa providência. 4) Desenvolvimento de atividades de Popularização da ciência e de divulgação que amplie a visibilidade e a apropriação da comunidade do potencial do Programa.

Área de avaliação	Definições e Comentários
Planejamento Urbano e Regional e Demografia	Manutenção do <i>website</i> para a divulgação, de forma atualizada, de dados internos ao Programa, critérios de seleção de discentes, parte significativa de sua produção docente, financiamentos recebidos de agências públicas e entidades privadas etc. - Garantia de amplo acesso a Teses e Dissertações, pela Web; - Palestras, conferências e/ou aula inaugural em Programas recomendados e/ou em cursos de Graduação de interface com a Área; - Desenvolvimento de ações abertas à comunidade acadêmica e à sociedade em geral para divulgação dos trabalhos e produções do Programa, intercâmbio e difusão do conhecimento.
Psicologia	Refere-se às ações que dão visibilidade às atividades desenvolvidas pelo Programa e aos seus produtos. São apreciados, aqui, principalmente os usos que o Programa faz da internet para divulgar suas rotinas de gestão e seleção de alunos, a produção de docentes e discentes e suas relações com agências e outros programas.
Química	Considerando a existência de <i>website</i> atualizado com informações detalhadas e com versões em português, inglês e espanhol.
Saúde Coletiva	Examinar a divulgação atualizada e sistemática do Programa, a qual poderá ser realizada de diversas formas, com ênfase na manutenção do <i>website</i>. Entre outros itens, será importante a descrição pública de objetivos, estrutura curricular, critérios de seleção de alunos, corpo docente, produção técnica, científica ou artística dos docentes e alunos, financiamentos recebidos da Capes e de outras agências públicas e entidades privadas, parcerias institucionais, difusão do conhecimento relevante e de boas práticas profissionais, entre outros. - Examinar a divulgação dos trabalhos finais, resguardadas as situações em que o sigilo deve ser preservado (Art. 2º da Portaria Capes nº 13/2006).
Serviço Social	Existência e manutenção do <i>website</i> para a divulgação, de forma atualizada, de informações sobre o Programa, seu quadro docente e discente; os critérios de seleção ao Programa, parte significativa de sua produção docente, dissertações e teses, grupos e núcleos de pesquisa, financiamentos recebidos da Capes e de outras agências públicas, entidades privadas etc. Será considerado o uso de outras ferramentas na rede social. Desenvolvimento de ações abertas à comunidade acadêmica e à sociedade em geral para divulgação dos trabalhos e produções do Programa, intercâmbio e difusão do conhecimento.

Área de avaliação	Definições e Comentários
Sociologia	Será avaliada a divulgação, de forma atualizada e contínua, dos dados internos do Programa, dos critérios e procedimentos adotados para seleção de alunos, de parte significativa de sua produção docente, da estrutura curricular, de linhas e projetos de pesquisa, de financiamentos e prestação de contas recebidos da Capes e outras agências públicas e privadas; e também de teses e dissertações. Normalmente na forma de <i>website</i>. Visibilidade nacional/internacional: Participações em comitês, diretorias, sociedades e programas internacionais; Colaborações internacionais (docência, consultoria, editoria, visitas); Assessoria ad hoc em revistas científicas nacionais e internacionais; Participação em intercâmbios e convênios de cooperação caracterizados por reciprocidade; Cooperação e fomento de instituições internacionais (cooperação formal e financiamentos do exterior) com intercâmbio de alunos e de docentes; Participação discente em atividades e em publicações no exterior; Realização, organização e participação em eventos internacionais qualificados; Produção científica destacada no cenário internacional (será considerado o veículo e a proporção da produção internacional); Presença de docentes, pós-doutorados ou discentes estrangeiros no programa; Presença de bolsistas doutores ou em treinamento sabático no programa; Prêmios, reconhecimento ou destaque de nível internacional. Os Programas também devem ter <i>Website</i> traduzido em inglês, e, a critério dos Programas, também outros idiomas.
Teologia	Importância da divulgação, incluindo a homepage do Programa, e do acesso a informações sobre o curso tais como, Programas de disciplinas e cursos, divulgação de eventos, trabalhos de alunos e professores. Devem ser observados os seguintes aspectos: 1) manutenção do <i>website</i> para a divulgação atualizada de dados de interesse da comunidade sobre seleção, atuação e produção acadêmica; 2) será considerando a existência do <i>website</i> atualizado com informações detalhadas e com versões em português, inglês e espanhol, especialmente para os Programas com potencial notas 6 e 7 3) garantia de amplo acesso a teses e dissertações, pela Web, conforme a Portaria Capes Nº 13/2006, que torna obrigatória essa providência. 4) Desenvolvimento de atividades de popularização da ciência e de divulgação que amplie a visibilidade e a apropriação da comunidade do potencial do Programa.

Área de avaliação	Definições e Comentários
Zootecnia/ Recursos Pesqueiros	Divulgação de forma atualizada dos dados internos do Programa, critérios de seleção de alunos, parte significativa de sua produção docente, financiamentos recebidos da Capes e de outras agências públicas e privadas; e também de teses e dissertações (salvo em casos de sigilo, com justificativa). Normalmente na forma de web. Visibilidade nacional/internacional: Participações em comitês, diretorias, sociedades e programas internacionais; colaborações internacionais (docência, consultorias, editoria, visitas); assessoria ad hoc em revistas científicas nacionais e internacionais; participação em intercâmbios e convênios de cooperação caracterizados por reciprocidade; cooperação e fomento de instituições internacionais (cooperação formal e financiamentos do exterior) com intercâmbio de alunos e de docentes; participação discente em atividades e em publicações no exterior; realização, organização e participação em eventos internacionais qualificados; produção científica destacada no cenário internacional (será avaliado o veículo e a proporção da produção internacional); Presença de docentes, pós-doutores ou discentes estrangeiros no programa; presença de bolsistas doutores ou em treinamento sabático no programa; prêmios, reconhecimento ou destaque de nível internacional; Obs.: A visibilidade internacional tem grande relevância no estabelecimento de notas 6 e 7.

Elaborado pela autora a partir dos dados apresentados nos documentos de área 2016. Para mais informações acessar: <http://avaliacaoquadrienal.capes.gov.br/documentos-de-area>.

ANEXO B

Quadro 2 - Relação de dados sobre os PPGs Acadêmicos da UFJF

Programas	Modalidade	Conceito	Endereço Eletrônico
Administração	Acadêmico	3	http://www.ufjf.br/mestradoadm/
Ambiente Construído	Acadêmico	4	http://www.ufjf.br/ambienteconstruido/
Artes, Cultura e Linguagens	Acadêmico	4	http://www.ufjf.br/ppgacl/
Ciência da Computação	Acadêmico	3	http://www.ufjf.br/pgcc/
Ciência da Reabilitação e Desempenho Físico-Funcional	Acadêmico	3	http://www.ufjf.br/mcreab/
Ciência da Religião	Acadêmico	5	http://www.ufjf.br/ppcir/
Ciências Biológicas: Comportamento e Biologia Animal	Acadêmico	4	http://www.ufjf.br/comportamento/
Ciências Biológicas: Imunologia e Doenças Infecto-Parasitárias/Genética e Biotecnologia	Acadêmico	4	http://www.ufjf.br/pgcbio/
Ciências Farmacêuticas	Acadêmico	4	http://www.ufjf.br/ppgcienciasfarmaceuticas/
Ciências Sociais	Acadêmico	4	http://www.ufjf.br/ppgcsoc/
Clínica Odontológica	Acadêmico	4	http://www.ufjf.br/mestradoodonto/
Comunicação	Acadêmico	4	http://www.ufjf.br/ppgcom/
Direito e Inovação	Acadêmico	3	http://www.ufjf.br/ppgdireito/
Ecologia	Acadêmico	3	http://www.ufjf.br/ecologia/
Economia Aplicada	Acadêmico	4	http://www.ufjf.br/poseconomia/
Educação	Acadêmico	4	http://www.ufjf.br/ppge/
Educação Física	Acadêmico	5	http://www.ufjf.br/pgedufisica/
Enfermagem	Acadêmico	3	http://www.ufjf.br/pngenfermagem/
Engenharia Civil	Acadêmico	3	http://www.ufjf.br/pec/
Engenharia Elétrica	Acadêmico	5	http://www.ufjf.br/ppee/
Filosofia	Acadêmico	3	http://www.ufjf.br/ppgfilosofia/
Física	Acadêmico	4	http://www.ufjf.br/ppg fisica/
Geografia	Acadêmico	4	http://www.ufjf.br/ppgeografia/
História	Acadêmico	5	http://www.ufjf.br/ppghistoria/
Letras: Estudos Literários	Acadêmico	4	http://www.ufjf.br/ppgletras/
Letras: Linguística	Acadêmico	5	http://www.ufjf.br/ppglinguistica/
Matemática	Acadêmico	3	http://www.ufjf.br/mestradomatematica/
Modelagem Computacional	Acadêmico	4	http://www.ufjf.br/pgmc/
Multicêntrico Bioquímica e Biologia Molecular (GV)	Acadêmico	4	http://www.ufjf.br/pmbqbm/
Multicêntrico Química	Acadêmico	4	http://www.rqmg.com.br/
Psicologia	Acadêmico	5	http://www.ufjf.br/ppgpsicologia/
Química	Acadêmico	5	http://www.ufjf.br/pgquimica/
Saúde Brasileira	Acadêmico	5	http://www.ufjf.br/ppgsaude/
Saúde Coletiva	Acadêmico	4	http://www.ufjf.br/pgsaudecoletiva/
Serviço Social	Acadêmico	4	http://www.ufjf.br/ppgservicosocial/

Fonte: Elaborado pela autora a partir dos dados disponíveis no endereço: <<http://www.ufjf.br/propp/pos-graduacao/cursos/stricto-sensu/>>.

ANEXO C - Ofício Circular nº 015/2005/DAV/CAPES

Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
Ministério da Educação - Anexos I e II - 2º andar
Caixa Postal 365
70359-970 - Brasília/DF
Brasil



Ilmos(as). Srs(as).
Pró- Reitores

OFÍCIO CIRCULAR Nº 015/2005/DAV/CAPES

Brasília, 19 de Maio de 2005.

Senhor Pró-Reitor,

Desde meados do ano passado, a CAPES difundiu uma recomendação de que os programas de pós-graduação passem a ter páginas web com determinadas características. Anexo, a esta, a instrução, que foi disponibilizada em nosso sítio.

Alguns programas se mostraram preocupados com o atendimento a esta recomendação, considerando que não teriam recursos ou meios de cumpri-la. Mas sabemos que algumas instituições de ensino superior instituíram comissões ou grupos de trabalho com a finalidade de montar modelos ou templates que permitam a seus programas de pós-graduação criar e manter agilmente tais páginas.

Tenho a honra de consultar V. S. para saber se sua instituição tomou alguma iniciativa neste sentido e, caso afirmativo, se desejaria compartilhá-la com a comunidade acadêmica brasileira. Neste caso, pediria que nos enviasse o nome da pessoa ou das pessoas a quem contatar em sua instituição. É nosso propósito colocar em contato as instituições de ensino superior que estão montando tais modelos ou templates, de modo a produzir uma colaboração entre elas que leve a um resultado final que possa ser disponibilizado à comunidade científica.

Agradeço se puder responder-me até o dia 24 de maio p.f.

Atenciosamente,

Renato Janine Ribeiro
Diretor de Avaliação
CAPES/MEC

A Capes recomenda que cada programa de pós-graduação elabore uma página Web. Em breve, no novo Coleta, que será mais amigável, mais fácil de preencher para o usuário e mais fácil de apreciar para os consultores, vamos incluir essa informação, que consideramos utilíssima para o público.

Por que a página web de cursos de pós-graduação?

Atualmente, quem clica no nome de um programa, em nosso site, encontra apenas seu endereço físico e o e-mail do seu coordenador. Essas informações são absolutamente insuficientes.

O que pretendemos é ampliar a transparência e a eficiência do sistema. Em breve, quem acessar nosso site poderá ver não só a ficha de avaliação (que deverá ser preenchida de modo a ser compreendida por qualquer pesquisador ou pós-graduando da área, e se possível por qualquer pós-graduando em geral), como também os dados sobre o programa e, além disso, a imagem que o programa dá de si mesmo.

Essa imagem que o programa apresenta de si deve estar na página web que ele próprio vai construir.

Deste modo,

(1) Os candidatos à pós-graduação poderão escolher com mais critério o programa de seu interesse. Consideramos que eles constituem o público por excelência de nosso site e queremos que cada vez mais o consultem para fazer escolhas adequadas.

(2) A comunidade científica poderá conferir a qualidade da avaliação. Ela terá a seu dispor os dados que estão na ficha de avaliação, os dados sobre o programa que constam de bancos de dados públicos e – também – o que o curso diz de si próprio. O processo será mais transparente. Se houver erros, eles serão apontados, o que é extremamente desejável, até porque responsabilizará mais tanto a Capes quanto os seus consultores e representantes de área.

(3) Os programas se verão forçados a uma sadia emulação on-line, intensificando-se a concorrência entre os mesmos ali onde ela é mais preciosa, na qualidade do conhecimento gerado e publicado.

(4) O estudante poderá aprender on-line, porque é importante que os sítios disponibilizem conteúdos e não apenas regras ou formalidades, incluindo links para artigos ou livros que proporcionem um enriquecimento dos usuários da Internet;

Como deve ser o sítio de um programa de pós-graduação?

Ele deve ter pelo menos as seguintes informações:

- 1) Apresentação do programa, com seus objetivos, histórico, área de concentração, linhas de pesquisa e outras informações essenciais – tudo isso com os links pertinentes, que permitam expandir cada um desses tópicos, em especial os de linhas e de projetos de pesquisa;
- 2) Corpo docente, com links para os respectivos currículos Lattes e também para as home pages dos docentes que as mantenham;
- 3) Grade curricular, com o sumário de cada disciplina e a respectiva bibliografia, sendo desejável que constem desta última links para os textos utilizados que estejam disponíveis na Web;
- 4) Atividades previstas para os próximos meses (colóquios, seminários, conferências, participação de seus docentes em eventos, sempre com os dados precisos e, se possível, o link para alguma página Web que informe mais a respeito);
- 5) Condições para seleção nos cursos de pós-graduação do programa.

O mais importante é que o sítio do programa não seja apenas uma formalidade burocrática. Se for assim, ele será sem maior interesse. O ponto realmente decisivo é que o sítio disponibilize conteúdos científicos. Estes devem ser:

- 1) artigos do corpo docente ou discente em periódicos de qualidade científica (com links para o Portal da Capes ou para o SciELO, ou ainda outras bases de dados);
- 2) textos do corpo docente ou discente que, não estando submetidos a um copyright estrito, possam ser franqueados pela rede;
- 3) livros ou capítulos de livros que, estando em domínio público, façam parte da bibliografia dos cursos (por exemplo, clássicos da filosofia ou da literatura, cujos links podem constar da bibliografia das disciplinas);
- 4) parte da produção artística dos programas em artes (trechos de uma música, reprodução de quadros ou esculturas, etc.);
- 5) dissertações de mestrado e teses defendidas no programa;
- 6) outras produções valorizadas pelo programa.

No caso das condições de seleção para o ingresso na pós-graduação, é conveniente que – além dos pontos sobre os quais incidirá o exame e da bibliografia – constem, sempre que possível, links para os artigos e livros recomendados.

Finalmente, a página web do programa deve estar no servidor da própria universidade (ou da associação científica). Nenhum sítio eletrônico de programa de pós-graduação será alojado no sítio da Capes. O que faremos será disponibilizar links para eles.

Atenção

Não há o menor interesse em sítios genéricos, como por exemplo www.universidade.br/posgraduacao (hipotético), que seria um endereço vago para todos os programas de uma mesma universidade. O importante é que o endereço dado seja exatamente o do programa em questão, e que tenha conteúdos acadêmicos. Repetimos que um sítio sem conteúdos, apenas com informações burocráticas, não tem interesse – e com certeza e a justo título deporá contra o programa, aos olhos da comunidade acadêmica.

Sítios de docentes e de disciplinas

Uma página web de pesquisador deve ter essencialmente dois elementos: obras e agenda. Obras podem ser artigos em periódicos, livros ou partes dos mesmos, obras de arte de autoria ou interpretação do docente. A agenda de seus próximos compromissos públicos é importante por facilitar, aos interessados em conhecer sua produção, a possibilidade de vê-lo em desempenho. Num caso e no outro, referências devem ser dadas, isto é, a localização bibliográfica ou equivalente no caso das obras, o local do evento e as pessoas a quem contatar no caso da agenda. (Uma página particularmente rica é http://www.schwartzman.org.br/simon/index_port.shtml).

Páginas web de uma disciplina de curso podem ser interessantes. Podem ser uma forma de envolver a classe numa atividade conjunta. Recomenda-se que (1) uma página de curso seja elaborada desde o início das aulas, que (2) se possível seja construída pelos próprios alunos ou por algum que tenha competência no assunto e que (3) tenha três tipos de conteúdo. O primeiro diz respeito ao programa do curso, com o que for possível de sua bibliografia. O segundo se compõe dos trabalhos finais ou parciais entregues por aqueles alunos que autorizem sua publicação online. O terceiro seria uma antecipação: os alunos que o desejarem deixariam disponível, já, na página web, trabalhos que fizeram antes e mediante os quais dialogariam com seus colegas. E é óbvio que o professor também pode disponibilizar o seu material de interesse para o curso. (Ver por exemplo <http://www.fflch.usp.br/df/geral3/>).

Esclarecimento

A sugestão da Capes para que cada programa de pós-graduação não é, ao menos por enquanto, uma exigência. Mas insistimos na importância desta recomendação, por todas as razões que apontamos.

Um último comentário

A Internet é alvo de uma forte disputa entre um viés de mercado e um viés democrático. O SciELO, por exemplo, é uma importante iniciativa na direção de democratizar o acesso ao conhecimento de qualidade. Com nossa recomendação para que os programas tenham seus sítios, queremos tornar o conhecimento de qualidade mais acessível à comunidade em geral, inclusive aos alunos de graduação que, mais tarde, poderão orientar-se para a pós-graduação. Isso significa apoiar a vertente da Web que democratiza o conhecimento de qualidade, com seu impacto no desenvolvimento social e econômico.

Assim, cumprimos uma missão social com base na qualidade do trabalho científico.

Renato Janine Ribeiro
Diretor de Avaliação

APÊNDICES

APÊNDICE A – E-mail encaminhado para a equipe do CGCO da UFJF através do recurso “contato” do website: <<http://www.ufjf.br/sites/contato/>>

Título: Solicitação de dados - Ementa dos treinamentos presenciais

Prezados(as),

Meu nome Lília Leandra de Ávila, sou servidora da UFJF e aluna do Mestrado Profissional de Gestão e Avaliação da Educação Pública. Estou desenvolvendo uma pesquisa sobre o gerenciamento dos conteúdos dos *websites* dos Programas de Pós-Graduação da UFJF.

Para compor a descrição das ações realizadas pela UFJF, relativas aos processos de desenvolvimento, manutenção e gerenciamento dos *websites* foi orientada a solicitar acesso a ementa do treinamento presencial oferecido pelo CGCO.

Segundo informação disponível no *website* (<http://www.ufjf.br/sites/apresentacao/>) os treinamentos presenciais estão suspensos. Ainda assim, solicito acesso a ementa do último treinamento oferecido. Seria importante para a pesquisa citar: Quando foi oferecido o último treinamento? Justificativa para suspensão dos treinamentos? Previsão de retomada dos mesmos?

Cumpre esclarecer que as informações disponibilizadas serão utilizadas, exclusivamente, para fins acadêmicos.

Aguardo retorno!

Lília Leandra de Ávila

Assistente em Administração

Faculdade de Engenharia/PROAC/UFJF

Mestranda em Gestão e Avaliação da Educação Pública - UFJF

APÊNDICE B – Resposta do CGCO/UFJF ao e-mail encaminhado através do recurso “contato” do website: <<http://www.ufjf.br/sites/contato/>>

21/10/2017

Email – lilia_leandra@hotmail.com

[Atendimento#2017101610000142]

Central de Serviços - CGCO <sd.infrati@ufjf.edu.br>

seg 16/10/2017 16:11

Para: LILIA LEANDRA DE AVILA <LILIA_LEANDRA@HOTMAIL.COM>;

Cc: liliaa.mestrado@caed.ufjf.br <liliaa.mestrado@caed.ufjf.br>;

Prezada Lília, boa tarde!

Respondendo às suas perguntas:

Segundo informação disponível no site (<http://www.ufjf.br/sites/apresentacao/>) os treinamentos presenciais estão suspensos. Ainda assim, solicito acesso a ementa do último treinamento oferecido.

R: A ementa do treinamento é a mesma apresentada no manual, disponível em http://www.ufjf.br/sites/files/2014/02/manualWP_4.2.pdf.

Seria importante para a pesquisa citar: Quando foi oferecido o último treinamento?

R: O último deve ter ocorrido há 3 anos.

Justificativa para suspensão dos treinamentos?

R: Falta de pessoal, outras prioridades de atividades do CGCO.

Previsão de retomada dos mesmos?

R: Estamos estudando uma nova modalidade de treinamento, possivelmente em formato em EAD, para auxiliar a adesão e a manutenção dos treinamentos. Mas essa proposta e definição de calendário somente serão realizados após a reformulação da estrutura dos sites institucionais ser implantada. Ainda não temos previsão da disponibilização da nova estrutura, mas o CGCO irá divulgar em seus canais de comunicação.

À disposição para outros esclarecimentos.

Agradecemos seu contato.

—
Atenciosamente,
Central de Serviços de TI
Centro de Gestão do Conhecimento Organizacional
Universidade Federal de Juiz de Fora

—
OBS: Este e-mail pode ser respondido.

Acompanhe seu atendimento, utilizando suas credenciais do SIGA, em: <https://centraldeservicos.ufjf.br/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketZoom&TicketID=7678>

APÊNDICE C – Questionário encaminhado para às secretarias de Pós-Graduação *stricto sensu* da UFJF

**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO PROFISSIONAL - MESTRADO EM GESTÃO E
AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO PÚBLICA (PPGP/CAED/UFJF)**

Prezado(a) Funcionário(a),

O(A) Sr. (a) está sendo convidado(a) como voluntário(a) a participar da pesquisa intitulada “TRANSPARÊNCIA NA PÓS-GRADUAÇÃO DA UFJF: divulgação via *website* dada às ações e à atuação dos programas”. Nesta pesquisa pretendemos analisar as perspectivas e os desafios encontrados pelos profissionais, lotados nas secretarias dos programas de Pós-graduação *stricto sensu* da UFJF, para gerenciar os conteúdos dos *websites* dos programas, buscando identificar e propor ações relacionadas à gestão dos *websites*, que possam garantir transparência e maior visibilidade às ações realizadas pelos programas de pós-graduação dessa universidade.

Os dados obtidos por meio deste instrumento serão utilizados, exclusivamente, para fins acadêmicos e você não será identificado(a). O questionário não dura mais do que 5 minutos.

INSTRUÇÕES:

Responda as questões após ler atentamente as perguntas.

Assinale apenas UMA ALTERNATIVA POR QUESTÃO!

Não existem respostas certas ou erradas. Assinale apenas as alternativas que mais condizem com a sua realidade.

Declaração de Consentimento:

() Assinale aqui para declarar que concorda em participar da pesquisa voluntariamente.

Caracterização do Profissional

1. Qual é o seu nível de escolaridade completo?

() Ensino Médio. (Ir para a pergunta 3)

() Superior.

() Especialização.

() Mestrado.

() Doutorado.

2. Qual é a sua área de formação?

() Ciências Humanas.

() Ciências Biológicas.

() Ciências Sociais Aplicadas.

() Ciências Exatas e da Terra.

() Engenharias.

() Ciências da Saúde.

- ☐ Ciências Agrárias.
- ☐ Linguística, Letras e Artes.
- ☐ Multidisciplinar.

3. Qual cargo você ocupa na UFJF?

- ☐ Auxiliar administrativo.
- ☐ Assistente Administrativo.
- ☐ Técnico em Assuntos Educacionais.
- ☐ Funcionário Terceirizado do Setor Administrativo.
- ☐ Outro. Especifique: _____

4. Há quanto tempo você trabalha em secretaria de Programa de Pós-Graduação?

- ☐ Até 1 ano.
- ☐ De 1 a 3 anos.
- ☐ De 3 a 4 anos.
- ☐ De 4 a 5 anos.
- ☐ Mais de 5 anos.

Distribuição de responsabilidades quanto ao gerenciamento dos <i>websites</i>
--

5. Quem decide o conteúdo (informações) que compõe *website* do Programa de Pós-Graduação no qual você atua?

- ☐ O Servidor do Setor Administrativo.
- ☐ O Funcionário Terceirizado.
- ☐ O Coordenador do Programa.
- ☐ O Coordenador do PPG e o Servidor/Funcionário lotado na secretaria do Programa.
- ☐ Uma Empresa Terceirizada.
- ☐ Outro. Especifique: _____
- ☐ Não sei responder.

6. Quem realiza a tarefa de atualizar o *website* do Programa no qual você está vinculado(a)?

- ☐ O Servidor do Setor Administrativo.
- ☐ O Funcionário Terceirizado.
- ☐ O Coordenador do Programa.
- ☐ O Coordenador do PPG e o Servidor/Funcionário lotado na secretaria do Programa.
- ☐ Uma Empresa Terceirizada.
- ☐ O *website* não é atualizado.
- ☐ Outro. Especifique: _____

7. Com que frequência você participa das decisões relacionadas ao gerenciamento do *website* do Programa de Pós-Graduação no qual trabalha.

- ☐ Nunca.
- ☐ Algumas vezes.
- ☐ Frequentemente.

() Sempre ou quase sempre.

8. Indique a frequência com que o *website* do Programa de Pós-Graduação no qual você trabalha é atualizado?

() Nunca.

() De 2 a 4 vezes ao ano.

() Mensalmente.

() Semanalmente.

() Diariamente.

Sensibilização e Capacitação

9. Você já recebeu orientações quanto a importância da atualização do *website* para garantia da transparência/visibilidade das ações realizadas pelo Programa?

() Sim.

() Não.

10. Você já recebeu orientações quanto a importância da atualização do *website* para a avaliação do Programa realizada pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes).

() Sim.

() Não.

11. Você participou de algum curso ou treinamento oficial, oferecido pela UFJF, que o(a) capacitasse a atualizar/incluir conteúdos no *website* do programa?

() Sim. (Ir para a questão 12)

() Não, mas recebi auxílio de outro funcionário mais experiente. (Ir para a questão 13)

() Não. (Ir para a questão 14)

12. Qual é o seu grau de satisfação em relação a capacitação recebida?

() Muito satisfeito.

() Satisfeito.

() Insatisfeito.

() Muito insatisfeito.

13. Qual é o seu grau de satisfação em relação ao auxílio recebido? *

() Muito satisfeito.

() Satisfeito.

() Insatisfeito.

() Muito insatisfeito.

14. Considerando a tarefa de gerenciar os conteúdos do *website* de um Programa de Pós-graduação da UFJF, indique sua necessidade de capacitação:

() Não há necessidade.

- () Baixo nível de necessidade.
 () Nível moderado de necessidade.
 () Alto nível de necessidade.

Conhecimentos sobre o Aplicativo WordPress

15. A Universidade Federal de Juiz de Fora utiliza o sistema de gerenciamento de conteúdos de *websites* chamado *WordPress*. Em relação a esse aplicativo e às ações necessárias para gerenciar o *website*, você sabe:

- | | |
|--|-----------------|
| a) Criar/editar/excluir páginas? | () sim () não |
| b) Inserir novos textos? | () sim () não |
| c) Organizar o menu horizontal do <i>website</i> ? | () sim () não |
| d) Criar um post (avisos, notícias)? | () sim () não |
| e) Inserir imagens em páginas/post? | () sim () não |
| f) Criar links no texto? | () sim () não |
| g) Incluir/gerenciar/excluir galeria de imagens? | () sim () não |
| h) Incluir/editar/excluir formulários? | () sim () não |
| g) Inserir vídeos? | () sim () não |

Serviços de Suporte

16. Avalie os serviços de suporte oferecidos pela UFJF para o gerenciamento dos *websites*:

	Excelente	Muito Bom	Bom	Regular	Ruim	Nunca precisei utilizar esse serviço	Não tinha conhecimento da existência desse serviço de suporte
a) Manual de Instruções							
b) Central de Serviços online do CGCO							
c) Atendimento Personalizado							

Percepção sobre o processo de gerenciamento dos sites
--

17. Na minha opinião e experiência profissional, o fator _____ interfere negativamente no gerenciamento do *website* do Programa de Pós-Graduação no qual atuo.

Fatores	Concordo totalmente	Concordo mais do que discordo	Discordo mais do que concordo	Discordo totalmente
Falta de capacitação				
Falta de monitoramento (avaliação interna) dos <i>websites</i>				
Falta de políticas de sensibilização				
Falta de autonomia do Técnico/Funcionário da secretaria do Programa no gerenciamento do <i>website</i>				
Acúmulo de funções do Gestor do Programa				
Desinteresse do Gestor quanto ao gerenciamento do <i>website</i>				
Acúmulo de funções do servidor/funcionário da secretaria do Programa				
Rotatividade dos profissionais				

Conhecimento sobre as orientações e avaliação da Capes

18. É do seu conhecimento que os *websites* dos Programas de Pós-Graduação são avaliados pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes)?

() Sim.

() Não.

19. Você conhece as recomendações da Capes quanto aos conteúdos/informações que os Programas de Pós-Graduação devem divulgar em seus *websites*?

() Sim.

() Não.

() Em parte. Justifique: _____

20. O que você acredita que é avaliado pela Capes no *website* de um Programa de Pós-Graduação?

Agradecemos sua participação!

APÊNDICE D – Roteiro utilizado na entrevista realizada com o(a) gestor(a) da Diretoria de Imagem Institucional da UFJF

Objetivos: identificar as atribuições e as ações realizadas pela Diretoria de Imagem Institucional relativas à gestão dos *websites* dos PPGs da UFJF, bem como conhecer as percepções do(a) gestor(a) sobre o processo.

Categorias de investigação elaboradas para construção do instrumento:

- 1- Tempo de experiência na gestão do setor;
- 2- Percepções sobre os *websites*;
- 3- Compreensão sobre a distribuição das responsabilidades no gerenciamento dos *websites*;
- 4- Competências do setor no gerenciamento dos *websites*;
- 5- Desafios da gestão dos *websites*;
- 6- Propostas de aprimoramento dos processos.

Questões:

- 1- Há quanto tempo você é gestor(a) da Diretoria de Imagem Institucional da UFJF?
- 2- O(A) Sr(a) tem contato com os *websites* dos PPGs da UFJF? Qual a sua opinião sobre eles?
- 3- Na sua percepção quais conteúdos/informações devem ser divulgados nos *websites* dos programas de pós-graduação?
- 4- Em seu entendimento, quais são os setores ou profissionais responsáveis pelo gerenciamento dos *websites* dos PPGs da UFJF?
- 5- Qual é o papel da Diretoria de Imagem Institucional no gerenciamento dos *websites* dos PPGs da UFJF?
- 6- Existem ações em andamento pela Diretoria de Imagem Institucional voltadas à melhoria dos *websites* dos PPGs da UFJF? Quais?
- 7- O Projeto de "Atualização dos sites administrativos e de unidades acadêmicas" da UFJF encontra-se registrado? Se sim, como é possível ter acesso ao documento no qual o projeto é descrito?
- 8- Qual(is) é(são) o(s) objetivo(s) do projeto de "Atualização dos sites administrativos e de unidades acadêmicas"?
- 9- Quando o projeto começou a ser implementado? Existe uma previsão quanto à duração ou regularidade para a ocorrência das ações do projeto?
- 10- Foram definidos parâmetros básicos para avaliação dos *websites*? Se sim, quais foram eles?
- 11- A construção do projeto foi realizada em articulação ou parceria com algum outro setor da UFJF?
- 12- Foram previstas outras etapas a serem realizadas no projeto após o envio dos relatórios de avaliação dos *websites* aos gestores?
- 13- Em sua opinião, quais são os principais desafios ou dificuldades enfrentadas pelos servidores/funcionários na tarefa de gerenciar os conteúdos dos *websites* dos programas.
- 14- Em sua opinião, além das ações realizadas ou em andamento relatadas anteriormente, o que poderia ser feito para aprimorar os *websites* dos PPGs da UFJF?

APÊNDICE E – Roteiro utilizado na entrevista realizada com o(a) gestor(a) da Pró-reitora de Pós-graduação e Pesquisa (PROPP) da UFJF

Objetivos: identificar as atribuições e as ações realizadas pela Pró-Reitoria de Pós-Graduação de Pesquisa relativas à gestão dos *websites* dos PPGs da UFJF, bem como conhecer as percepções do(a) gestor(a) sobre o processo.

Categorias de investigação elaboradas para construção do instrumento:

- 1- Tempo de experiência na gestão do setor;
- 2- Percepções sobre os *websites*;
- 3- Compreensão sobre a distribuição das responsabilidades no gerenciamento dos *websites*;
- 4- Competências do setor no gerenciamento dos *websites*;
- 5- Desafios da gestão dos *websites*;
- 6- Propostas de aprimoramento dos processos.

Questões:

- 1- Há quanto tempo você é gestor(a) da Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa da UFJF?
- 2- Você tem contato com *websites* dos PPGs da UFJF? Qual é a sua opinião sobre eles?
- 3- Na sua percepção quais conteúdos/informações devem ser divulgados nos *websites* dos Programas de Pós-graduação?
- 4- Em seu entendimento, quais são os setores ou profissionais responsáveis pelo gerenciamento dos *websites* dos PPGs da UFJF?
- 5- Qual é o papel da PROPP na gestão dos *websites* dos PPGs da UFJF?
- 6- Existem ações em andamento pela PROPP voltadas à melhoria dos *websites* dos PPGs da UFJF? Quais?
- 7- Em sua opinião, quais são os principais desafios ou dificuldades enfrentadas pelos servidores/funcionários na tarefa de gerenciar os conteúdos dos *websites* dos programas.
- 8- Em sua opinião, além das ações realizadas ou em andamento relatadas anteriormente, o que poderia ser feito para aprimorar os *websites* dos PPGs da UFJF?

APÊNDICE F – Roteiro utilizado na entrevista realizada com o(a) gestor(a) do Centro de Gestão do Conhecimento Organizacional (CGCO) da UFJF

Objetivos: Conhecer as atribuições e as ações realizadas pelo CGCO relativas à criação e gestão dos *websites* dos PPGs da UFJF, bem como conhecer as percepções do(a) gestor(a) sobre o processo.

Categorias de investigação elaboradas para construção do instrumento:

- 1- Tempo de experiência na gestão do setor;
- 2- Percepções sobre os *websites*;
- 3- Compreensão sobre a distribuição das responsabilidades no gerenciamento dos *websites*;
- 4- Competências do setor no gerenciamento dos *websites*;
- 5- Desafios da gestão dos *websites*;
- 6- Propostas de aprimoramento dos processos.

Questões:

- 1- Há quanto tempo você é gestor(a) do Centro de Gestão do Conhecimento Organizacional da UFJF?
- 2- Você tem contato com os *websites* dos PPGs da UFJF? Qual é a sua opinião sobre eles?
- 3- Na sua percepção quais conteúdos/informações devem ser divulgados nos *websites* dos Programas de Pós-graduação?
- 4- Em seu entendimento, quais são os setores ou profissionais responsáveis pelo gerenciamento dos *websites* dos PPGs da UFJF?
- 5 - Qual é o papel do CGCO na gestão dos *websites* dos PPGs da UFJF?
- 6- Existem ações em andamento pelo CGCO voltadas à melhoria dos *websites* dos PPGs da UFJF? Quais?
- 7- Vocês oferecem suporte para os gerenciadores dos *websites*? Quais?
- 8- Com funcionam e com que frequência são oferecidos treinamentos para os gerenciadores dos *websites* dos PPGs da UFJF?
- 9- Em sua opinião, quais são os principais desafios ou dificuldades enfrentadas pelos servidores na tarefa de gerenciar os *websites* dos programas.
- 10- Em sua opinião, além das ações realizadas ou em andamento relatadas anteriormente, o que poderia ser feito para aprimorar os *websites* dos PPGs da UFJF?

APÊNDICE G – Proposta de Minuta para elaboração da Instrução Normativa sobre diretrizes e normas para o gerenciamento dos conteúdos dos *websites* dos Programas de Pós-Graduação *stricto sensu* da Universidade Federal de Juiz de Fora



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
CONSELHO SETORIAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA**

MINUTA DA INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº XX/XXXX/CSPP, DE XX DE XXXXXX DE XXXX.

Aprova as diretrizes e normas para o gerenciamento dos conteúdos dos *websites* dos Programas de Pós-Graduação *stricto sensu* da Universidade Federal de Juiz de Fora.

O CONSELHO SETORIAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA, no uso de suas atribuições e tendo em vista o que foi deliberado na reunião ordinária do dia XX de XXXX de XXXX, RESOLVE:

**TÍTULO I
DO OBJETO E DO ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

Art. 1º Esta Instrução Normativa estabelece diretrizes e normas para o gerenciamento dos conteúdos dos *websites* dos Programas de Pós-Graduação (PPGs) *stricto sensu* da Universidade Federal de Juiz de Fora.

**TÍTULO II
DOS CONTEÚDOS MÍNIMOS
CAPÍTULO I
DA ADMINISTRAÇÃO DOS PROGRAMAS**

Art. 2º Em atendimento a Lei de Acesso a Informação (Lei nº 12.527/2011) os *websites* dos PPGs da UFJF devem conter:

- I- Registro das competências e estrutura organizacional, endereço físico, e-mail, telefone e horários de atendimento ao público (Art. 8º, § 1º, I, da Lei nº 12.527/2011);
- II- Respostas a perguntas mais frequentes dos usuários (Art. 8º, § 1º, VI, da Lei nº 12.527/2011);
- III- “Indicar local e instruções que permitam ao interessado comunicar-se, por via eletrônica ou telefônica, com o órgão ou entidade detentora do sítio” (Art. 8º, § 3º, VII, da Lei nº 12.527/2011).

CAPÍTULO II DAS PROPOSTAS DOS CURSOS

Art. 3º No que se refere às propostas dos cursos oferecidos pelos PPGs, os *websites* devem ter minimamente as seguintes informações:

- I- Caracterização dos Programas, contendo histórico; área de concentração; objetivos; linhas, núcleos e projetos de pesquisa, com suas respectivas descrições;
- II- Corpo docente, com links para os respectivos currículos lattes e páginas pessoais dos docentes, se existirem;
- III- Relação de disciplinas, contendo ementa, conteúdos e bibliografias. Disponibilizar links de acesso aos textos indicados que sejam de domínio público;
- IV- Estrutura curricular, esclarecendo o número de créditos mínimos para conclusão dos cursos, distribuição das mesmas nos semestres, indicação das disciplinas obrigatórias, eletivas e optativas se existirem;
- V- Financiamentos recebidos da Capes e de outras agências públicas e entidades privadas;
- VI- Regimento e resoluções internas dos Programas;
- VII- Infraestrutura física, contemplando os laboratórios de pesquisa, espaços administrativos, salas de aulas e outros;
- VIII- Parcerias institucionais estabelecidas pelos Programas.

CAPÍTULO II DOS PROCESSOS DE SELEÇÃO

Art. 4º Tendo em vista o disposto nas resoluções 06/2013, 33/2015, 48/2015, 15/2016, 23/2016 do CSPP da UFJF, nas diretrizes para concessão de bolsas da Capes, FAPEMIG e UFJF e também nos critérios de avaliação da Capes, os *websites* dos PPGs devem disponibilizar:

- I- Critérios adotados para a seleção dos alunos nos cursos de pós-graduação;
- II- Normas para admissão de estagiários de pós-doutorado;
- III- Regras para distribuição das bolsas de estudos, bem como relação atualizada de bolsistas, contendo a data de início da concessão da bolsa e nível de formação a que está vinculado cada bolsista (mestrado ou doutorado).

CAPÍTULO III DA PRODUÇÃO CIENTÍFICA

Art. 5º Os *websites* dos PPGs devem, na medida do possível, disponibilizar conteúdos científicos que lhes confirmem relevância no meio acadêmico, sendo indispensável a publicação das seguintes produções:

- I - Teses e dissertações desenvolvidas no âmbito dos Programas;
- II- Publicações decorrentes das teses e dissertações;
- III- Artigos e textos de domínio público, elaborados pelo corpo docente e discente;
- IV- Livros ou capítulos de livros, de domínio público, produzidos pelos docentes e discentes dos Programas;
- V- Parte da produção artística, quando aplicável;
- VI- Materiais didáticos e de divulgação científica;

- VII- Outras produções valorizadas pelos Programas;
- VIII- Eventos organizados pelos Programas, incluindo-se as defesas públicas das teses e dissertações.

TITULO III DOS CONTEÚDOS DESEJÁVEIS

Art. 6º Visando dar maior visibilidade e transparência às atividades desenvolvidas pelos Programas de Pós-Graduação da UFJF sugere-se que os *websites* disponibilizem também informações relativas a/ao:

- I – Projetos de intercâmbio;
- II- Existência de bolsistas de pós-doutorado;
- III- Corpo docente, com links para os respectivos currículos lattes;
- IV- Presença de docentes ou discentes estrangeiros no Programa;
- V- Envolvimento dos discentes em atividades e em publicações no exterior;
- VI- Ações e projetos desenvolvidos por Grupos e Núcleos de pesquisa, vinculados ao Programa;
- VII- Participação no debate público, sejam entrevistas ou artigos de opinião;
- VIII- Políticas de credenciamento e descredenciamento dos docentes;
- IX- Perfil do aluno egresso e situação dos egressos do Programa;
- X- Premiações;
- XI- Conceito alcançado nas avaliações da Capes e das fichas de avaliação dos Programas;
- XII- Palestras, conferências e/ou aula inaugural em outros PPGs e/ou em cursos de graduação;
- XIII- Desenvolvimento de ações abertas à comunidade acadêmica e à sociedade em geral para divulgação dos trabalhos e produções do Programa.

TITULO III DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS

Art. 7º É altamente recomendável que os conteúdos dos *websites* sejam disponibilizados em língua Inglesa e Espanhola, sobretudo para os Programas que almejam alcançar os conceitos 6 e 7 na avaliação da Capes. Deste modo, recomenda-se que os gestores dos *websites*, em parceria com a Diretoria de Relações Internacionais da UFJF, providenciem a progressiva ampliação e atualização da tradução dos conteúdos dos mesmos.

Art. 8º Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

APÊNDICE H – Proposta inicial da Lista de Verificação para auxiliar o processo de monitoramento dos conteúdos disponibilizados nos *websites* dos PPGs *stricto sensu* da UFJF

- () Registro das competências e estrutura organizacional;
- () Endereço físico;
- () E-mail;
- () Telefone;
- () Horário de funcionamento;
- () Respostas a perguntas mais frequentes dos usuários;
- () Histórico do Programa;
- () Área de concentração;
- () Objetivos;
- () Linhas, Núcleos e Projetos de Pesquisa, com suas respectivas descrições;
- () Corpo docente, com links para os respectivos currículos lattes e páginas pessoais dos docentes, se existirem;
- () Relação de disciplinas, contendo ementa, conteúdos e bibliografias;
- () Estrutura curricular, esclarecendo o número de créditos mínimos para conclusão dos cursos, distribuição das mesmas nos semestres, indicação das disciplinas obrigatórias, eletivas e optativas se existirem;
- () Financiamentos recebidos da Capes e de outras agências públicas e entidades privadas;
- () Regimento e Resoluções Internas do Programa;
- () Infraestrutura física, contemplando os laboratórios de pesquisa, espaços administrativos, salas de aulas e outros;
- () Parcerias Institucionais estabelecidas pelo Programa;
- () Critérios adotados para a seleção dos alunos nos cursos de pós-graduação;
- () Normas para admissão de estagiários de pós-doutorado;
- () Regras para distribuição das bolsas de estudos;
- () Relação atualizada de bolsistas, contendo a data de início da concessão da bolsa e nível de formação a que está vinculado cada bolsista (mestrado ou doutorado).
- () Teses e dissertações desenvolvidas no âmbito do Programa;
- () Publicações decorrentes das teses e dissertações;
- () Artigos e textos de domínio público, elaborados pelo corpo docente e discente;
- () Livros;
- () Capítulos de livros;
- () Parte da produção artística, quando aplicável;
- () Materiais didáticos e de divulgação científica;
- () Outras produções valorizada pelo Programa;
- () Eventos organizados pelo Programa;
- () Divulgação das defesas públicas das teses e dissertações.